

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **Administración**

“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO
“SAN CRISPÍN” EL PORVENIR-2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Carlos Jonathan Blas Flores

Asesor:

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

<https://orcid.org/0000-0002-2823-7582>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María del Carmen D` Angelo Panizo	17917596
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Higinio Wong Aitken	18160533
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Rosa Dzido Marinovich	17851964
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Carlos Blas Flores

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX	15% INTERNET SOURCES	1% PUBLICATIONS	12% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	7%
2	Submitted to Universidad Continental Student Paper	2%
3	hdl.handle.net Internet Source	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
5	repositorio.upao.edu.pe Internet Source	1%
6	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Student Paper	1%
7	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Student Paper	1%
9	alicia.concytec.gob.pe Internet Source	<1%

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a su voluntad pude concluir mi carrera profesional, llenando mi vida de bendiciones y brindándome su fuerza para seguir cumpliendo mis objetivos profesionales.

Asimismo, a mis padres, por su apoyo incondicional, el esfuerzo de brindarme la oportunidad de culminar mis estudios con paciencia y amor; Y a la todas las personas que me han apoyado como mis apreciados docentes, que no solo me brindaron conocimiento, sino valores para ser mejor persona día a día.

AGRADECIMIENTO

Especialmente agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría y coraje para culminar con éxito mis objetivos.

A si mismo al Centro de Salud Mental Comunitario San Crispín, quien acepto la realización de esta investigación en sus instalaciones y poder comprender la realidad del trabajo que desarrollan nuestras entidades estatales. De igual forma, agradezco al profesor Higinio Wong, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo concluir esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	29
1.3. Objetivos	29
1.4. Hipótesis	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
4.1 Discusión	47
4.2 Conclusiones	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Resumen de validación de expertos</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 <i>Resumen de prueba de confiabilidad</i>	33
Tabla 3 <i>Prueba de normalidad de datos de estrés laboral y desempeño organizacional</i>	34
Tabla 4 <i>Determina la relación entre el estrés laboral y desempeño organizacional</i>	34
Tabla 5 <i>Prueba Rho de Spearman para determinar correlación entre el estrés laboral y desempeño organizacional</i>	38
Tabla 6 <i>Determinación del nivel de estrés laboral</i>	35
Tabla 7 <i>Determinación del nivel de desempeño organizacional</i>	38
Tabla 8 <i>Prueba para determinar correlación entre la dimensión clima organizacional y la variable desempeño organizacional</i>	41
Tabla 9 <i>Prueba para determinar correlación entre la dimensión estructura organizacional y la variable desempeño organizacional</i>	42
Tabla 10 <i>Prueba para determinar correlación entre la dimensión territorio organizacional y la variable desempeño organizacional</i>	43
Tabla 11 <i>Prueba para determinar correlación entre la dimensión tecnología y la variable desempeño organizacional</i>	43
Tabla 12 <i>Prueba para determinar correlación entre la dimensión influencia del líder y la variable desempeño organizacional</i>	44
Tabla 13 <i>Prueba para determinar correlación entre la dimensión falta de cohesión y la variable desempeño organizacional</i>	45
Tabla 14 <i>Prueba para determinar correlación entre la dimensión respaldo del grupo y la variable desempeño organizacional</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Determinación del nivel de estrés laboral</i>	37
Figura 2 <i>Determinación del nivel de desempeño organizacional.</i>	40

RESUMEN

El propósito de este estudio fue conocer el efecto del estrés laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario (CSMC) “San Crispín” El Porvenir-2023. La metodología de investigación, según el propósito es aplicada y es no experimental; transversal, descriptiva y explicativa. Del mismo modo la muestra estuvo conformada por 23 trabajadores del CSMC “San Crispín”. Se utilizó el formulario adaptado por Suárez (2013) sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, y el formulario adaptado por Chávez (2017) de desempeño organizacional, como medio de recolección de datos. Mediante la aplicación de esta herramienta, se determinó la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional, encontrándose que existe un elevado nivel de relación entre estas variables ($Rho = 0.801$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$) infiriéndose que la organización debe enfocarse en medidas de aliviar la sobrecarga laboral que produce el estrés y afecta el desempeño.

Palabras Clave: estrés laboral, desempeño organizacional, Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín”.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente la población laboral se ve afectada por la presión que tienen en su centro de labores y la sobrecarga de actividades, llevando esto en muchos casos a generar estrés, ansiedad y problemas interrelacionales; siendo el estrés laboral viene siendo uno de los problemas que más predomina a nivel mundial en los últimos años dentro del personal o capital humano de las organizaciones, y esto no solo depende de la persona sino también del contexto donde se encuentra, en el cual hallan diversos factores estresantes, físicos o mentales, repercutiendo en su desarrollo laboral, por lo que las circunstancias agobiantes del trabajo se asocian con un aumento de ausentismo, accidentes laborales, mala toma de decisiones y fracaso laboral; generando un efecto negativo primordialmente sobre los objetivos de las empresas. Estas afecciones pueden verse muchas veces en el sector salud; muchos de los trabajadores sufren estrés laboral por falta de personal, haciendo que el trabajo sea aún mayor, adicionando al personal más responsabilidades de las que les compete, otro de los factores se puede dar a los escasos de materiales y/o solicitud de información en un tiempo limitado, haciendo que el personal tenga que realizar sus actividades bajo presión.

Según Posada (2011) en su artículo "La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos" de la Universidad CES, Colombia señala que "el estrés laboral es una dificultad primordial que enfrentan los trabajadores, siendo casi un 35% de estos que sufren de este problema, el cual indica que entre el 50% y 60% de la baja laboral están relacionadas con el mismo, por lo que el estrés en el relacionado

con el trabajo puede afectar a cualquier persona, en cualquier nivel, y ocurrir en cualquier industria y en organizaciones de cualquier tamaño.”

