



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estrés laboral y desempeño del personal en un centro de salud
mental público del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cruzado Alcalde, Jhonatan (orcid.org/0000-0002-3696-865X)

ASESORES:

Mtra. Ruiz Villavicencio, Giovana (orcid.org/0000-0001-9216-4456)

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi pequeño hijo Vasco, por darme las fuerzas necesarias de seguir luchando en la vida, a mis padres por sus constantes consejos y en especial a mi esposa Claudia, por su apoyo constante e incansable, por motivarme siempre a seguir creciendo profesionalmente y en lo personal, por ser mi bastón de apoyo en todo lo que necesito y siempre está ahí conmigo siempre.

Jhonatan Cruzado Alcalde.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes de la UCV que me apoyaron estos años en el desarrollo intelectual de la carrera, por las constantes enseñanzas y la didáctica en sus clases, la cuales permitieron enriquecernos con sus experiencias pedagógicas y laborales en lo largo de sus vivencias.

A mi asesora, Mg. Giovana Ruiz, por estar siempre asesorándome sin importar la hora y estar muy al pendiente en la perfecta elaboración de esta investigación, mil gracias Mg.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y Desempeño del personal en un centro de salud mental público del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023", cuyo autor es CRUZADO ALCALDE JHONATAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO GIOVANA EDITH DNI: 09809746 ORCID: 0000-0001-9216-4456	Firmado electrónicamente por: GRUIZVI01 el 06-08- 2023 08:48:23

Código documento Trilce: TRI - 0623359



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZADO ALCALDE JHONATAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y Desempeño del personal en un centro de salud mental público del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JHONATAN CRUZADO ALCALDE DNI: 70930743 ORCID: 0000-0002-3696-865X	Firmado electrónicamente por: JCRUZADOAL91 el 27- 07-2023 07:47:25

Código documento Trilce: TRI - 0623356

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Juicio de expertos	18
Tabla 2: Análisis de confiabilidad.....	18
Tabla 3: Niveles de frecuencia: porcentaje de la variable 1 y sus dimensiones. .	20
Tabla 4: Niveles de frecuencia: porcentaje de la variable 2 y sus dimensiones. .	21
Tabla 5: Hipótesis General. Relación entre las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal	22
Tabla 6: Coeficiente de correlación para factores ambientales y desempeño del personal	23
Tabla 7: Coeficiente de correlación para factores organizacionales y desempeño del personal.....	24
Tabla 8: Coeficiente de correlación para factores personales y desempeño del personal.....	25
Tabla 9: Matriz de operacionalización de variables	44
Tabla 10: Instrumento de recolección de datos.	46

RESUMEN

El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de un centro de salud mental público (CSMP) del distrito de Chiclayo; tipo de estudio básico, con diseño no experimental, con un corte transversal; conformado por una población y muestra de 61 colaboradores. En cuanto a la técnica se realizó mediante la encuesta y como instrumento 02 cuestionarios, 16 ítems para la variable estrés laboral y 15 ítems para la variable desempeño del personal, las cuales fueron validados para obtener la confiabilidad correspondiente por 03 juicios de expertos; se utilizó como método estadístico el Alfa de Cronbach siendo 0.753 y 0.758 para la variable 1 y 2, respectivamente.

Posteriormente se presentaron los resultados mediante gráficos y tablas, en el que se empleó el programa SPSS. Estos resultados argumentan que existe una relación muy significativa entre ambas variables ($p=0.000 < 0.05$); en el que el 61% considera regular y el 28% de alto el estrés laboral, y el desempeño del personal el 56% considera regular y el 26% bajo. Su conclusión fue que el estrés laboral afecta directamente en el desempeño del personal de este centro de salud.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño del personal, centro de salud mental.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between job stress and performance of the staff of a public mental health center (CSMP) in the district of Chiclayo; basic type of study, with a non-experimental design, with a cross section; made up of a population and sample of 61 collaborators. Regarding the technique, it was carried out through the survey and as an instrument 02 questionnaires, 16 items for the work stress variable and 15 items for the staff performance variable, which were validated to obtain the corresponding reliability by 03 expert judgments; Cronbach's Alpha was used as a statistical method, being 0.753 and 0.758 for variables 1 and 2, respectively.

Subsequently, the results were presented through graphs and tables, in which the SPSS program was used. These results argue that there is a highly significant relationship between both variables ($p=0.000 < 0.05$); in which 61% consider work stress regular and 28% high, and staff performance 56% consider regular and 26% low. His conclusion was that work stress directly affects the performance of the staff of this health center.

Keywords: Job stress, staff performance, mental health center

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, según Buitrago et. al (2021) es un cambio de estado físico y mental en respuesta a situaciones personales o ambientales se manifiesta como un desafío causante de problemas de salud mental. Por otro lado, Acero (2020) señala que es una reacción emocional y física que poseen las personas que desarrollan oficios con carga laboral extenuante. Igualmente, Bupa (2020) aclara que se desarrolla cuando en el trabajo hay exigencias que sobrepasan la capacidad exigible. A su vez Delgado et. al (2020) comentan que el estado de tensión tiene la potencia suficiente de afectar al rendimiento de las tareas y funciones establecidas. En tal sentido Carpio (2019) indica que si un individuo no gestiona adecuadamente su nivel de estrés en el trabajo su cuadro de tensión se acumula, por el contrario, si se adapta el individuo a las exigencias o necesidades le permitirá adaptarse produciendo reacciones enérgicas que aumentan la eficacia.

A nivel global, Baruffati (2023) indica que el estrés genera disminución de la productividad haciendo que abandonen sus puestos y afecte gravemente a las entidades. Según World Economic Forum (2022) comenta que los colaboradores experimentan situaciones agobiantes y desvinculación con sus labores manifestando vulnerabilidades físicas y emocionales. A su vez, Recursos Humanos Tv (2022) señala que los causantes estresantes se deben a la falta de conexión y mala gestión de los encargados. Por consiguiente, Hernández (2022) menciona que al individuo estresado le dificulta mantener el equilibrio saludable, conduciendo a que tome acciones negativas no saludables como el alcoholismo o tabaquismo afectando negativamente al equipo de trabajo, bajando su productividad y desempeño. Por otra parte, la OIT (2022) señala que las guías de la Organización Mundial de la Salud (OMS) proponen tomar medidas de modo que pueda reducir los riesgos por carga laboral y otros factores que están generando dicha condición opresiva.

A nivel Internacional, Vera & Pérez (2022) señalan que los colaboradores presionados y subordinados manifiestan condiciones de riesgo en el bienestar

integral, fatiga y tensión. De este modo, Guadamud & Terán (2021) indican que la problemática que genera el estrés está expuesto a disposiciones irritables o exigencias que afectan la salud. Por tanto, Carballo & Sánchez, (2021) indican que un factor estresante es la necesidad de formación constante que lo obliga a exigir frente a las expectativas ajenas. Entonces, Delgado et. al (2020) menciona que las causantes de los fenómenos de agobio son debido a la falta de autonomía durante sus actividades, mínima disponibilidad de tiempo en cuanto al desarrollo de tareas, sobre carga de funciones no adecuadas a sus competencias y la falta de capacitación. Por último, Ortiz (2020) establece que en la expectativa de mejorar se deben crear rutinas junto a las actividades familiares incluyendo actividad física con pausas de diez minutos aproximadamente.

En contexto Arellano et. al (2022) mencionan que la visualización del impacto entre la entidad y el colaborador no solo puede ser de orden positivo, llevando en ocasiones problemas de desequilibrio al realizar sus funciones y la disminución del desempeño. Por ello, Rabanal et. al (2020) indican que el estrés se manifiesta cuando la capacidad física y mental llega a ser superada por exceso de carga laboral. Por otro lado, Servan (2019) menciona como efectos desencadenantes al nerviosismo, cansancio, tensión y la inquietud. Menciona Zúñiga (2019) que no solo perjudica a la salud de los colaboradores sino también a la entidad disminuyendo la productividad y el desempeño causando la necesidad de reemplazo del personal, descansos médicos y ausencia laboral. Señalan Lauracio & Lauracio (2020) que un índice de aumento de buenas condiciones laborales se da cuando se ofrece protección a los colaboradores de los factores que puedan desestabilizar emocionalmente y físicamente.

En el contexto local, los trabajadores de este (CSMP) es un establecimiento que brinda supervisión, asistencia técnica, y capacitación; ofreciendo mejoría de casos psicosociales, las asistencias clínicas, y de gestión en salud mental en la que se pudo evidenciar diversos factores que afectan al desempeño del trabajador como la irritabilidad, cansancio y la pérdida de interés al compromiso en el trabajo que producen la sobrecarga laboral, el excesivo llenado de papeles burocráticos, el uso de herramientas digitales que

no se adecuan a la realidad in situ del CSMP inadecuados condiciones del ambiente de trabajo al desarrollar sus actividades, escasez de recursos materiales y la reprogramación a pacientes que no cumplen con las citas programadas los cuales sean causantes del estrés laboral afectando al comportamiento y desempeño de ellos , si dicha situación no se corrige anticipadamente ocasionara renuncias de trabajadores, aumento de pacientes descompensados, bajo rendimiento laboral lo cual afecta directamente a la productividad del CSMP y el poder lograr las metas establecidas por la estrategia regional de salud mental.

La elaboración de esta investigación es importante porque ayuda a poder identificar los causales que originan el estrés en el personal afectando su desempeño. Según Delgado (2021) indica que el estrés positivo ayuda tanto en el bienestar y como en la calidad de vida de los individuos y en los nuevos conocimientos. Por consiguiente, Delgado et. al (2020) refiere que el estrés tiene una potencia que puede perjudicar el desempeño de los colaboradores afectando en la capacidad y rendimiento del desarrollo de tareas o de funciones asignadas.

En ese sentido se propuso como problemática general: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal de este centro de salud mental público del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023? Y como problemáticas específicas; ¿Cómo se relacionan los factores ambientales, los factores organizacionales y los factores personales con el desempeño del personal?

Por otro lado, se tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño. Considerando como objetivos específicos, determinar cómo los factores ambientales, los factores organizacionales y los factores personales se relacionan con el desempeño del personal.

El presente estudio se justifica en el aspecto teórico, se considera la existencia de los enfoques y teorías, que hacen como referencia a la investigación (Rojas, 2017). Tomando en cuenta que es importante indagar las

bases teóricas que corresponden a los factores de estrés laboral y desempeño del personal conforme a que acrecentará los saberes de futuros estudios. En la justificación social son aportes de las investigaciones de tesis que ofrecen la solución a las demandas de la población (Moreno, 2021). Es de importancia porque con los aportes servirá de ayuda al CSMP de Chiclayo y se buscará nuevas alternativas de mejora que buscarán reducir el grado de estrés con el que cuentan sus colaboradores. En el aspecto práctico, describe cuando su desarrollo colabora en solucionar la problemática o sugerir estrategias que al cuando se pone en práctica ayudan a solucionarlo (Fernández,2020). Por tanto, mediante los resultados de esta investigación se procederá a transformar la realidad del ámbito de estudio. En el aspecto metodológico, permitirá ejecutar diferentes métodos y técnicas usando la investigación científica haciendo que se demuestre la relación que existe entre las variables de estudio (Alvarez, 2020).

Se tiene como hipótesis general: Existe una correlación positiva entre el estrés laboral y desempeño del personal; y como hipótesis específicas si existe correlación positiva entre las dimensiones factores ambientales, factores organizacionales y factores personales con el desempeño del personal.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes se refieren a las investigaciones previas y los estudios actuales en una temática determinada (Arias, 2012). Por consiguiente, los trabajos con variable o propósitos similares servirán como referentes al momento de comparar y resolver la problemática. Por lo tanto, se definió como internacionales a:

Maquilon (2022) en cuanto al objetivo que se elaboró, fue determinar si había relación entre el estrés laboral con el desempeño profesional en el personal de salud; quienes se referenciaron de la OIT (2016) quien conceptualiza la primera variable como una reacción que se manifiesta en la persona en el cual desafía obligaciones o imposiciones en su centro de labores, en cuanto a la segunda variable, citaron a Aguirre (2020) el cual considera como un proceso organizado estructural y sistemáticamente cuyo fin es medir la productividad optimizando su rendimiento en base a los resultados. En el método de estudio su enfoque fue cuantitativo, estudio básico-correlacional, no experimental, temporal; su población y muestra fue 200 y 100 trabajadores respectivamente. Se obtuvo como resultado ($p > .01$), el cual evidencia que no existe relación entre las variables; sin embargo, niveles medios y altos de cada variable. Este estudio aporta a la investigación, puesto que permite analizar futuros estudios con diferentes causales con respecto a la variable dependiente.

Rojas y Arteaga, (2021) tuvieron el propósito de precisar la relación que hay con el estrés laboral y el desempeño laboral. Se basaron en una definición de la OMS, en el que mencionan que el estrés de tipo laboral son un conjunto de emociones que atraviesan los individuos a consecuencia de eventos estresantes que se dan en el entorno de trabajo; y en relación al desempeño del personal, se basaron en Robbins & Judge (2013), quienes señalan que el personal está obligado a cumplir con las responsabilidades que se les asignan. Su metodología se basó en no experimental, descriptiva, correlacional y transeccional; la población y muestra con la estuvo compuesta fueron 10 trabajadores, se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios y como técnica de análisis la estadística descriptiva. Los resultados obtenidos de

acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson fueron de (0.86) lo que señala que hay correlación en ambas variables que puede perjudicar a la organización.

Dueñas (2020) su finalidad fue estudiar si hay relación con el estrés laboral y el desempeño del personal de salud, en cuanto a la primera variable se referenció a Vrljiek (2015) quien la define como reacciones fisiológicas que se activan como instintos del organismo buscando protegerse de agentes estresores; por otra parte la segunda variable se basó en Rivero (2019), quien indica que es el accionar de cumplir y ejecutar un trabajo asignado; Tuvo una metodología cuantitativa, de método deductivo – descriptivo y correlacional; se utilizó por técnica la encuesta; la población y muestra fue conformada por 76 personas, cuyos resultados indicaron que factores como sobrecarga laboral, la falta de motivación, pagos injustificados son las que están incidiendo hacia el estrés de labores y ésta a su vez está afectando el desempeño de las personas en la productividad. Esta tesis aporta a este proyecto, porque demuestra la relación que existe en ambas variables, ocasionando que tanto la entidad y el trabajador se vean perjudicados.

Yáguar (2019), su propósito fue detectar el estrés laboral y el desempeño profesional de los colaboradores de salud tiene relación; con respecto al estrés laboral Chombo (2017), menciona que es una interacción entre persona y medio ambiente, en el cual el individuo considera como agotador y muy difícil ocasionando trastornos en sus actividades diarias; en cuanto a la segunda variable Espinoza & Castro (2014) explican que es el rendir y accionar de los trabajadores al momento de realizar las funciones y tareas que sus cargos exige de manera específica; la metodología tuvo las siguientes particularidades: cualitativo-cuantitativo, retrospectivo, de corte tipo transversal, observacional y analítico; la población y muestra se conformó por los 116 trabajadores. Dicho estudio dio como resultado que el 46.6 % mostró nivel bajo debido al estrés, 69,0% con el desempeño de forma regular, Concluye que entre ambas variables existe una relación significativa estadística de ($p < 0,05$). Este estudio aporta a la investigación, puesto que, al existir una relación entre las variables, será motivo de preocupación en las entidades u organizaciones.

Asimismo, Castro (2019) en su investigación su objetivo encontrar el síndrome de Burnout y rendimiento laboral de las enfermeras. El Síndrome de Burnout, se basó en la teoría de I-WHO (1999) que menciona que los trabajadores deben cumplir sus funciones a pesar de las dificultades de no contar con las herramientas o procesos adecuados, por otro lado el factor desempeño del personal se apoyó en EDENRED (2018), establece que esta se mide en la calidad y productividad cumpliendo los horarios establecidos; la metodología se basó en un sentido cuantitativo, no experimental, con un corte transversal, de tipo descriptivo; con su población de 27 personas y su muestra conformada por el mismo número. Los resultados evidenciaron que los trabajadores tenían una tendencia de estrés laboral debido a factores como relaciones laborales, tiempo de trabajo y cansancio el cual afectaba negativamente la productividad. Dicha investigación aporta en el sentido que permite plantear estrategias destinadas a prevenir y enfrentar casos de referidos a nuestra primera variable.

Entre los aportes nacionales, se tiene a Chunga (2022) cuya finalidad fue precisar si el estrés con el desempeño del personal administrativo tiende a relacionarse. En función a la primera variable la OMS (2004) indica que es una reacción en la que una persona puede mostrar frente a tensiones y demandas que estén fuera de sus habilidades o conocimientos y por otra parte la segunda variable se referencio al autor Bohórquez (2007) que indica que es el grado de desempeño que tiene un individuo con la finalidad de que pueda lograr sus metas dentro de la organización. Su metodología fue descriptiva correlacional, básica, descriptiva y correlacional. Con una población conformada por 84 y su muestra fue de 69 personas, la técnica utilizada fue de tipo documental, fuentes bibliográficas, viaje de campo; aplicando el instrumento del cuestionario. Obtuvo una correlación de Spearman de ($Rho=0.828$) con una significancia de $p=0.000<0.05$, demostrándolo como muy aceptable. Concluyó que ambas variables se relacionan significativamente. El aporte que brinda la investigación es que indica que las pausas activas, la capacitación al personal y la buena distribución de las funciones ayuda a mejorar el estrés de las personas lo cual es un factor de un buen desempeño.

Pairazaman y Salirrosas (2022) en su indagación tuvieron como fin estimar el tipo de relación del estrés laboral con desempeño del personal administrativo. En referencia a la variable independiente se basaron en Osorio & Cárdenas (2017) quienes indican que puede perjudicar la salud de los colaboradores y en el funcionamiento de la entidad, puesto que surge a partir de factores psicosociales; en cuanto a la variable dependiente se apoyaron en Jara (2018) quien define como la entrega que realiza el personal con el fin de desempeñar sus funciones en el lugar de trabajo. Su metodología fue descriptiva, correlacional y un enfoque cuantitativo; su diseño de investigación fue no experimental, de tipo transversal. La población y muestra se conformó por 18 trabajadores; técnica de estudio fue aplicado mediante cuestionarios; obteniendo como resultado 0.187 de significancia; dando como conclusión que no existió relación con sus variables investigadas. El aporte a la investigación es que permite demostrar que frecuentemente a pesar que puede existir ~~ries~~ altos de estrés laboral no es causa de un mal desempeño del personal.

Prado y Silva (2022) sostuvieron como propósito valorar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de las personas; en su primera variable se definieron en García (2016) como un cúmulo de las emociones cognitivas, psicológicas y conductuales que afectan al trabajador de manera física y psicológica; y en cuanto a su segunda variable tomaron la definición de Choi et. al (2018) quienes señalan que son conductas que contribuyen a la organización de manera eficiente. Su metodología tuvo un diseño no experimental, corte transversal y enfoque cuantitativo - correlacional; la población y muestra censal conformada por 70 trabajadores; obteniéndose un coeficiente de Spearman ($Rho=0.631$) y $sig.=0.000b$, como resultado que mostró un grado alto de estrés laboral y reflejándose en el desempeño de las personas, existiendo así una relación de ambas variables. Esta investigación aporta porque muestra una relación causa-efecto con las variables.

Machacuay y Vera (2020) indicaron como objetivo principal, señalar si el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de enfermería tiene relación. En cuanto a la primera variable se sustentaron en Pérez y Merino (2012) quienes mencionan que las reacciones positivas o negativas son respuestas a

estímulos; y en la segunda variable se basó en el autor Chiavenato (2011) quien indica que es el funcionamiento organizacional del colaborador en cuanto al alcance de objetivos fijados, perteneciendo a la estrategia personal metodología fue hipotética – deductivo. En cuanto a su muestra fue conformada por 30 individuos; la encuesta fue el tipo de técnica que utilizaron y como instrumento el cuestionario que fue conformado por 28 ítems y 4 dimensiones. El valor de significancia fue de $0,018 < 0,05$ en un nivel de confianza de 95%. Concluyeron que el estrés laboral si se relacionó de manera significativa con la variable independiente. El aporte a la investigación muestra que la falta de un buen manejo puede prevenir el estrés laboral para que no afecte significativamente al personal de la entidad.

Contreras y Sandoval (2019) cuyo objetivo fue establecer como el síndrome de Burnout influye en el desempeño del personal médico; quienes se referenciaron en Sharma & Cooper (2017) en su primera variable refirieron que el estrés laboral se va desarrollando gradualmente como consecuencia del estrés prolongado, tensión mental, física y emocional; y en cuanto a la segunda variable se delimitaron en Robbins & Judge (2013) quienes lo sustentan como el término de un trabajo que está conformado por componentes importantes en la gestión administrativa y en el crecimiento de la productividad del personal. Su metodología fue no experimental, de corte transversal; se determinó una población y muestra de 27 médicos. Como resultado se obtuvo que 59.26% manifiestan síndrome de Burnout en niveles altos y 33.33 en fase intermedia; mientras que el 88.89% mantiene un grado de desempeño bueno y el 7.41% tiene un rango de desempeño moderado. Aportando a la investigación, así se manifieste índices de estrés laboral no perjudica directamente en el desempeño de las personas al momento de realizar sus actividades laborales.