Así mismo Filho y Araújo (2015) en su artículo “Estrés Laboral y la Salud Mental en los Trabajadores Del Centro De Especialidades Médicas De Aracaju, Sergipe, Brasil” refiere que los factores ambientales y el modo de organización del trabajo en los establecimientos puede causar estado de estrés y efectos desfavorables en la sanidad del personal que trabajan en el centro de salud, por lo que en su estudio realizado a 94 profesionales de la salud, el 50.6% de estos presentaron problemas de salud y trastornos mentales originados por el estrés y por la condición salarial”.

Por otro lado, según Capital Humano (2017) en su artículo señala que “en el Perú el 70% de los empleados sufren de estrés laboral y están bajo presión, lo que a menudo genera problemas entre compañeros de trabajo y falta de interacción entre todos en una organización”, también explica que el grupo etario más común para sufrir de este problema es entre los veinticinco a cuarenta años, cuando los servidores están a cargo de más responsabilidades, siendo en muchas ocasiones el género femenino quienes presentan mayor vulnerabilidad al parecerlo , perjudicando muchas veces en sus funciones cognitivas , en su eficiencia y eficacia en el trabajo (Rojas, 2020).

En las empresas de la libertad se observa que el estrés laboral es una de las variables que principalmente influye a los trabajadores y más aún en las instituciones del sector salud, por la alta exigencia en sus actividades y la alta demanda de pacientes, que hace que el trabajador este en constante actividad física

y mental, ocasionando que el personal baje su rendimiento laboral y en muchas ocasiones hasta el punto de renunciar a su puesto de trabajo.

El CSMC. "San Crispín" es un centro de salud mental y otros servicios de salud, el mismo que como toda institución pública, se encuentra con sobredemanda, no solo de usuarios, sino limitaciones de espacio, profesionales, materiales, lo que en el caso de la atención por salud mental es crítico, pues estos pacientes requieren tiempo y paciencia, por otro lado éstos requieren de gran apoyo familiar que los profesionales tienen que ver, pero que frecuentemente, por la situación de precariedad no tienen el soporte social ni familiar, esto estresa a los profesionales que los atienden, y muchas veces la organización tiene dificultad para conseguir los recursos necesarios, o hacer los cambios internos adecuados.

Por lo mencionado anteriormente es necesario llevar a cabo un estudio donde permita identificar como influye el estrés laboral en el desempeño organizacional en los trabajadores de un establecimiento de salud del Porvenir, 2023.

En el ámbito internacional destaco Hidayati et al. (2019) en su investigación sobre efecto de la lealtad y el compromiso de los empleados en el desempeño organizacional considerando el papel del estrés laboral; tuvo como propósito de estudio analizar el efecto de la lealtad de los empleados, el compromiso de los empleados y el estrés laboral en el desempeño organizacional del sector educativo de Indonesia. Para ello, Se adoptó un método de encuesta, utilizando cuestionarios como herramienta, se recogieron datos de los profesores de la escuela. Los datos se analizaron mediante el uso de software estadístico, a

saber; mínimos cuadrados parciales (PLS). Los resultados del estudio demostraron que la lealtad es uno de los ingredientes importantes del desempeño organizacional entre las instituciones educativas. Se encuentra que la lealtad de los empleados es un contribuyente clave para el desempeño organizacional. La lealtad de los trabajadores tiene un resultado favorable en la obligación de los empleados, lo que conduce al desempeño organizacional. El compromiso de los trabajadores juega un papel mediador entre la lealtad del personal y el desempeño organizacional. Además, el estrés laboral muestra el efecto negativo sobre el desempeño organizacional. Por lo tanto, el estudio actual tiene información valiosa para los profesionales al elaborar las estrategias para las instituciones educativas.

Hafidhah et al. (2019) en su trabajo de investigación sobre el efecto del apoyo organizacional percibido, el estrés laboral y la cultura en el desempeño laboral; el propósito del proyecto, fue determinar la influencia del apoyo organizacional percibido, el estrés laboral y la cultura organizacional. sobre la práctica de los empleados con prueba parcial y simultánea. Las muestras utilizadas en este estudio fueron 83 empleados utilizando un muestreo aleatorio proporcional, como técnica se empleó la entrevista y la encuesta, y como herramientas la guía de entrevista y el cuestionario. En la conclusión de este estudio mostraron que hubo un efecto positivo y significativo del apoyo organizacional percibido y la cultura organizacional sobre el desempeño, hubo un efecto negativo y representativo del estrés laboral en el desempeño. Y los resultados también mostraron que hay un efecto simultáneo de las variables independientes en la variable dependiente. La conclusión de este estudio es que

para mejorar el rendimiento se puede hacer de alguna manera, primero es aumentando la percepción del apoyo organizacional percibido por parte de los empleados, como en términos premios, el desarrollo de los empleados, la empresa presta atención al estado de trabajo y el confort de los empleados. En segundo lugar, al reducir la nivel de estrés laboral del empleado, tanto estresores organizacionales como estresores individuales. Tercero, mejorar la cultura organizacional existente en la empresa, como dar a los empleados más libertad para innovar, dar dirección, motivación, y la coordinación con los líderes, así como la entrega de objetivos detallados de la empresa.

Amaya et al. (2021) en su trabajo de investigación sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional; El propósito de este trabajo es conocer las consecuencias directas de la relación entre estrés laboral y desempeño organizacional y así calcular su impacto. Para ello se realizó un estudio cualitativo y descriptivo, en el que se analizaron datos teóricos y empíricos. Resultados: Se revisaron estudios donde muestra la productividad es un desencadenante del estrés laboral porque hace que los empleados sientan muchas preocupaciones, siendo la carga de trabajo otra variable relacionada con lo mencionado porque afecta a los socios que muchas veces les adjudica demasiadas actividades y horarios largos que realizan no permitiendo realizan su trabajo adecuadamente. Está demostrado que si bien la debilidad física, la ausencia de incentivo y todas las exigencias de la empresa son importantes, el estrés es el mayor enemigo de la productividad laboral. Se recomienda poner en practica planes que equilibren el trabajo de los sujetos con su vida social y personal.