Respecto a la variable estrés laboral, Robbins & Judge (2009) señalan que es un estado que presentan las personas ante situaciones, necesidades u oportunidades relacionados con lo que quieren y el cual puede resultar incierto e importante. También Buitrago et. al (2021) indica que es un cambio físico mental de la persona, como respuesta a situaciones personales o ambientales que muestran un desafío, denominado estresores. Según Cabay et. al (2022)

refiere que es una pérdida progresiva del idealismo de metas y de vitalidad de aquellos individuos que tienen dificultades laborales. También Zuñiga (2019) señala que el estrés en el ámbito organizacional tiene efectos como la insatisfacción laboral y falta de mecanismo de motivación. Robbins y Judge (2009) consideraron tres dimensiones:

Primera dimensión: *Factores ambientales*. Éstas influyen en la estructura de la organización y en el estrés de entre los trabajadores, el cual se evidencia en la incertidumbre que tienen los colaboradores cuando existen cambios organizacionales y no saben cómo manejarlos. Se basa en los indicadores que son: *Incertidumbre política*, estas no suelen crear estrés en países norteamericanos, puesto que los sistemas políticos que tienen son estables, donde los cambios se generan de una manera ordenada; *incertidumbre económica*, se producen cuando en los negocios se generan ciclos de cambios, el cual puede generar ansiedad por lo que no se sienten seguros si seguirán en dicha entidad o empresa; *cambios tecnológicos*, producen estrés laboral, debido a las innovaciones que se implementan en las entidades las cuales son vistos como una amenaza que pueden suplir labores; como segunda dimensión: *Factores organizacionales*. En una organización o entidad, estos factores pueden originar estrés laboral como presiones relacionadas con la culminación de las obligaciones en un tiempo limitado, jefes insensibles o demandantes y compañeros desagradables. Tiene como indicadores: *Demandas de las tareas*, están relacionados con las condiciones laborales, ambientes reducidos y con ruido; *demandas del rol*, se relaciona con las obligaciones propias del trabajador, el cual debido a la sobrecarga se le imposibilita culminar en tiempos establecidos, provocando que la labor no sea lo esperado; *demandas interpersonales*, donde la presión laboral es generada por los mismos compañeros de trabajo y un apoyo nulo o escaso de ellos, y por último tenemos como tercera dimensión: *Factores personales*. Estos factores están relacionados con la vida personal del trabajador. Basado en los indicadores: *Familiar*, donde los problemas con el núcleo familiar o relaciones afectivas, son sucesos llevados al trabajo y que conllevan a sufrir de estrés a los trabajadores; *económicos*, factor relacionado a la mala administración de

sus ingresos; *personalidad*, factor asociado a la acentuación negativa que tienen los trabajadores del mundo en general.

Juárez (2022) señala al estrés laboral como un fenómeno psicosocial producto de la interacción con las altas demandas de labores y los bajos recursos del trabajador para satisfacerlas. Menciona Martínez (2020) que es la respuesta física y emocional negativa que se presenta cuando las demandas de trabajo no se adecuan con las necesidades y capacidades del empleado. Por otra parte, Carrillo et. al (2018) indica que son aquellas características de las condiciones del trabajo y su estructura el que pueden constituir un riesgo en la salud de los colaboradores si es que perciben estrés laboral continuo. Juárez (2022) indica las siguientes dimensiones: a) Primera dimensión: *Proactiva*. Este nivel es preventivo, pretende reducir los factores de riesgo potenciales antes que el colaborador presente síntomas de estrés como un cambio organizacional, una reducción de carga laboral y recompensas. b) Segunda dimensión: *Meliorativo*. Es la réplica de los trabajadores a factores estresantes brindándoles conocimiento, habilidades y recursos por medio de terapia cognitiva conductual, relajación y control emocional. c) Tercera dimensión: *Reactiva*. Es brindar asistencia, compensar y ayudar a los colaboradores con síntomas de estrés graves mediante programas de rehabilitación, tratamientos médicos y psicológicos.

Coduti et. al (2013) señala que el estrés laboral es un proceso escalonado que inicia con un cansancio o fatiga que puede desencadenarse en un absentismo, accidente laboral, abandono de la profesión y conflictos laborales. Asimismo, Osorio & Cárdenas (2017) lo define como el resultado de los condicionantes psicosocial que impacta en la salubridad del trabajador y a la vez al rendimiento empresarial a mediano y largo plazo. También Larico et. al (2021) indica que se da cuando las exigencias de labores sobrepasan en las capacidades, necesidades o recursos del colaborador y no encajan con las perspectivas de la cultura estructural de la organización. Coduti et. al (2013) lo diversifica en las dimensiones: a) Primera dimensión: *Individual*. Es necesario que en el trabajo se pueda implementar condiciones donde las personas desarrollen posturas y actitudes que expandan el poder creativo. b) Segunda

dimensión: *Grupal*. Se da cuando existe predominio de relaciones intergrupales con enfoque competitivo que evidencia el alejamiento de la persona y su desvinculación laboral de trabajo en equipo generando desmotivación. c) Tercera dimensión: *Organizacional*. Se debe emplear técnicas direccionadas al incremento de nivel participativo de los colaboradores, la comunicación incide de forma favorable sobre el estrés percibido en la entidad.

Como autor principal de la variable dependiente desempeño del personal se considera a Alles (2007) precisa que se considera como un indicador de seguimiento del empleado lo que indica su desarrollo en el trabajo profesional para mejorar la empresa o entidad. Menciona Rojas et. al (2018) que es un proceso que conlleva a definir el éxito de un individuo en el alcance de sus tareas y objetivos laborales facilitando la evaluación del cumplimiento de metas de forma individual. Según Pulido et. al (2019) es un proceso continuo acerca del personal de una institución en relación a su labor con el objetivo de ver si es productivo y pueda mejorar su rendimiento. Alles (2007) establece las tres dimensiones: a) Primera dimensión. *Características*. Se realiza con el propósito de medir las atribuciones de los empleados hasta un cierto punto, como la creatividad, liderazgo, iniciativa o confiabilidad, el cual la entidad considera muy importante con un enfoque presente o futuro. Son habituales puesto que su administración es sencilla. Sus indicadores son: *Iniciativa*, que se da cuando se crea oportunidades evaluando los efectos de una decisión *confiabilidad*, basado en la coherencia entre las acciones y palabras, *liderazgo*, es la capacidad de dirigir a un grupo, *creatividad*, es la capacidad de idear soluciones innovadoras y distintas con el fin de resolver problemas. b) Segunda dimensión: *Conductas*. Este método está basado en la conducta del trabajador, el cual va permitir a identificar inmediatamente el desempeño del trabajador y ver hasta qué punto este va alejándose de la escala. Dichos métodos fueron desarrollados para describir de una manera más específica las acciones que deberían manifestar en el puesto generalmente la utilidad máxima consiste en proporcionar una retroalimentación de desarrollo a los trabajadores. Se tiene a los indicadores: *retroalimentación*, es el proceso por medio del cual se genera una respuesta a la emisión de un mensaje. c) Tercera dimensión: *Resultado*. Se encuentra

basado en la evaluación de los logros obtenidos en las actividades y producciones realizadas por los trabajadores, el cual afirman que este método es más objetivo que los otros. Sus indicadores son: *actividades*, es una acción que efectúa un colaborador en una entidad de manera frecuente; *producción*, es el rendimiento promedio del trabajador en un tiempo dado.

Trelles & Varas (2017) refiere que el desempeño del personal es el resultado del comportamiento de los colaboradores en función a las actividades designadas de acuerdo con su cargo en la entidad. Señalan Mendoza & Arriola (2022) que son las conductas y actividades de forma individual o colectiva en distintos espacios con lo cual se contribuye a la eficacia y eficiencia en la organización. También Torres et. al (2021) indica que busca el progreso constante del logro colectivo y el efecto de la eficiencia con que se administra el talento humano en general. Trelles & Varas (2017) establece las dimensiones siguientes: dimensión uno: *capacidad laboral*. Se presenta en la actitud que el empleado manifiesta en la organización a través de su experiencia, saberes y talentos; mientras que la dimensión dos: *desenvolvimiento*. Es el desarrollo de aptitudes y destrezas del trabajador y a su vez le produce bienestar colectivo y desarrollo personal; la dimensión tres: *eficacia*. Consiste en el acto de priorizar las tareas de forma ordenada con el fin de concretar las metas propuestas, por último, la dimensión cuatro: *perfil del trabajador*. Conjunto de características y conductas que manifiesta el trabajador en la organización.

Bayser (2022) indica que el desempeño del personal se da cuando el empleado pone en práctica sus competencias laborales logradas desarrollando un trabajo eficiente y de calidad. Asimismo, García & Cárdenas (2017) señala que es importante la influencia del líder en el empoderamiento de un proceso de confianza y delegación a los empleados sus funciones con el fin de sentirse identificados con su desempeño. Según Olaya et. al (2019) indican que es la forma como se puede desenvolverse un individuo durante sus horas de labores las cuales les va permitir observar idoneidad del capital humano en un puesto establecido. Bayser (2022) determina las dimensiones siguientes: Dimensión uno: *Cognitivas*. Son aptitudes del individuo relacionados con el

procesamiento de información como la memoria, atención y creatividad;
dimensión dos: *Actitudinales*. Son aquellas que permiten trabajar en equipo y las habilidades necesarias en la forma de desarrollar una tarea específica.;
Dimensión tres: *Técnica*. Son conocimientos y destrezas que permiten desempeñar una función relacionada al puesto laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Conforme a Nicomedes (2018) hace mención que la investigación básica es esencial en el desarrollo de la ciencia, a su vez se caracteriza porque comienza en marco teórico y lo desarrolla en donde su objetivo es ampliar los conocimientos científicos sin constatar con ningún ámbito práctico.

En esta investigación el diseño es de tipo no experimental pues las variables de estudio no han sido adulteradas, ni sometidas a prueba. Mencionan Ruíz & Valenzuela (2022) que es un estudio que se elabora sin poder ejecutar deliberadamente las variables de estudio donde la acción de observar es resaltante con lo cual se analiza los fenómenos observables en un entorno natural. El enfoque que se utilizó fue cuantitativo. Asimismo, Ruíz & Valenzuela (2022) indican que el investigador puede estudiar los datos de forma numérica, usando las estadísticas que le permita medir los fenómenos sociales y las ciencias naturales, utilizando encuestas de apreciación sometidos a porcentajes de efectividad con la finalidad de comprobar teorías.

La investigación correspondiente fue de nivel descriptivo porque se centró en describir las variables con el objetivo de saber cuál fue la realidad y los otros aspectos en el CSMP. De acuerdo a Martínez (2016) es el proceso usado en la ciencia en la cual se mencionan las características del fenómeno, población que se va estudiar o sujeto. También será correlacional dado que se evaluará el nivel de asociación de las variables, en primer lugar se miden, luego se describen, cuantifican y se analiza la relación (Guillen et. al, 2020)

Además, Álvarez & Delgado (2015) señalan que este tipo de estudio se le conoce como encuesta de frecuencia y se realiza con el propósito de investigar la ausencia o presencia de enfermedad o de otro resultado de interés en un tiempo y población específica. Del mismo modo la investigación tuvo un corte transversal ya que los datos obtenidos de los encuestados se realizaron en un determinado tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable1: Estrés laboral

Acorde con Robbins y Judge, (2009) precisan que es una situación que presentan las personas ante situaciones, necesidades u oportunidades relacionados con lo que quieren y el cual puede resultar incierto e importante. Mediante su operacionalización, las cuales fueron establecidas en las bases teóricas y refiere como dimensiones a las siguientes: factores ambientales, factores organizacionales, factores personales, teniendo como indicadores: Política, incertidumbre económica, cambios tecnológicos, demandas laborales, demandas del rol, demandas interpersonales, familiar, problemas económicos, personalidad; cuya escala de medida fue ordinal, con una escala de Likert la cual midió el comportamiento, las actitudes, las necesidades que requieren los individuos, el estado de cambio del personal, pudiendo determinar si estas son ciertas. Cada elemento de la escala representa el nivel de actitud que manifestaron los encuestados.

Variable 2: Desempeño del personal

Alles (2007) precisa que se considera como un indicador de seguimiento del empleado lo que indica su desarrollo en el trabajo profesional para mejorar la empresa o entidad, esta variable de estudio fue operacionalizada, el cual indica como dimensiones lo siguiente: características, conductas y resultados; teniendo como indicadores la Iniciativa, confiabilidad, liderazgo, creatividad, retroalimentación, actividades, producción, con una escala medible de tipo ordinal, con una escala de Likert, la cual se pudo medir el desempeño del personal.

3.3. Población, muestra, unidad de análisis

Para Arias et. al (2016) señalan que la población es un grupo accesible, limitado y definido que conformará lo concerniente en la elección de la muestra y que deberá cumplir con criterios predeterminados. De este modo, esta investigación tuvo una población compuesta por 61 recursos de este CSMP del distrito de Chiclayo.

Menciona Baena (2017) que la muestra es la parte que representa el universo del estudio el cual se obtiene por diferentes procesos que comprende dos grandes campos, como el muestreo probabilístico y no probabilístico. Se consideró como muestra al total de la población. Con respecto a la técnica de muestreo fue de tipo censal. Según Ruíz & Valenzuela (2022) refieren que es elegir una porción de la muestra determinada, considerándose también una herramienta útil de investigación, siendo su función estipular la parte de una población con el fin de examinarla y poder realizar inferencias; y como unidad de análisis se tomó en cuenta a los colaboradores de este CSMP que están laborando en la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una herramienta que va permitir obtener las opiniones, percepciones o comportamientos de la muestra es la técnica de la encuesta (Arias,2020). Se empleó el instrumento del cuestionario con el fin de recolectar los datos de los colaboradores encuestados donde se detalló un tipo de pregunta por cada dimensión de variable (Ruíz & Valenzuela ,2022). Se buscó comprender si el estrés laboral tiene relación con el desempeño del personal de este CSMP, asimismo, la recolección de información se desarrolló de manera personal a los colaboradores de dicho CSMP, entregando de manera física las encuestas elaboradas, indicando el tipo de variable y dimensiones en la formulación de preguntas.

Para este estudio se usó la escala de Likert como escala de medición. Señala Ñaupas et. al (2018) es un grupo de reactivos mostrados de manera afirmativa o proposiciones, los cuales se solicita responder a las encuestados con respuestas escaladas de un extremo a otro. Este tipo de escala incluye 5 tipos de categorías: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre.

La validación de los instrumentos fue sometida a juicios de expertos con una investigación estructurada y con cuestionarios que fueron claros, relevantes y pertinentes (López et. al 2019).

Tabla 1: *Juicio de expertos*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Mg. Ruiz Villavicencio Giovana Edith	Docente metodológica	Favorable
Dra. Navarro Torres Karla Lorena.	Doctora en gestión pública y gobernabilidad	Favorable
Dra. Barinotto Roncal Patricia	Doctora en administración	Favorable

Nota: Elaboración propia.

La confiabilidad del instrumento permitió hallar resultados con precisión y coherencia los cuales fueron consistentes (Posso et. al ,2020). Se empleó la técnica del Alfa de Cronbach con el cual se midió el grado de consistencia de los ítems con elecciones múltiples de respuesta de tipo Likert.

Tabla 2: *Análisis de confiabilidad*

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0.753	16
Desempeño del personal	0.758	15

Nota: Elaboración propia.

Toma de decisión:

El estadístico de Cronbach dio como resultado un valor de 0.753 y 0.758 lo que indica que los instrumentos de la variable 1 y variables 2 respectivamente, son fiables.

3.5. Procedimientos

El estudio se desarrolló procediendo de la siguiente manera:

- Se realizó el cuestionario para posterior validación de 03 juicios de expertos.
- Se coordinó con jefatura de este centro de salud mental público para solicitar la autorización de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque.
- Se reunió a los trabajadores en el 2do piso del centro de salud para la aplicación del cuestionario el cual se les entregó de manera impresa y se les indicó el objetivo que se tiene y para que sea desarrollado de manera anónima, por un intervalo de 15 minutos.
- Una vez recepcionado todos los cuestionarios, se pasó la información al programa SPSS v26, obteniéndose los resultados mediante gráficos y tablas.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis, la información obtenida se procesó en Excel, asimismo en una base de datos en SPSS v.25 que sirvió en la elaboración del respectivo análisis y evaluación de cada ítem, y consecuentemente presentar en tablas y gráficos, y de los resultados que se obtuvo se efectuó una contrastación de hipótesis inferencial con la finalidad de examinar la intensidad de la relación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio siguió aspectos éticos en la metodología, en el que las citas se citaron según los criterios definidos en las Guías de elaboración de la UCV y las normativas APA.

En cuanto al empleo de las encuestas, se tomó en cuenta la confidencialidad de los encuestados, se contó con el consentimiento de los mismos sin ejercer manipulación ni coacción y se efectuó un trato justo e igualitario.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3: Niveles de frecuencia: porcentaje de la variable 1 y sus dimensiones.

Niveles	V1: Estrés laboral		D1: Factores ambientales		D2: Factores organizacionales		D3: Factores personales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	11%	18	30%	6	10%	2	3%
Medio	37	61%	40	66%	33	54%	41	67%
Alto	17	28%	3	5%	22	36%	18	30%

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 03, con relación a la variable estrés laboral, se observa que el 61% del personal encuestado estima que tienen un nivel medio, mientras que el 28% refieren tener un nivel alto. En consecuencia, el estrés laboral en los trabajadores es de nivel medio. De igual manera para la dimensión 01, el 66% y el 30% refieren que los factores ambientales son los que causan estrés laboral, al obtener niveles medio y bajo respectivamente en la encuesta. Por tanto, dicha dimensión estresa medianamente al personal.

Asimismo, en cuanto a la dimensión factores organizacionales, se observa que el 54% considera un nivel medio, y el 36% del personal encuestado un nivel alto, de modo que dicho factor regularmente influye en el estrés laboral.

Por último, en la dimensión 03, se observa que el 67% manifiesta un nivel medio y el 30% un nivel alto a los factores personales como causales de estrés laboral.

Tabla 4: Niveles de frecuencia: porcentaje de la variable 2 y sus dimensiones.

Niveles	V2: Desempeño de personal		D1: Características		D2: Conductas		D3: Resultados	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Bajo	16	26%	13	22%	17	28%	16
Medio	34	56%	32	52%	30	49%	39	64%
Alto	11	18%	16	26%	14	23%	6	10%

Nota: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 04, con relación a la variable desempeño del personal, se observa que el 56% de encuestados estima que tienen un nivel medio, mientras que el 26% refieren tener un nivel bajo. En consecuencia, el desempeño del personal en los trabajadores es de nivel medio. De igual manera para la dimensión características, el 52% y el 26% refieren que ello ocasiona en su desempeño, al obtener niveles medio y bajo respectivamente en la encuesta. Por tanto, dicha dimensión afecta medianamente en el desempeño al personal.

Asimismo, en cuanto a la dimensión conductas, se observa que el 49% considera un nivel medio, y el 28% del personal encuestado un nivel bajo, de modo que dicha dimensión regularmente influye en sus desempeños.

Por último, en la dimensión 03, se observa que el 64% manifiesta un nivel medio y el 26% un nivel alto a la dimensión resultados como causales de un regular desempeño en sus labores.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de Hipótesis

Ho: No existe una correlación positiva entre el estrés laboral y desempeño del personal de este CSMP del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023.

Ha: Existe una correlación positiva entre el estrés laboral y desempeño del personal en este CSMP del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023.

Tabla 5: *Hipótesis General. Relación entre las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal*

Correlación de variables no paramétricas.

	Estrés laboral	Desempeño del personal
Correlación de Pearson	1	,979**
Sig. (bilateral)		0.000
N	61	61

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 5, dado que el p valor es menor a al alfa ($p=0.000 < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el estrés laboral está relacionado significativamente con el desempeño del personal, Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.979 lo cual nos indica una relación positiva, muy fuerte y además significativa entre las variables.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe correlación entre los factores ambientales y desempeño del personal de este CSMP del distrito de Chiclayo.

Ha: Existe correlación entre los factores ambientales y desempeño del personal de este CSMP del distrito de Chiclayo.

Tabla 6: Coeficiente de correlación para factores ambientales y desempeño del personal

	Factores ambientales	Desempeño personal
Correlación de Pearson	1	,970**
Sig. (bilateral)		0.000
N	61	61

Nota: *Elaboración propia.*

Se observa en la tabla 6 que el p valor es menor a al alfa ($p=0.000 < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que los factores ambientales está relacionado significativamente con el desempeño del personal, Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.970 lo cual nos indica una relación positiva, muy fuerte y además significativa entre factores ambientales y desempeño personal.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe correlación entre los factores organizacionales y desempeño del personal de este CSMP del distrito de Chiclayo.

Ha: Existe correlación entre los factores organizacionales y desempeño del personal de este CSMP del distrito de Chiclayo.

Tabla 7: *Coeficiente de correlación para factores organizacionales y desempeño del personal.*

	Factores organizacionales	Desempeño personal
Correlación de Pearson	1	,969**
Sig. (bilateral)		0.000
N	61	61

Nota: Elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 09, el p valor es menor a al alfa ($p=0.000 < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que los factores ambientales está relacionado significativamente con el desempeño del personal, Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.9690 lo cual nos indica una relación positiva, muy fuerte y además significativa entre los factores organizacionales y el desempeño personal.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe correlación entre los factores personales y desempeño del personal de este CSMP del distrito de Chiclayo.

Ha: Existe correlación entre los factores personales y desempeño del personal de este CSMP del distrito de Chiclayo.

Tabla 8: *Coefficiente de correlación para factores personales y desempeño del personal.*

	Factores personales	Desempeño personal
Correlación de Pearson	1	,959**
Sig. (bilateral)		0.000
N	61	61

Nota: Elaboración propia.

Dado que el p valor es menor a al alfa ($p=0.000 < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que los factores ambientales está relacionado significativamente con el desempeño del personal, Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.959 lo cual nos indica una relación positiva, muy fuerte y además significativa entre los factores personales y el desempeño del personal.