Cortés et al. (2020) en su investigación científica sobre “el estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional”; Su propósito fue brindar más información sobre el estrés laboral, incluyendo su concepto, y para su mejor comprensión y profundización, así como ahondar en las causas y síntomas del estrés laboral en diversos ámbitos de la vida del sujeto; cómo se relaciona con la eficiencia laboral de la asignatura y cómo este problema afecta también a las organizaciones, pero principalmente la aceleración del conocimiento existente para que pueda ser gestionado y con ello llegar a un estado de reflexión individual. a todas las personas que cayeron en esta enfermedad. En definitiva, se puede afirmar que es significativo observar a dicho fenómeno, porque se pueden reconocer los síntomas a tiempo y así prevenir el estrés laboral, logrando así una buena salud física y mental de los servidores y una excelente respuesta en el desempeño de sus tareas, lo que aumenta la eficiencia, eficacia, y productividad de la organización.

En el ámbito nacional destaco sullcahuaman (Perú,2022) quien en su proyecto busco determinar la conexión que existe entre le estrés laboral y el desempeño organizacional de los empleados en la ciudad de Cuzco con una población de 150 empleados y una muestra de 60 personas. Los datos fueron recolectados mediante un análisis exploratorio, en el que se estimaron las variables estrés laboral y desempeño organizacional con una cadena de instrumentos de 33 preguntas. En los resultados se utilizó para procesar los datos el programa SPSS , donde los datos fueron ordenados en tablas simples de doble entrada, densidad relativa y absoluta, lo que concluyó la existencia de una correlación muy significativa entre las variables estrés laboral y desempeño, determinando una

correlación positiva promedio con un valor Rho de Spearman de 0.394, resultando en un Significancia (bilateral) de 0.002 y con la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$) se decidió confirmar que rechaza la hipótesis nula (h_0) y acepta la hipótesis alternativa (h_1).

Bazán (2019) en su tesis el objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño organizacional en el Centro de Investigación, Producción y Transferencia de la Universidad Alas Peruanas (UAP) en Chiclayo. Se utilizó un enfoque correlacional, cuantitativo, diseño no experimental. Para conformar la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico, donde se incluyeron 96 socios del centro de producción, investigación y transferencia de tecnología; Se utilizó una técnica de encuesta para recolectar los datos, cuyo herramienta fue un cuestionario. En conclusión, si existe relación entre estrés y eficiencia de los colaboradores $p < 0.05$.

Canales y Quesquén (2021) en su tesis sobre compromiso organizacional y estrés laboral entre empleados administrativos del sector público de Lima Metropolitana, 2020; en donde se tuvo como propósito determinar la correlación de las variables mencionadas. Su estudio se realizó mediante un diseño correlacional transversal no experimental con una muestra de 130 empleados administrativos seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se utilizaron como herramientas de recolección de datos la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith, los cuales determinaron su validez y confiabilidad. En resumen, se concluyó que existe una relación significativa entre las variables antes mencionadas. Como

resultado, se determina que el valor de correlación de las variables es significativo ($p < 0.05$) y de intensidad media e inverso ($r = -0,202$).

De La Cruz et al. (2020) en su tesis sobre administración estratégica y desempeño organizacional de la cooperativa agroindustrial Cabana Ltda, 2020; El objetivo fue conocer si la gestión estratégica afecta el desempeño organizacional de la Cooperativa Agroindustrial Cabana en la ciudad de Juliaca para el año 2020. Este estudio tiene un diseño de tipo correlacional, no experimental; para recopilar datos se aplicó la encuesta de la administración estratégica y el desempeño organizacional compuesto por 22 ítems. Se utilizó el SPSS v22 para procesar y analizar los resultados. Su población estuvo conformada por 29 colaboradores, de edades oscilantes entre 18 y 44 años de edad. Los resultados muestran un coeficiente TAU B de Kendall de 0.544 lo que indica una correlación moderada, entre la administración estratégica y desempeño organizacional; Además se encontró una correlación entre las dimensiones; formulación de la estrategia, implementación de la estrategia. Concluyendo que la administración estratégica es de suma importancia para llegar a tener un desempeño organizacional elevado en las instituciones.

Carrasco y Hurtado (2020) en su tesis sobre "habilidades gerenciales y desempeño organizacional en los colaboradores del área de recursos humanos en la empresa Promant"; El objetivo era conocer en qué medida las habilidades directivas están relacionadas con los resultados organizativos de la empresa Promant. El método de investigación utilizado en el trabajo es aplicado y tiene un diseño no experimental, transversal y correlacional. Su población estuvo compuesta por cien empleados de la empresa. El método de recolección de datos

fue una encuesta y el instrumento utilizado fueron cuestionarios con dos de 30 preguntas para cada variable de investigación, el alfa de Cronbach para el cuestionario de habilidades de liderazgo fue de 0,933 y la variable desempeño organizacional fue de 0,974. Se logro obtener resultados estadísticos mediante una prueba de correlación bilateral del estadígrafo Rho de Spearman. Para la hipótesis general, el resultado que se obtuvo para el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0.419; en el cual se declina la hipótesis nula (h_0) y se acepta la relación entre las variables habilidades gerenciales y desempeño organizacional. Concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables.

A nivel local destaca Núñez (2022), tiene como objetivo conocer y explicar en qué medida y cómo la gestión estratégica hospitalaria se relaciona con el desempeño organizacional en el contexto de COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en el periodo 2021. Se utilizó un enfoque mixto con un modelo explicativo correlacional - transversal y diseño fenomenológico. La muestra cuantitativa estuvo compuesta por 311 empleados (gerentes, médicos, enfermeras y técnicos de la salud); se compuso la muestra correlativa por dos especialistas en gestión hospitalaria y dos pacientes sobrevivientes de COVID-19 y egresados del Hospital Virgen de la Puerta. Se utilizó la técnica de dos cuestionarios tipo Likert válidos y confiables; Para procesar datos cuantitativos se utilizó el software SPSS-V26 y una matriz de estructuración de datos cualitativos. Concluyendo que la gestión estratégica del hospital está directa y significativamente relacionada con el desempeño organizacional del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en el periodo 2021.

Agreda y Aguilar (2021) en su tesis sobre carga laboral y percepción de estrés laboral en una unidad de gestión educativa local de Trujillo, 2021; tuvo como propósito general conocer la relación entre la carga de trabajo y la percepción del estrés laboral en la unidad administrativa educativa local de Trujillo. El estudio fue fundamental, con enfoque cuantitativo, no experimental, diseño transversal y nivel de correlación descriptivo. Se trabajó con una muestra de 56 empleados administrativos de esta institución mediante una muestra censal. Como principales resultados se obtuvieron: la carga de trabajo de la junta de educación local de Trujillo, con un porcentaje del promedio, según las dimensiones carga física alta (57%), carga mental, nivel medio (89%) y estrés psicológico., en un nivel alto (66%). La percepción de estrés laboral es alta y media (50%), las dimensiones de alta exigencia laboral son media (61%), control, alta y media (50%) y apoyo social, media (54%). Por lo tanto, se deduce que existe una relación directa entre la carga de trabajo y la percepción de estrés laboral, pues a mayor carga de trabajo de un empleado, mayor será el estrés laboral. También se encontró un efecto existente según el coeficiente de Rho Spearman la relación entre la carga de trabajo y las dimensiones de percepción de estrés laboral, respecto a la dimensión carga física (0.887) lo que evidencia una correlación positiva fuerte, para la carga mental (0.570) y la carga psíquica (0.719), evidenciando en ambas una correlación favorable.

Gutiérrez (2022) en su tesis sobre la influencia de la salud y seguridad ocupacional en el desempeño organizacional en el Gobierno Regional de La Libertad, Trujillo, 2022; tuvo como principal objetivo conocer cuál es el efecto de la seguridad y salud en el trabajo en el desempeño de la organización, el estudio

se realizó con un enfoque cualitativo no experimental, el instrumento fue la técnica de encuesta de dos preguntas a 141 empleados. quienes laboran en la sede del gobierno regional de La Libertad, quienes respondieron estos cuestionarios con la escala de Iker y se obtuvieron los resultados de su aplicación para ambas variables donde se midieron en los siguientes niveles: bueno, medio y bajo, también es a través del coeficiente de determinación se concluyó que la variable independiente incide en un 92,26% y un Rho de Spearman de 0,95 lo que rechazó significativamente la hipótesis nula.

La Organización Mundial de la Salud ha llamado al estrés la “epidemia de salud del siglo XXI”. Desde los primeros estudios, el estrés se ha definido como un Síndrome de Adaptación General (GAS) o una reacción protectora del cuerpo o la psique ante una lesión o estrés a largo plazo (Peterson, 2019). Según Isachsen (2021) el estrés es una reacción a una situación, no se trata de la situación real; por lo general, se siente estresado cuando sientes que las exigencias de la situación son mayores que los recursos que tienes para afrontarla.

Se define el estrés laboral como reacciones físicas y mentales dañinas que ocurren cuando las demandas relacionadas con el trabajo no coinciden con las habilidades, recursos o necesidades del empleado; el estrés laboral puede, a su vez, provocar problemas de salud e incluso a lesiones (Montgomery, 2019).

El estrés laboral se define como una combinación compleja de respuestas emocionales y físicas a las demandas laborales y las presiones relacionadas con el trabajo; cuando una persona se encuentra en una situación laboral que no se ajusta a sus habilidades, capacidades o necesidades, experimenta estrés laboral; lo

mismo se aplica a situaciones laborales en las que una persona no cuenta con las herramientas necesarias para realizar el trabajo.(Coleman, 2021).

El estrés laboral según el modelo de control de demandas laborales (DCT) supone que la tensión laboral y el consiguiente deterioro de la salud física y/o psicológica se producen cuando se combinan exigencias laborales excesivas (exigencias, carga de trabajo) con un bajo control (toma de decisiones y discreción); Por el contrario, la educación secundaria y los empleos de alta demanda conducen a un mejor aprendizaje y motivación. Las reacciones más dañinas de estrés mental y enfermedad física se esperan cuando las demandas laborales son altas (presión de tiempo, conflictos de roles) y la toma de decisiones (gestión) es débil. Por otro lado, las altas exigencias combinadas con un alto control conducen al aprendizaje, la motivación y el desarrollo de habilidades

Si bien todos los trabajos implican algo de estrés de vez en cuando, el estrés laboral real puede ser perjudicial, especialmente si es persistente. Las reacciones mentales y físicas que tiene una persona ante el estrés laboral pueden tener un efecto negativo en la salud y provocar accidentes o lesiones. (Reif et al., 2021).

El estrés positivo (eustrés) en el lugar de trabajo, se refiere a la respuesta a los factores estresantes de forma adaptativa. Las consecuencias de dicha respuesta no afectan la salud general del individuo y su duración coincide con la duración del estímulo, por ejemplo, la respuesta de estrés desencadenada durante su primer día de trabajo es adaptativa (estrés positivo) porque debe estar alerta a nuevas estímulos (tareas, jefes, compañeros, procedimientos de la empresa, etc.) (Loriol, 2019).

El estrés negativo en el lugar de trabajo, se refiere que el estrés dura más de un mes, la respuesta se intensifica con el tiempo y comienza a interferir en la salud del trabajador (problemas como insomnio, taquicardia, ansiedad y depresión, entre otros), y debe tenerse en cuenta (Strachan, 2019).

Entre los modelos teóricos del estrés laboral existe un modelo de esfuerzo y recompensa, este modelo hace referencia a apoyos altos como dinero o recompensas, salario o estatus bajos, por lo tanto el estrés laboral se presenta cuando el esfuerzo supera la recompensa o la recompensa no está a la altura (Patlán, 2023).