V. DISCUSIÓN

Dado los resultados hallados respecto a los objetivos propuestos se puede inferir que según el objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal del CSMP del distrito de Chiclayo, se obtuvo que el nivel de significancia es menor a al alfa ($p=0.000 < 0.05$), aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Lo antes descrito, se encontró que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.970 afirmándose que la fuerza de asociación entre las variables “estrés y desempeño”, es muy fuerte de tipo positiva, esto quiere decir que a medida que acrecienta el nivel de estrés laboral en el personal se logrará un incremento del desempeño. Cabe precisar que de acuerdo a los resultados estadísticos el 61% considera manifestar un nivel de estrés regular, 28% un nivel bueno y el 11% un nivel malo. Ante ello precisamos que el personal que labora en dicho establecimiento considera que siente regular estrés laboral, se encontró también que el 56% del personal califica como regular a la variable desempeño y solo el 18% de los encuestados la calificó como bueno.

Estos datos coinciden con el estudio realizado por Chunga (2022) cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre el estrés con el desempeño del personal administrativo de una municipalidad el 2022. La investigación de tipo básica, descriptivo- correlacional, cuya población estuvo conformada por 84 y por una muestra de 69 colaboradores, la técnica empleada fue de tipo documental; aplicando el instrumento del cuestionario en donde se obtuvo tras su análisis una significancia de valor similar ($p=0.000<0.05$) y una correlación de 0.828, lo cual llegó a demostrar que ambas variables si guardan relación de nivel muy aceptable, así mismo también Rojas y Arteaga (2021) en su investigación descriptiva, transeccional, no experimental - correlacional; su población y muestra fue constituida por 10 trabajadores, se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios y la estadística descriptiva como técnica de análisis, quienes definieron al estrés laboral según la OMS “Como un conjunto de emociones que atraviesan las personas a consecuencia de eventos estresantes que se dan en el entorno laboral”, logrando obtener respectivamente como resultado una correlación positiva fuerte de 0.86, lo que indicaría que los cambios que se dan en la variable estrés laboral influye sobre la variable desempeño. De acuerdo con

la información obtenida se determina la existencia de una correlación significativa entre la variable estrés laboral y desempeño que indica que a mayor estrés laboral habrá un aumento del desempeño, lo cual contrastando con el aporte teórico de Delgado (2021) se menciona que el estrés positivo ayuda en el bienestar de las personas, en la calidad de vida y en los nuevos conocimientos.

Respecto al primer objetivo específico “Determinar cómo los factores ambientales se relacionan con el desempeño del personal del CSMP del distrito de Chiclayo, se obtuvo como resultados tras el análisis que el p valor es menor a al alfa ($p=0.000 < 0.05$) y que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.970, aceptando de esta manera la hipótesis alternativa, es decir que la dimensión en estudio y la variable desempeño si guardan una relación de nivel positiva muy fuerte; estadísticamente respecto a esta dimensión se halló un nivel de estrés significativo regular del 66% de los encuestados, un nivel malo representado por un 30% y bueno con un 5%, de lo antes mencionado se deduce en el estudio que los trabajadores están próximos a niveles regulares de estrés respecto a esta dimensión.

Por otro lado de acuerdo a sus indicadores se dio a conocer además un nivel alto respecto al factor incertidumbre político con un 97%, cambio tecnológico con 87% e incertidumbre económica con 62%, de lo cual podemos deducir que según el indicador de incertidumbre político que es el más influyente, los colaboradores no se sienten seguros de sus puestos laborales en situaciones de cambio de gobiernos, debido a que se pueda generar rotación de personal antiguo por nuevo así como modificaciones en los puestos de confianza; respecto al cambio tecnológico se percibe este dato porque laboran con equipos tecnológicos básicos que no les permite agilizar su actividades y de acuerdo a la incertidumbre económica existe un desequilibrio salarial entre los colaboradores, tal como menciona Robbins y Judge (2009) estos factores puede influir no solo en la organización sino también en el estrés de los colaboradores generando situaciones de incertidumbre cuando están expuestos a estos cambios, además Lauracio & Lauracio (2020) nos dice que un índice de aumento de buenas condiciones laborales se da cuando se ofrece protección a los colaboradores de los factores que puedan desestabilizar emocionalmente y

físicamente. La información recabada es similar a la de Onofre (2021) en su estudio que tuvo como fin hallar el grado de relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un hospital militar en 2019, en donde se realizó una investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, transversal-correlacional, se llegó a aplicar un cuestionario elaborado por la OIT así como entrevistas orientadas a trabajadores de un nivel jerárquico superior de la institución estudiada y de la medición se obtuvo que no existe relación entre las variables, encontrándose un nivel de estrés bajo con un 47%, sin embargo se contrasta con la presente investigación respecto al cambio de tecnología que se sitúa con un 54% en un nivel medio como un indicador que origina estrés, en tal sentido este resultado surge como una llamada de atención para la institución analizada a fin de corregir sus procesos administrativos y logísticos y brindar las herramientas necesarias para lograr desarrollar sus tareas de manera eficiente evitando este padecimiento en sus colaboradores.

De acuerdo al segundo objetivo específico “Establecer si los factores organizacionales se relacionan con el desempeño del personal del CSMP del distrito de Chiclayo, se indica que la dimensión factores organizacionales y la variable desempeño si guardan relación, al obtener una significancia de un p valor encontrado menor a alfa ($p=0.000 < 0.05$), rechazando de esta manera la hipótesis nula. Además, que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.9690, lo que muestra una relación positiva muy fuerte, según el análisis estadístico respecto a esta dimensión se halló un nivel de estrés significativo regular del 54% de los encuestados, malo representado por un 10% y bueno con un 36%, podemos indicar entonces que los colaboradores están expuestos a niveles regulares de estrés respecto a esta dimensión lo cual no afecta su desempeño.

Así mismo, los indicadores con niveles altos encontrados son demanda de la tarea con 69% de total de encuestados y demanda del rol con 52% y un nivel medio del indicador demandas interpersonales con un 64%, se deduce entonces que el porcentaje más alto de los encuestados considera que la falta de condiciones laborales les genera situaciones de estrés por lo que tal como menciona Robbins y Judge (2009) estos factores son presiones relacionados con la culminación de las obligaciones en un tiempo limitado. También Carballo

& Sánchez, (2021) manifiestan que un factor estresante es la necesidad de formación constante que lo obliga a exigirse frente a las expectativas ajenas, así como lo menciona también en su aporte teórico Delgado et. al (2020) que las causantes de los fenómenos de agobio son debido a la falta de autonomía durante sus actividades, mínima disponibilidad de tiempo en cuanto al desarrollo de tareas, sobre carga de funciones no adecuadas a sus competencias y la falta de capacitación, esta situación a largo plazo afectaría el desempeño de los colaboradores al no establecerse límites y una comunicación efectiva con sus jefes inmediatos, provocando de esta manera el agotamiento laboral cuando se priorizan actividades rutinarias, tales como la búsqueda de documentos, llamadas a pacientes inasistentes y no funciones de alto impacto para la institución como la creación de programas asistenciales específicos. Estos resultados tiene mucha similitud a los obtenidos por Dueñas (2020)) que tuvo como finalidad analizar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal de salud en un hospital en Niemes, su enfoque fue cuantitativo, de método deductivo – descriptivo y correlacional, se encontró que el 69.7% de los profesionales de salud indicaron que al final de su jornada laboral terminan agotados emocionalmente y que la sobrecarga laboral es una de las causas de su bajo desempeño que aun a pesar de sus esfuerzos se encuentra extenuados incumpliendo con sus actividades diarias lo que no permite que se cubran las demandas que el servicio exige, por lo que este factor puede repercutir de forma negativa en su productividad, recomendándose analizar y evaluar capacitaciones para ver las capacidad de cada trabajador, dado que ellos tienen un alto interés en mejorar su trabajo y productividad, bajo esa causa también Castro (2019) en su investigación tuvo como objetivo identificar el síndrome de Burnout y rendimiento laboral de las enfermeras del Hospital, en donde los resultados mostraron evidencias que los trabajadores tenían una tendencia de estrés laboral debido a factores como tiempo de trabajo , cansancio y relaciones interpersonales lo cual afectaba negativamente la productividad.

Con relación al tercer objetivo específico “Establecer si los factores personales se relacionan con el desempeño del personal del CSMP del distrito de Chiclayo, se halló que entre la dimensión analizada y la variable desempeño existe una correlación positiva muy fuerte debido a que se encontró un p valor

menor a al alfa ($p=0.000 < 0.05$) y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.959, lo que indica que rechaza la hipótesis nula. Según el análisis estadístico respecto a esta dimensión se halló un nivel de estrés significativo regular del 67 % de los encuestados, malo representado por un 3 % y bueno con un 30 %, podemos indicar entonces en cuanto a esta dimensión que los colaboradores también están expuestos a niveles regulares de estrés como las demás dimensiones.

Respecto a los indicadores encontrados se indica el hallazgo de niveles altos en el factor personalidad (79%) y con niveles medios los económicos (61%) y familiares (56%), se difiere que ciertas características a nivel personal y actitudes del trabajo puedan generar situaciones de estrés por el incumplimiento de expectativas salariales, el nivel de autoexigencias y mejoras de la habilidades y destrezas para poder cumplir con sus funciones. Como nos indica Robbins y Judge (2009) estos factores están relacionados con la vida personal del trabajador, lo cual hoy en día es sumamente importante como causal para que las organizaciones generen una mejora de condiciones laborales que impulsen en ellos el estrés positivo, permitiendo una mejora del desempeño laboral tal como afirma Mendoza & Arriola (2022) que son las conductas y actividades de forma individual o colectiva en distintos espacios lo que contribuye a la eficacia y eficiencia en la organización, estos estudios concuerdan también con Torres et. al (2021) que indica que la mejora continua busca el logro colectivo a través de la eficiencia con la que se administra el talento humano en general, por lo que contar con un profesional satisfecho, genera muchos beneficios al clima organizacional y por ende la rentabilidad de toda organización. Los datos obtenidos son similares a Contreras y Sandoval (2019) cuyo objetivo de estudio fue determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño del personal médico en Chimbote; su metodología de diseño no experimental transversal; con una muestra de 27 médicos obtuvo como resultado más influyente que el 59.26% de los encuestados manifestaron niveles altos del síndrome de Burnout mientras que el 88.89% mantiene un nivel de desempeño bueno, por lo que esta investigación nos indica que a pesar de presentarse índices de estrés en una organización no se considera como principal causa de un bajo desempeño, de tal manera Pairazaman y Salirrosas (2022) en

su indagación tuvieron como objetivo evaluar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en una municipalidad en Jequetepeque, tuvo como metodología tipo descriptivo – correlacional, enfoque cuantitativo; diseño no experimental, corte transversal, como técnica de estudio los cuestionarios; obteniendo como resultado 0.187 de significancia; concluyendo que no existe relación entre las variables, sin embargo tras su estudio se dio a conocer que a pesar de haberse encontrado un nivel alto y moderado de estrés, los colaboradores suelen desenvolverse con normalidad sin ver afectado su desempeño laboral; así mismo la dimensión Sobrecarga de trabajo y desempeño analizada, arrojó una significancia de 0,165, siendo superior al 5%; concluyendo que, a pesar de la existencia de esta dimensión en los colaboradores administrativos, ellos intentan buscar la manera de poder cumplir con sus tareas asignadas.