El modelo de ajuste persona-entorno (PE): este modelo sugiere que es más probable que ocurra estrés laboral cuando hay un desajuste entre las habilidades, capacidades y personalidad del empleado, y las demandas del entorno laboral. Según el modelo de ajuste PE, los empleados que experimentan un buen ajuste entre ellos y su entorno laboral tienen más probabilidades de estar satisfechos con su trabajo y menos probabilidades de experimentar estrés (Arrabal, 2019).

Modelo de interacción entre demanda-control: se basa en la manifestación de alto estrés laboral, la interacción de altas exigencias laborales y bajo control del empleado (Valadez et al., 2023).

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social: se refiere a la cantidad y calidad del apoyo social brindado por los superiores o supervisores, incluidos los compañeros de trabajo, que puede actuar como moderador o amortiguador del impacto del estrés en la salud de cada empleado. (Arrabal, 2019).

Según Luke (2020) existen numerosos estudios centrados en encontrar las causas y consecuencias más inmediatas del estrés laboral; las siguientes son

algunas de las conclusiones más destacadas: Ser víctima de acoso laboral desencadena inmediatamente una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo; sobrecarga y ambigüedad de roles; salarios bajos también están asociados con la aparición de estrés laboral; falta de motivación intrínseca, así como la ausencia de incentivos, son causas directas del estrés laboral.

Por último, también cabe destacar las consecuencias asociadas al estrés laboral.

Consecuencias cognitivas, se refiere a los problemas de memoria (lapsos de memoria y olvido de información relacionada con el trabajo), dificultad para prestar atención a cuestiones relacionadas con el trabajo, problemas de concentración y disminución de la capacidad para realizar varias tareas a la vez (errores). en la memoria de trabajo) (Kitzmilller, 2021).

Consecuencias físicas, se refiere a que las personas a menudo se quejan de insomnio, marcadores cardíacos anormales, hipertensión y diabetes, problemas de tiroides y una gran mayoría sufre síntomas de trastornos de la piel, así como migrañas y tensión. cefaleas tipo (Rosca, 2021).

Consecuencias emocionales, estas consecuencias se refieren a labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad y síntomas depresivos (Crandall, 2020).

Respecto a la segunda variable desempeño organizacional, esta se refiere a las acciones o comportamientos de los empleados que pueden identificarse como importantes para los objetivos de la organización. Además, estas actividades pueden medirse en función de las competencias de cada empleado y de la contribución de la empresa. Esta actuación puede tener éxito o no, en función de

un conjunto de características, muchas de las cuales se manifiestan a través del comportamiento (Sgrò, 2022).

Según Anantadjaya (2019), menciona que muchos autores se refieren al desempeño organizacional como performance, el cual se refiere a los resultados producidos por la dinámica de la organización; es decir, el lema performance trata sobre la calidad, la satisfacción del cliente, la innovación, la participación en el mercado y la medición del impacto en la sociedad, entre otros, también se puede mencionar que los resultados obtenidos en un momento dado no son planeados inicialmente, por lo que es importante verlo con más detalle para evaluar los resultados obtenidos.

Según Lok (2019), el desempeño organizacional está vinculado y regulado por ciertas normas, limitaciones, directrices, expectativas de los demás, requisitos tanto técnicos como financieros, así como criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias que garantizan la calidad de la relación entre rendimiento y resultados.

Según Lok (2020) menciona que para administrar con éxito el desempeño de la organización, debe comprender qué tan bien se desempeña un producto o servicio en un mercado. Respecto al mercado, se enfoca en si la cuota del producto está aumentando, o si la innovación ha aumentado las ventas. Cuando se hace referencia específicamente al producto y no a la organización en su conjunto, esto se denomina "desempeño del mercado del producto" (Hamdan et al., 2022).

Existen muchos modelos teóricos de desempeño organizacional, los cuales se describen a continuación:

Visión basada en recursos (RBV) de la empresa: la RBV sugiere que el desempeño organizacional está determinado por los recursos y capacidades únicos de la empresa; estos recursos y capacidades pueden ser tangibles (por ejemplo, recursos financieros, activos físicos) o intangibles (por ejemplo, reputación de marca, propiedad intelectual); la RBV sostiene que las empresas que tienen recursos y capacidades valiosos, raros, inimitables y no sustituibles tendrán más éxito que las empresas que no los tengan (Barradas et al., 2021).

Visión de capacidades dinámicas (DCV) de la empresa: la DCV se basa en la RBV al argumentar que las empresas necesitan poder adaptar y cambiar sus recursos y capacidades para mantener una ventaja competitiva; además identifica cuatro capacidades dinámicas clave que son esenciales para el éxito organizacional: detectar oportunidades y amenazas, aprovechar oportunidades, gestionar el cambio y aprender de la experiencia (Kopelman, 2019).

Teoría del aprendizaje organizacional: la teoría del aprendizaje organizacional sugiere que las organizaciones mejoran su desempeño con el tiempo aprendiendo de sus experiencias; esto puede incluir aprender de los errores, aprender de los éxitos y aprender de las experiencias de los demás; el aprendizaje organizacional puede ocurrir a nivel individual, grupal y organizacional (Londoño, 2020).

Teoría de sistemas: la teoría de sistemas ve a las organizaciones como sistemas complejos que están formados por partes interconectadas; además sugiere que el desempeño organizacional está influenciado por la interacción de todas las diferentes partes del sistema, incluido el entorno interno y externo de la organización (Roy, 2023).

Teoría de la contingencia: la teoría de la contingencia sugiere que no existe un enfoque único para el desempeño organizacional; este enfoque es más eficaz porque varía según las circunstancias específicas de la organización; además identifica una serie de factores que pueden influir en el desempeño organizacional, como el tamaño de la organización, la industria y el entorno competitivo (Del Río et al., 2022).

Según George et al. (2019) indica que las instituciones no son todas idénticas, existen diferencias entre todas estas, asimismo estas variables se pueden relacionar tanto con el objetivo de institución como con las estrategias y los instrumentos elegidos para trabajar en el alcance de dichos objetivos.

Según Anantadjaya (2019) menciona los factores que determinan cuales son las actividades, los objetivos y la estructura de trabajo de la organización, las cuales pueden ser agrupadas en: Factores externos, son los que rodean a la organización y no son controlados por esta, sin embargo afectan su desarrollo, desempeño y estructura. Entre los cuales encontramos: factores económicos, factores socioeconómicos, factores político-administrativos. Factores internos, estos los podemos encontrar dentro de la organización, características tales como: objetivo, misión, valores, instrumentos, etc. Factores de elección individual, refiere a los equipos o decisiones individuales sobre costos y/o beneficios esperados.

Según Abubakar et al. (2019), en relación con otros factores, el rendimiento laboral se divide en cuatro partes, que se mencionan y definen a continuación:

Respecto la dimensión efectividad, se refiere a la condición de alcanzar los objetivos ya que evalúa el grado de cumplimiento. Contribuye a que los objetivos sean estables y dinámicos (Abubakar et al., 2019). Entre sus principales indicadores destacan: consecución de objetivos, atención al cliente, calidad del servicio.

Respecto la dimensión eficiencia, es una comparación entre los resultados alcanzados y el coste de alcanzar los objetivos. Sus principales indicadores son: coste del servicio al cliente, absentismo laboral y rotación de personal, frecuencia de fallos del sistema (Örtenblad, 2019).

Respecto la dimensión relevancia, la organización debe adaptarse continuamente al entorno cambiante y a las necesidades relacionadas para satisfacer a las partes interesadas (personal directo), instituciones financieras, etc.; a los nuevos programas o tecnologías y proporcionar apoyo dirigido a la formación académica, provocando cambios en el prestigio de la institución (Khan, 2020).

Respecto la dimensión viabilidad, la capacidad de la organización para producir los recursos necesarios, es decir, la empresa debe producir no sólo para pagar sus deudas operativas, sino también para generar ingresos en relación con sus gastos (Daft, 2020).

La investigación permite identificar la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional en los trabajadores de una institución pública, al ser un tema muy importante para el cumplimiento de metas institucionales en el programa de salud mental-MINSA.

Así mismo los resultados de la investigación permitirá a la institución, crear tácticas que disminuyan el estrés laboral y así evitar un riesgo psicosocial y emocional a sus trabajadores.

Desde la relevancia social, se justifica que un adecuado desempeño organizacional conduce a menores costos de atención médica y una mejor calidad de vida de los pacientes.

Las implicaciones prácticas ayudaron a resolver problemas relacionados al estrés laboral y en consecuencia consiguen mejorar el desempeño de la organización.

Desde el punto de vista teórico, se justifica porque contribuye analizar el estrés laboral en una entidad pública y sirve de insumo para desarrollar propuestas que ayuden a mejorar el desempeño organizacional.

Finalmente, la utilidad metodológica porque permite desarrollar los instrumentos para medir las variables de estudio.

1.2. Formulación del problema

Pregunta general

¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?
- ¿Cuál es la influencia de las dimensiones del estrés laboral en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.
- Determinar el nivel de desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

- Determinar la influencia de las dimensiones del estrés laboral en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La siguiente investigación fue aplicada, la investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, Por lo tanto, emplea la investigación para responder a cuestiones particulares. (CONCYTEC, 2018).

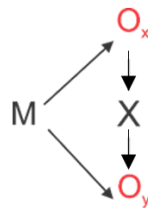
En este tipo de investigación el énfasis del estudio estuvo en la resolución práctica de problemas. Se centra especialmente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación está impulsada por el deseo de encontrar soluciones a los problemas que surgen cuando se plantean. (Baena, 2017).

Tiene por naturaleza cuantitativa, ya que esta mayormente estructurado , así también se ocupó de análisis y recolección de la información a partir de la medición numérica, el cálculo y la estadística , obteniendo una medición de variables (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de investigación fue no experimental, transversal, descriptiva y explicativa. La investigación explicativa es un tipo de investigación que tiene como

objetivo descubrir las causas subyacentes y las relaciones entre diferentes variables, además busca explicar por qué ocurre un fenómeno particular y cómo se relaciona con otros factores.

Este estudio emplea un diseño de investigación no experimental que utiliza la investigación explicativa correlacional, en la que dos variables son medidas por el investigador. Sin influencias externas, comprende y evalúa el vínculo estadístico entre ellas. (Navarro et al., 2017). A continuación, se detalla el diseño en la imagen



Donde:

M: Muestra.

O_x: Estrés laboral.

X: Relación.

O_y: Desempeño organizacional.

En esta investigación la población estudiada estuvo conformada por 23 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” de los servicios de psicología, psiquiatría, enfermería, farmacia y admisión.

Así mismo debido a que la población es limitada, no es necesario calcular la muestra, por lo que se tomó a toda la población, es decir la muestra fueron los 23 trabajadores del Centro De Salud Mental Comunitario “San Crispín”.

Para la recolección de datos se empleó la encuesta como técnica, es un método de recopilación de datos que se utiliza para recopilar información sobre las personas y sus

comportamientos u opiniones haciéndoles una lista de preguntas; es el método más común y económico para recopilar datos (Ladusingh, 2018).

Se aplicó el **cuestionario sobre el estrés laboral** de la OIT-OMS, adaptado por Suárez (2013), el cual consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales centrándose en diferentes aspectos tales como: estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, territorio organizacional, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo. Respecto a cada ítem, se indicó con qué reiteración la condición ya mencionada es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7).

Se aplicó el **cuestionario de desempeño organizacional**, adaptado por Chávez (2017), el cual consta de 20 ítems que permiten valorar el desempeño organizacional centrándose en diferentes aspectos tales como: efectividad, eficiencia, relevancia, viabilidad. Para cada pregunta, se indicaron con qué reiteración la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), casi nunca (2), ocasionalmente (3), casi siempre (4), siempre (5).