En este contexto Carpio (2019) nos indica según su investigación que si un individuo no gestiona adecuadamente su nivel de estrés en el trabajo su cuadro de tensión se acumula, por el contrario, si se adapta el individuo a las exigencias o necesidades le permitirá adaptarse produciendo reacciones enérgicas que aumentan la eficacia, por lo tanto, es importante que los colaboradores cuenten con el apoyo de sus jefes quienes deben brindar las condiciones necesarias para un eficiente manejo del estrés en el campo laboral, a través de los equipos de trabajo y la mejora de la capacidad de respuesta ante situaciones de estrés.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Existe una correlación significativa ($p=0.000 < 0.05$) entre las variables estrés laboral y desempeño del personal de dicho CSMP del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023. El resultado obtenido por el coeficiente de Pearson 0.979 nos muestra que existe una alta correlación positiva, el cual indica que a mayor estrés laboral el desempeño del personal se verá afectado.

Segunda:

Con los resultados obtenidos ($p=0.000 < 0.05$) se demuestra que existe una correlación positiva significativa muy fuerte entre los factores ambientales y el desempeño del personal. De acuerdo al coeficiente de Pearson 0.970 que se obtuvo, se determina que el desempeño del personal se ve afectado por factores ambientales que pueden suscitarse en la entidad.

Tercera:

Se concluye que dado los resultados obtenidos los factores organizacionales afectan significativamente el correcto desempeño del personal en CSMP del distrito de Chiclayo, al obtenerse un valor correlacional de Pearson de 0.9690, indicativo que entre ambas variables existe una relación positiva muy fuerte.

Cuarta:

Se concluyó que de acuerdo a los resultados consignados a través del coeficiente de correlación de Pearson 0.959, los factores personales de igual manera afectan en el desempeño del personal que trabaja en este centro de salud público al existir una relación positiva entre los factores estudiados con la variable dependiente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda que el personal que labora en dicho CSMP, para evitar sentirse estresado, organizar sus tiempos a la hora de realizar sus actividades en el establecimiento de salud, a fin que puedan desempeñarse adecuadamente y puedan cumplir con todas sus actividades programadas.

Segunda:

Se sugiere a los responsables del centro de salud gestionar ambientes o espacios adecuados en donde el personal que trabaja en el establecimiento, pueda desempeñarse adecuadamente con sus usuarios, brindándoles tranquilidad y sobre todo la confiabilidad adecuada que se requiere, en la cual los pacientes puedan desenvolverse y crear el vínculo con el profesional que lo va a atender.

Tercera:

Dado los resultados establecidos, se tiene como finalidad, controlar, reducir y mejorar los índices de estrés en el recurso humano de la institución, crear herramientas que los ayuden a realizar más rápido algunas funciones dadas, para que puedan atender como corresponde a sus usuarios y tengan el tiempo suficiente para culminar sus actividades diarias dentro de su jornada laboral.

Cuarta:

Se recomienda crear espacios o tiempos recreativos y se respeten las actividades dentro de lo establecidos, para que el personal pueda pasar más tiempo con su familia o ejercer otro trabajo en horario disponible que permitan generar más ingresos para su hogar.

REFERENCIAS

- Acero, M. (2020). *ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD QUE AFECTAN EL RENDIMIENTO*. Bogotá. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>.
- Alles, M. (2007). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. 1. Buenos Aires. https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf
- Álvarez, G., & Delgado, J. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos. I. El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía de la Salud y la Enfermedad. *Bol Clin*, 32(1), 26 - 34. <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>.
- Alvarez, A. (2020). Justificación de la Investigación. *Universidad de Lima*, 15(1), 1 - 10. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- Arellano, V., Luján, G. , & Arellano, B. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes –2022. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 6(4), 3365. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *RAM. Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201 - 206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1 ed.). (Enfoques Consulting EIRL, Ed.) Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzalesTecnicaeInstrumentosDeInvestigacionlibro.pdf>.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación . Introducción a la metodología científica. 5. Editorial Episteme. <https://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-Fidias-Arias#>.

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias* (3era ed.). Grupo editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf.
- Baruffati, A. (3 de febrero de 2023). *Estrés laboral: Definición, últimos datos y estadísticas de 2023*. <https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-sobre-el-estres-laboral/>.
- Bayser, S. (2022). Motivation and work performance in the nursing staff of a public institution of the Autonomous City of Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*. doi:<https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Buitrago, L. , Barrera, M. A., Plazas, L. , & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 8(2), 131 -146. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bupa. (2020). Estrés relacionado con el trabajo. *Bupa*. <https://www.bupalud.com.co/salud/mental/Estres-relacionado-trabajo#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20en%20el%20trabajo,o%20malas%20condiciones%20de%20trabajo..>
- Cabay, K., Norona, D., & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *44(1)*, 69-83. *Revista Médica Electrónica*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Carballo, B., & Sánchez, M. (2021). El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes COVID-19. *Scielo*, 15(1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000100002.
- Carpio, L. (2019). Importancia del manejo del estrés en el trabajo. *Psonrie*. Obtenido de Psonrie: <https://www.psonrie.com/noticias-psicologia/importancia-del-manejo-del-estres-en-el->

[trabajo#:~:text=Algunos%20de%20los%20beneficios%20que,Balance%20y%20seguridad%20emocional.](#)

- Carrillo, C., Rios, M., Escudero, L., & Martinez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. (50), 304-314. *Revista Electronica trimestral de Enfermeria*. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/277251/226341>.
- Castro, J. (2019). "SINDROME DE BURNOUT Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DR. VERDI CEVALLOS-PORTOVIEJO. [Tesis de maestría]. UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO. *Tesis de maestría*. doi:<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5030>
- Chunga, A. (2022). "ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARIA-2022". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7430/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Coduti, P., Gattas, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf.
- Contreras, G. , & Sandoval, J. (2019). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño del personal médico del área de Emergencia EsSalud Chimbote, 2019. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad César Vallejo, Chimbote. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40867/Contreras_CHGG-Sandoval_ZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Delgado, J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 5(3). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476

- Delgado, S. , Calvanapón, F. , & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11 - 18. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Dueñas, F. (2020). ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL NATALIA HUERTA DE NIEMES. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>.
- Fernández, V. (2020) Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*. 4(3), 65 – 76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, J., & Cardenas, I. (2017). Perspectivas actuales en psicología organizacional. (28), 71-82. PODIUM. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2015.28.5>
- Guadamud, K. , & Terán, J. (2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(5), 1305 - 1346. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2311>
- Guillen, O. R., Sánchez, M. , & Begazo, L. (2020). *PASOS PARA ELABORAR UNA TESIS DE TIPO CORRELACIONAL*. (O. R. Guillen Valle, Ed.) Lima. https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf.
- Hernández, J. (03 de noviembre de 2022). *Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores*. Obtenido de Sodexo. Servicios de Calidad de Vida: <https://blog.sodexo.com.mx/blog/efectos-del-estres-laboral>.
- Juarez, A. (2022). Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral :experiencias latinoamericanas. 1. Mexico: Bonilla Artigas Editores. <http://libros.uaem.mx/archivos/epub/intervencion-control-estres/intervencion-control-estres.pdf>.

- Larico, E., Machaca, D., Condori, L., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. 7(4), 356-372. Revista científica dominio de las ciencias. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543 - 554. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*. Obtenido de <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>.
- Machacuay, J., & Vera, G. (2020). "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE LA MERCED, 2020". (*Tesis de segunda especialidad*). Universidad Nacional del Callao, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Maquilon, J. (2022). Estrés laboral y desempeño profesional en personal de salud de una red asistencial de Guayaquil, 2022. (*Tesis de maestría*). Universidad, Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93979/Maquilon_CJA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.
- Martinez, C. (2016). Investigación Descriptiva: Tipos y Características. *Investigación*. <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087569/name/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>.
- Martinez, L. (2020). Psychosocial Risks and Work Stress in Times of COVID-19: Instruments for Its Evaluation. 10(2), 301-321. *Revista de Comunicación y Salud*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7697400>.
- Mathey, A. (2022). Estrés laboral y Desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes - Chiclayo. (*Tesis pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82927/Mathey_CAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. 6057-6073. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Moreno, E. (23 de febrero de 2021). ¿QUE ES JUSTIFICACIÓN SOCIAL? Obtenido de Metodología para la investigación: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/02/justificacion-social.html#:~:text=En%20consecuencia%2C%20sobre%20la%20justificaci%C3%B3n,de%20la%20zona%20de%20estudio..>
- Nicomedes, E. (24 de junio de 2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. *Universidad Santo Domingo de Guzman*. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. , Palacios, J. , & Romero , H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5° ed.). Bogotá, Mexico: Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf).
- OIT. (28 de Setiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm#:~:text=El%20Informe%20Mundial%20de%20Salud,trabajar%20experimentaron%20un%20trastorno%20mental.
- Olaya, J., Puma, E., & Rivera, J. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima - 2017. [*Universidad Peruana de las Americas*]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/775/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20LABORAL%20DE%20LOS%20SERVIDORES%20DE%20LA%20OFICINA%20GENERAL%20DE.....pdf?sequence=1>

- Onofre (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito (Tesis de maestría). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>.
- Ortiz, L. (2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia. *Una Comunica. Oficina de Comunicación*. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>.
- Osorio, J., & Cardenas, L. (2017). Estres laboral: estudio de revision. *13(1)*, 81-90. *Diversitas*. doi:<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Pairazaman, P. , & Salirrosas, G. (2022). Estrés laboral y el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Jequetepeque, 2021. (*Tesis de licenciatura en Administración*). Universidad César Vallejo, Chepén. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97343/Pairazaman_CPA-Salirrosas_VGD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Posso, R. , & Lorenzo, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Educare*. doi:<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Prado, C. , & Silva, A. (2022). Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación Superior – Lima, 2022. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad César Vallejo, Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106482/Prado_ICY-Silva_SAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pulido, A., Guerrero, M., & Celis, Y. (2019). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *18(1)*, 61-72. *Revista UIS Ingenierías*. doi:<https://doi.org/10.18273/revuin.v18n1-2019005>
- Rabanal, H., Yupari, I. , Aguilar, P. , & Carranza, N. (2020). Estrés laboral y desempeño en docentes de Instituciones Educativas Públicas. *South Florida Journal of Development*, *2(1)*, 610 - 622. doi:10.46932/sfjdv2n1-044
- RHT. Recursos Humanos. (24 de Junio de 2022). *¡Crece el estrés laboral en todo el mundo! Se registra nuevo pico*. Obtenido de RHT. Recursos Humanos:

<https://recursoshumanos.tv/articulos/crece-el-estres-laboral-en-todo-el-mundo-se-registra-nuevo-pico/>.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera edición ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf.

Rojas, C. (2017). "USO DEL MODELO DEL SISTEMA NACIONAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JULCÁN – 2016". (*Tesis de Licenciatura*). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, Huancayo.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3402/Rojas%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rojas, J. , & Arteaga, M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Revista Accountingand Management Research*, 1(1), 1 - 16. <http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/AMR/article/view/492/496>.