Ambos instrumentos fueron validados por expertos como se detalla en los anexos 7 y 8. Además, se validó en confiabilidad mediante prueba piloto con una muestra de 10 involucrados que fueron excluidos de la investigación, los resultados se resumen en la tabla 1 y se detallan en los anexos 9 y 10.

Tabla 1*Resumen de prueba de confiabilidad.*

Instrumento	Alfa de Crombach	Veredicto
Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS	0, 885	Confiable
Cuestionario de desempeño organizacional	0, 869	Confiable

Nota. Fuente anexo 9 y 10.

Para la presente investigación se utilizó las técnicas de estadística descriptiva y estadística inferencial. Las estadísticas descriptivas proporcionan resúmenes sencillos de la muestra y las medidas, así como una explicación de las propiedades fundamentales de los datos del estudio. Constituyen la piedra angular de casi todos los análisis de datos cuantitativos, junto con el análisis gráfico básico. Con la estadística descriptiva se explica lo que es o lo que muestran los datos. Con la estadística inferencial, se intenta llegar a conclusiones que van más allá de los datos inmediatos (Tintle et al., 2020).

La estadística inferencial abarca los procedimientos y métodos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística. Su objetivo es hallar conclusiones pertinentes para extraer inferencias sobre una totalidad basándose en la información numérica de la muestra y así emitir juicios sobre la probabilidad de que una diferencia observada entre los grupos sea confiable o que podría haber ocurrido por casualidad en este estudio, para hacer inferencias de nuestros datos a condiciones más generales (Tintle et al., 2020).

En el presente trabajo se tomó en consideración los principios éticos del código del Investigador Científico UPN (Resolución Rectoral N°104-2016-UPN-SAC) y sus principios éticos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Respecto al objetivo general, determinar la influencia de estrés laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Prueba de normalidad:

H0: Existe distribución normal.

H1: No existe distribución normal.

Tabla 2

Prueba de normalidad de datos de estrés laboral y desempeño organizacional.

	Prueba de normalidad		
	Shapiro Wilk		
	Estadística	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,856	23	0,003
Estructura Organizacional	0,849	23	0,003
Territorio organizacional	0,851	23	0,003
Tecnología	0,798	23	0,000
Influencia del líder	0,820	23	0,001
Falta de cohesión	0,828	23	0,001
Respaldo del grupo	0,831	23	0,001
Estrés Laboral	0,803	23	0,000
Efectividad	0,792	23	0,000
Eficiencia	0,804	23	0,000
Relevancia	0,801	23	0,000
Viabilidad	0,810	23	0,001
Desempeño organizacional	0,809	23	0,001

Nota: Fuente procesamiento de resultados de encuestas estrés laboral y desempeño organizacional.

Dado que $P=0.000 < 0.05$ se declina la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa, los datos NO PRESENTAN DISTRIBUCION NORMAL.

Tabla 3

Determina la relación entre el estrés laboral y desempeño organizacional.

Categoría		Desempeño Organizacional						Total
		Malo		Regular		Bueno		
		F	%	F	%	F	%	
Estrés Laboral	Bajo	2	25%	0	0%	0	0%	2
	Medio	3	25%	1	17%	1	17%	5
	Tolerable	5	50%	2	33%	2	33%	9
	Alto	0	0%	4	50%	4	50%	7
Total		10	100%	7	100%	6	100%	23

Nota: Fuente $P < 0.01$ resultados de correlación de medición de campo de estrés laboral y desempeño organizacional tablas 4 y 5.

En la fuente Tabla 03 se muestra la tabla cruzada, en la categoría malo predominó 50% (05 participantes) tolerable, en la categoría regular predominó 50% (04 participantes) alto, y en la categoría bueno predominó 50% (4 participantes) alto.

3.2 Respecto al objetivo específico 1, determinar el nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario "San Crispín" El Porvenir-2023

Tabla 4

Determinación del nivel de estrés laboral.

Categoría	Clima organizacional		Estructura organizacional		Territorio organizacional		Tecnología		Influencia del líder		Falta de cohesión		Respaldo del grupo		Estrés Laboral	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	1	4%	1	4%	2	9%	2	9%	2	9%	2	9%	1	4%	2	9%
Medio	5	22%	5	22%	4	17%	2	9%	3	13%	3	13%	4	17%	2	9%
Tolerable	10	43%	9	39%	10	43%	10	43%	9	39%	12	52%	9	39%	11	48%
Alto	7	30%	8	35%	7	30%	9	39%	9	39%	6	26%	9	39%	8	35%
Total	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%

Nota. Fuente encuesta realizada.

En la tabla 4 se aprecia a la variable estrés laboral predominando 48% (11 trabajadores) en la categoría tolerable, seguido de 35% (8 trabajadores) en la

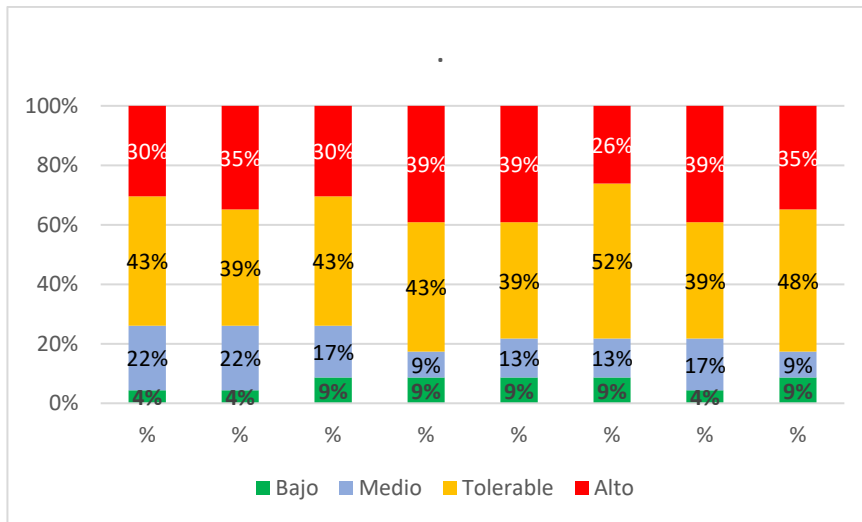
categoría alto y solo 9% (2 trabajadores) en las categorías bajo y medio respectivamente.