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. 39(6). *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>.

Ruíz, C., & Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la Investigación* (1° ed.). (U. N. Morillo, Ed.) Huancavelica, Perú: (UNAT) -Fondo Editorial. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>.

Servan, A. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. (*Tesis de grado*). UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, Chachapoyas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/1812/Servan%20Cruz%20Ana%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. 4(10), 64-71. *Revista Vive*. doi:<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>

- Trelles, J., & Varas, A. (2017). Relación entre el Clima Laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios Y Representaciones Dial S.R.L, En La Ciudad De Trujillo En El Año 2017. [Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPE%c3%91O_DATOS.pdf.
- Vera, M. , & Pérez Real, G. L. (2022). Análisis de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados del área de talento humano del Hospital General Portoviejo. *Digital Publisher*, 7(4 - 2), 521 - 542. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>
- World Economic Forum. (20 de julio de 2022). *Bienestar en el lugar de trabajo: El estrés aumentó desde el inicio del COVID-19*. Obtenido de World Economic Forum: <https://es.weforum.org/agenda/2022/07/bienestar-en-el-lugar-de-trabajo-el-estres-aumenta-desde-el-inicio-de-covid-19/>.
- Yáguar, S. (2019). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil., Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13230/1/T-UCSG-POS-MGSS-201.pdf>.
- Zuñiga, C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. 22(44), 115-120. *Gestión En El Tercer Milenio*. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

Tabla 9: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición de Likert
Variable 1 Estrés laboral	Robbins (2009), precisa que es un estado que presentan las personas ante situaciones, necesidades u oportunidades relacionados con lo que quieren, y el cual puede resultar incierto e importante.	La variable estrés laboral será evaluada mediante la aplicación de un cuestionario, el cual estará conformado por preguntas de respuestas tipo Likert, el cual se aplicará a los 61 recursos que laboran en el CSMP del distrito de Chiclayo	Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incertidumbre económica. ▪ Incertidumbre política. ▪ Cambio tecnológico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demandas de la tarea. ▪ Demandas del rol. ▪ Demandas interpersonales. 	
			Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problemas familiares. ▪ Problemas económicos. ▪ Personalidad 	
Variable 2 Desempeño del personal	Alles (2005) como se citó en Masiá (2018) precisa que se considera como un indicador de seguimiento del empleado, lo que indica su desarrollo en el trabajo profesional para mejorar la empresa o entidad.	La variable de desempeño laboral, permitirá conocer y medir el desarrollo personal, trabajo en equipo y qué los motiva; el cual también será analizada mediante un cuestionario de respuestas tipo Likert a todos los recursos.	Características	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativa ▪ Confiabilidad ▪ Liderazgo ▪ Creatividad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Conductas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación 	
			Resultado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades ▪ Producción 	

Nota:

Elaboración

propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones, lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO

1. Sexo: Hombre Mujer Edad
2. Estado civil:
3. Grupo ocupacional: Doctor Magister Licenciado Técnico
 Auxiliar Servicios
4. Fecha: / /

OPCIONES DE RESPUESTA:

ENUNCIADO	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Tabla 10: *Instrumento de recolección de datos.*

N°	PREGUNTAS / ÍTEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Consideraría usted postular a otro CESMC con mejor remuneración					
2	Cree usted que los cambios políticos generen incertidumbre					
3	El equipo tecnológico con el que cuenta la entidad, funciona sin problemas al momento de realizar sus labores.					
4	Cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo de sus tareas.					
5	Cumples con tus obligaciones.					
6	El ruido que existe al momento del desarrollo de sus tareas, afecta al buen desempeño.					
7	Usted cree que se esfuerza demasiado en su área de trabajo.					
8	Considero que existe mucha sobrecarga de tareas asignadas.					
9	El tiempo que nos brindan para realizar las tareas no es lo suficiente.					
10	Mis compañeros de trabajo no me dan ayuda técnica cuando sea necesario.					
11	Siento mucha presión por mi equipo de trabajo.					
12	Me estresa que al momento de desarrollar una tarea de urgencia mi equipo no se organice.					
13	Cree usted que sus problemas familiares puedan influenciar en su desempeño laboral.					
14	Considera usted que su remuneración es suficiente.					
15	Considera usted necesario las recompensas económicas para mejorar el estrés.					
16	Considera que sus funciones que realiza le permiten potenciar sus habilidades.					

DESEMPEÑO DEL PERSONAL

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones, lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

ENUNCIADO	VALOR
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

N°	PREGUNTAS / ÍTEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Existe iniciativa de acuerdo a los problemas suscitados.					
2	Considera usted que su iniciativa en su desempeño pueda beneficiarlo más adelante					
3	Considera usted importante la confiabilidad en la producción de la entidad.					
4	Cree que su jefe confía en usted para poder ascender a otros puestos.					
5	Siente seguridad con capacidad para ofrecer mejoras a la entidad.					
6	Se siente usted capaz de liderar y participar en la toma de decisiones de la entidad.					
7	Cree usted que como líder sus funciones puedan motivar a sus compañeros					
8	Considera importante emplear herramientas alternas que puedan facilitar el cumplimiento de sus labores.					
9	Las cosas innovadoras que usted pueda plantear, pueden ser tomados en mejora de la entidad					
10	Cree usted que las recomendaciones que dan las áreas ayudan a mejorar su buen desempeño.					
11	Desarrolla a tiempo sus actividades asignadas.					
12	Considera usted que cuenta con la libertad para realizar sus actividades de acuerdo a su criterio.					
13	Considera usted que trabaja más de lo planificado en su día.					
14	Logra cumplir con los objetivos planificados.					
15	Existen indicadores que puedan medir su desempeño.					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Mg. Giovana Ruiz Villavicencio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Estrés laboral y Desempeño del personal en un CSMP del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma

Jhonatan Cruzado Alcalde

DNI: 70930743

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Giovana Ruiz Villavicencio
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Metodológica
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación	Investigación Científica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Estrés laboral y Desempeño del personal
Autor:	Jhonatan Cruzado Alcalde
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del personal de CSMP del distrito de Chiclayo
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Personal de un CSMP del distrito de Chiclayo
Dimensiones:	Factores ambientales, factores organizacionales, factores personales, características, conductas, resultados.
Confiabilidad:	Estrés laboral (0.753) y Desempeño del personal (0.758)
Escala:	Likert 1-5 Ordinal
Niveles o rango:	Correlacional
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	2023

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Estrés laboral y Desempeño del personal elaborado por Jhonatan Cruzado Alcalde en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Definición de la variable:

Robbins & Judge (2009) Es un estado que presentan las personas ante situaciones, necesidades u oportunidades relacionados con lo que quieren y el cual puede resultar incierto e importante.

Dimensión 1: Factores Ambientales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) Estas influyen en la estructura de la organización y en el estrés de entre los trabajadores, el cual se evidencia en la incertidumbre que tienen los colaboradores cuando existen cambios organizacionales y no saben cómo manejarlos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Incertidumbre económica	1. Consideraría usted postular a otro CESMC con mejor remuneración	3	3	3	
Incertidumbre política	2. Cree usted que los cambios políticos generen incertidumbre	4	4	4	
Cambio tecnológico	3. El equipo tecnológico con el que cuenta la entidad, funciona sin problemas al momento de realizar sus labores.	3	2	3	
	4. Cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo de sus tareas.	3	2	3	

Dimensión 2: Factores Organizacionales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) En una entidad u organización los factores que pueden originar estrés laboral son presiones relacionados con la culminación de las obligaciones en un tiempo limitado, jefes insensibles o demandantes y compañeros desagradables.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Demandas de la tarea	1. Cumples con tus obligaciones.	3	3	3	
	2. El ruido que existe al momento del desarrollo de sus tareas, afecta al buen desempeño.	3	3	3	
Demandas de rol	3. Usted cree que se esfuerza demasiado en su área de trabajo.	3	3	3	
	4. Considero que existe mucha sobrecarga de tareas asignadas.	3	3	3	
	5. El tiempo que nos brindan para realizar las tareas no es lo suficiente.	3	3	3	
Demandas interpersonales	6. Mis compañeros de trabajo no me dan ayuda técnica cuando sea necesario.	3	3	3	
	7. Siento mucha presión por mi equipo de trabajo.	3	2	3	
	8. Me estresa que al momento de desarrollar una tarea de urgencia mi equipo no se organice.	3	3	3	

Dimensión 3: Factores personales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) Estos factores están relacionados con la vida personal del trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Problemas familiares	1. Cree usted que sus problemas familiares puedan influenciar en su desempeño laboral.	3	3	3	
Problemas económicos	2. Considera usted que su remuneración es suficiente.	3	3	3	
	3. Considera usted necesario las recompensas económicas para mejorar el estrés.	3	3	3	
Personalidad	4. Considera que sus funciones que realiza le permiten potenciar sus habilidades.	3	3	3	



Mg. Giovana Ruiz Villavicencio

Instrumento que mide la variable 02: Desempeño del Personal

Definición de la variable:

Alles (2005) Se considera como un indicador de seguimiento del empleado lo que indica su desarrollo en el trabajo profesional para mejorar la empresa o entidad.

Dimensión 1: Características

Definición de la dimensión:

Alles (2005) Se realizó con el propósito de medir las atribuciones de los empleados hasta un cierto punto, como la creatividad, liderazgo, iniciativa o confiabilidad, el cual la entidad considera muy importante con un enfoque presente o futuro. Son habituales, puesto que su administración es sencilla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa	1. Existe iniciativa de acuerdo a los problemas suscitados.	4	4	4	
	2. Considera usted que su iniciativa en su desempeño pueda beneficiarlo más adelante	3	2	3	
Confiabilidad	3. Considera usted importante la confiabilidad en la producción de la entidad.	4	4	4	
	4. Cree que su jefe confía en usted para poder ascender a otros puestos.	3	3	3	
	5. Siente seguridad con capacidad para ofrecer mejoras a la entidad.	3	3	3	
Liderazgo	6. Se siente usted capaz de liderar y participar en la toma de decisiones de la entidad.	3	3	.3	
	7. Cree usted que como líder sus funciones puedan motivar	3	3	3	

	a sus compañeros				
Creatividad	8. Considera importante emplear herramientas alternas que puedan facilitar el cumplimiento de sus labores.	3	3	3	
	9. Las cosas innovadoras que usted pueda plantear, pueden ser tomados en mejora de la entidad	3	2	3	

Dimensión 2: Conductas

Definición de la dimensión:

Alles (2005) Este método está basado en la conducta del trabajador, el cual va permitir a identificar inmediatamente el desempeño del trabajador y ver hasta qué punto este va alejándose de la escala. Dichos métodos fueron desarrollados para describir de una manera más específica las acciones que deberían manifestar en el puesto generalmente la utilidad máxima; consiste en proporcionar una retroalimentación de desarrollo a los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Retroalimentación	1. Cree usted que las recomendaciones que dan las áreas ayudan a mejorar su buen desempeño.	3	3	3	

Dimensión 3: Resultados

Definición de la dimensión:

Alles (2005) Se encuentra basado en la evaluación de los logros obtenidos en las actividades y producciones realizadas por los trabajadores, el cual afirman que este método es más objetivo que los otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actividades	1. Desarrolla a tiempo sus actividades asignadas.	4	4	4	
	2. Considera a usted que cuenta con la libertad para desarrollar sus funciones de acuerdo a su criterio.	3	3	3	
Producción	3. Considera a usted que trabaja más de lo planificado en su día.	3	3	3	
	4. Logra cumplir con los objetivos planificados.	3	3	3	
	5. Existen indicadores que puedan medir su desempeño.	3	3	3	



Mg. Giovana Ruiz Villavicencio

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Definición de la variable:

Robbins & Judge (2009) Es un estado que presentan las personas ante situaciones, necesidades u oportunidades relacionados con lo que quieren y el cual puede resultar incierto e importante.

Dimensión 1: Factores Ambientales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) Estas influyen en la estructura de la organización y en el estrés de entre los trabajadores, el cual se evidencia en la incertidumbre que tienen los colaboradores cuando existen cambios organizacionales y no saben cómo manejarlos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incertidumbre económica	1. Consideraría usted postular a otro CESMC con mejor remuneración	4	4	4	
Incertidumbre política	2. Cree usted que los cambios políticos generen incertidumbre	4	3	3	
Cambio tecnológico	3. El equipo tecnológico con el que cuenta la entidad, funciona sin problemas al momento de realizar sus labores.	4	4	4	
	4. Cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo de sus tareas.	4	4	4	

Dimensión 2: Factores Organizacionales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) En una entidad u organización los factores que pueden originar estrés laboral son presiones relacionados con la culminación de las obligaciones en un tiempo limitado, jefes insensibles o demandantes y compañeros desagradables.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Demandas de la tarea	1. Cumples con tus obligaciones.	4	4	4	
	2. El ruido que existe al momento del desarrollo de sus tareas, afecta al buen desempeño.	4	3	3	

Demandas de rol	3. Usted cree que se esfuerza demasiado en su área de trabajo.	4	3	3	
	4. Considera que existe mucha sobrecarga de tareas asignadas.	4	4	3	
	5. El tiempo que nos brindan para realizar las tareas no es lo suficiente.	4	4	3	
Demandas interpersonales	6. Mis compañeros de trabajo no me dan ayuda técnica cuando sea necesario.	4	4	4	
	7. Siento mucha presión por mi equipo de trabajo.	4	4	4	
	8. Me estresa que al momento de desarrollar una tarea de urgencia mi equipo no se organice.	4	4	3	

Dimensión 3: Factores personales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) Estos factores están relacionados con la vida personal del trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas familiares	1. Cree usted que sus problemas familiares puedan influenciar en su desempeño laboral.	4	4	4	
Problemas económicos	2. Considera usted que su remuneración es suficiente.	4	4	3	
	3. Considera usted necesario las recompensas económicas para mejorar el estrés.	4	3	3	

Personalidad	4. Considera que sus funciones que realiza le permiten potenciar sus habilidades.	4	4	4	
--------------	---	---	---	---	--

NOMBRE Y APELLIDOS: Karla Lorena Navarro Torres

FIRMA



.....
Dra. C.P.C. Karla Lorena Navarro Torres
Gestión Pública y Gobernabilidad
Nº Matrícula 19-1370

Instrumento que mide la variable 02: Desempeño del Personal

Definición de la variable:

Alles (2005) Se considera como un indicador de seguimiento del empleado lo que indica su desarrollo en el trabajo profesional para mejorar la empresa o entidad.

Dimensión 1: Características

Definición de la dimensión:

Alles (2005) Se realizó con el propósito de medir las atribuciones de los empleados hasta un cierto punto, como la creatividad, liderazgo, iniciativa o confiabilidad, el cual la entidad considera muy importante con un enfoque presente o futuro. Son habituales, puesto que su administración es sencilla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Iniciativa	1. Existe iniciativa de acuerdo a los problemas suscitados.	4	4	4	
	2. Considera usted que su iniciativa en su desempeño pueda beneficiarlo más adelante	4	4	4	
Confiabilidad	3. Considera usted importante la confiabilidad en la producción de la entidad.	4	4	4	
	4. Cree que su jefe confía en usted para poder ascender a otros puestos.	4	3	3	
	5. Siente seguridad con capacidad para ofrecer mejoras a la entidad.	4	4	4	
Liderazgo	6. Se siente usted capaz de liderar y participar en la toma de decisiones de la entidad.	4	4	4	

	7. Cree usted que como líder sus funciones puedan motivar a sus compañeros	4	4	4	
Creatividad	8. Considere importante emplear herramientas alternas que puedan facilitar el cumplimiento de sus labores.	4	4	4	
	9. Las cosas innovadoras que usted pueda plantear, pueden ser tomados en mejora de la entidad	4	4	4	

Dimensión 2: Conductas

Definición de la dimensión:

Alles (2005) Este método está basado en la conducta del trabajador, el cual va permitir a identificar inmediatamente el desempeño del trabajador y ver hasta qué punto este va alejándose de la escala. Dichos métodos fueron desarrollados para describir de una manera más específica las acciones que deberían manifestar en el puesto generalmente la utilidad máxima; consiste en proporcionar una retroalimentación de desarrollo a los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación	1. Cree usted que las recomendaciones que dan las áreas ayudan a mejorar su buen desempeño.	4	4	4	

Dimensión 3: Resultados

Definición de la dimensión:

Alles (2005) Se encuentra basado en la evaluación de los logros obtenidos en las actividades y producciones realizadas por los trabajadores, el cual afirman que este método es más objetivo que los otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades	1. Desarrolla a tiempo sus actividades asignadas.	4	3	3	
	2. Considera usted que cuenta con la libertad para desarrollar sus funciones de acuerdo a su criterio.	4	3	4	
Producción	3. Considera usted que trabaja más de lo planificado en su día.	4	3	4	
	4. Logra cumplir con los objetivos planificados	4	4	4	
	5. Existen indicadores que puedan medir su desempeño.	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Karla Lorena Navarro Torres

FIRMA



.....
Dra. C.R.C. Karla Lorena Navarro Torres
Gestión Pública y Gobernabilidad
Nº Matrícula 19-1370

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): _____

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos – Lima Norte, promoción 2023, aula 21, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Estrés laboral y Desempeño del personal en un Centro Especializado de Salud Mental del distrito de Chiclayo, Lambayeque 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma

Jhonatan Cruzado Alcalde

DNI: 70930743

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Patricia Barinotto Roncal		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	Educativa (x)
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional () Universidad		
Institución donde labora:	UPAO - UPN		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	SI		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Estrés laboral y Desempeño del personal
Autor (a):	Jhonatan Cruzado Alcalde
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del personal del Centro Especializado de Salud Mental Comunitario
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Centro Especializado Salud Mental Comunitario Chiclayo
Dimensiones:	Factores ambientales, factores organizacionales, factores personales, características, conductas, resultados.
Confiabilidad:	
Escala:	Likert 1-5 Ordinal
Niveles o rango:	Correlacional
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	2023

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Estrés laboral y Desempeño del personal elaborado por Jhonatan Cruzado Alcalde en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Definición de la variable:

Robbins & Judge (2009) Es un estado que presentan las personas ante situaciones, necesidades u oportunidades relacionados con lo que quieren y el cual puede resultar incierto e importante.

Dimensión 1: Factores Ambientales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) Estas influyen en la estructura de la organización y en el estrés de entre los trabajadores, el cual se evidencia en la incertidumbre que tienen los colaboradores cuando existen cambios organizacionales y no saben cómo manejarlos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incertidumbre económica	1. Consideraría usted postular a otro CESMC con mejor remuneración	3	3	3	
Incertidumbre política	2. Cree usted que los cambios políticos generen incertidumbre	3	3	3	
Cambio tecnológico	3. El equipo tecnológico con el que cuenta la entidad, funciona sin problemas al momento de realizar sus labores.	3	3	3	
	4. Cuenta con la tecnología adecuada para el desarrollo de sus tareas.	3	3	3	

Dimensión 2: Factores Organizacionales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) En una entidad u organización los factores que pueden originar estrés laboral son presiones relacionados con la culminación de las obligaciones en un tiempo limitado, jefes insensibles o demandantes y compañeros desagradables.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Demandas de la tarea	1. Cumples con tus obligaciones.	3	3	3	
	2. El ruido que existe al momento del desarrollo de sus tareas, afecta al buen desempeño.	3	3	3	

Demandas de rol	3. Usted cree que se esfuerza demasiado en su área de trabajo.	3	3	3	
	4. Considero que existe mucha sobrecarga de tareas asignadas.	3	3	3	
	5. El tiempo que nos brindan para realizar las tareas no es lo suficiente.	3	3	3	
Demandas interpersonales	6. Mis compañeros de trabajo no me dan ayuda técnica cuando sea necesario.	3	3	3	
	7. Siento mucha presión por mi equipo de trabajo.	3	3	3	
	8. Me estresa que al momento de desarrollar una tarea de urgencia mi equipo no se organice.	3	3	3	

Dimensión 3: Factores personales

Definición de la dimensión:

Robbins & Judge (2009) Estos factores están relacionados con la vida personal del trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Problemas familiares	1. Cree usted que sus problemas familiares puedan influenciar en su desempeño laboral.	3	3	3	
	2. Considera usted que su remuneración es suficiente.	3	3	3	
Problemas económicos	3. Considera usted necesario las recompensas económicas para mejorar el estrés.	3	3	3	
	4. Considera que sus funciones que realiza le permiten potenciar sus habilidades.	3	3	3	



NOMBRE Y APELLIDOS
PATRICIA BARINOTTO RONCAL

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento



GOBIERNO REGION LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CHICLAYO
OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO
AREA DE CAPACITACION

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Expediente N°4625659 - 0

CARTA DE AUTORIZACION N°097

REALIZAR PROYECTO DE TESIS

Sr. Cruzado Alcalde Jhonatan
Estudiante de Maestría en Gestión Pública.
Universidad César Vallejo.

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que la Oficina de Capacitación de esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque **AUTORIZA** realizar su proyecto de investigación titulado "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN UN CENTRO ESPECIALIZADO DE SALUD MENTAL DEL DISTRITO DE CHICLAYO LAMBAYEQUE 2023 ", expedida según Carta de la Universidad Cesar Vallejo, de fecha 02 de Junio del 2023, en mérito al Convenio Marco Interinstitucional firmado entre su Universidad y nuestra Gerencia Regional de Salud.

A realizarse en el Centro de Salud Mental Comunitario de Chiclayo a partir:

Del: 20 de Junio del 2023

Al: 20 de Julio del 2023

Solicitando al jefe del establecimiento de salud brindar las facilidades para la realización del proyecto de investigación, respetando la privacidad espacios y tiempos. El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: capacitacion.geres@gmail.com

Chiclayo 19 de Junio del 2023

RMCP/nypn

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

Dra. Rosa María Castillo Pérez
JEFE DE AREA DE CAPACITACION RECURSOS HUMANOS