A nivel dimensional, la dimensión clima organizacional destaco 43% (10 trabajadores) en la categoría tolerable debido a que las estrategias organizaciones no es comprendida por todos los trabajadores del establecimiento de salud. La dimensión estructura organizacional destaco 39% (9 trabajadores) en la categoría tolerable, pues algunos trabajadores piensan que la estructura formal de atención tiene demasiado papeleo. La dimensión territorio organizacional destaco 43% (10 trabajadores) en la categoría tolerable, ya que algunos empleados no se encuentran en condición de realizar actividades de otras áreas de trabajo. La dimensión tecnología destaco 43% (10 trabajadores) en la categoría tolerable, dado a que los trabajadores opinan que el equipo utilizable para realizar a cabo su trabajo es limitado. La dimensión influencia del líder destaco 39% (9 trabajadores) en las categorías tolerable y alto respectivamente, puesto a que algunos servidores piensan que el supervisor no lo respeta. La dimensión falta de cohesión destaco 52% (12 trabajadores) en la categoría tolerable, en el cual se observa pocos trabajadores tienen el pensamiento de conformar parte de un trabajo de colaboración estrecha. Y por último la dimensión respaldo del grupo destaco 39% (9 trabajadores) en las categorías tolerable y alto respectivamente, sin embargo, los trabajadores comentan que el equipo de trabajo no ofrece protección en relación con exigencias laborales injustas formuladas por el jefe.

Estos se muestran a continuación:

Figura 1

Determinación del nivel de estrés laboral



Nota. Fuente tabla 4

Prueba de hipótesis:

H0: El estrés laboral *no influye* significativamente en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: El estrés influye significativamente en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 5

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre el estrés laboral y el desempeño organizacional.

	Rho de Spearman	Estrés Laboral	Desempeño Organizacional
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.801
	Sig.(bilateral)	0.00	0.000
	N	23	23
Desempeño Organizacional	Coeficiente de correlación	0,801	1.000
	Sig.(bilateral)	0.000	0.0
	N	23	23

Nota: Procesamiento de los resultados de la encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $P= 0.000$ menos que 0.05 se declina la hipótesis nula, y se afirma la hipótesis alternativa “El estrés laboral influye significativamente en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023”, teniendo una intensidad alta ($Rho=0.801, P=0.000, \alpha=0.05$).

3.3 Respecto al objetivo específico 2, determinar el nivel de desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023

Tabla 6

Determinación del nivel de desempeño organizacional.

Categoría	Efectividad		Eficiencia		Relevancia		Viabilidad		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	8	35%	7	30%	7	30%	6	26%	8	35%
Regular	12	52%	12	52%	8	35%	12	52%	10	43%
Bueno	3	13%	4	17%	8	35%	5	22%	5	22%
Total	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%

Nota. Fuente encuesta realizada.

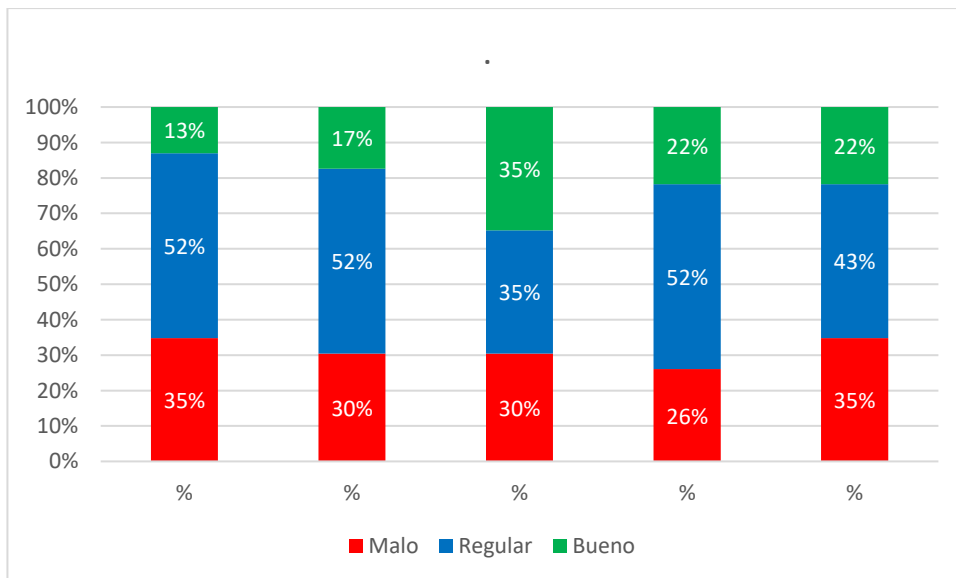
En la tabla 6 se aprecia a la variable desempeño organizacional según sus categorías, sobresaliendo 43% (10 trabajadores) regular, seguido de 35% (8 trabajadores) malo y 22% (5 trabajadores) bueno.

A nivel dimensional, la dimensión efectividad destaco 52% (12 trabajadores) regular, dado a que algunos colaborades piensan que el desempeño laborar no es efectivo, al creer que la organización y sus compañeros no cumplen con las metas establecidas. La dimensión eficiencia destaco 52% (12 trabajadores) regular, puesto a que se denota que la constante rotación de personal influye en el logro de las metas de la organización, recursos humanos. La dimensión relevancia destaco 35% (8 trabajadores) regular, dado a que los trabajadores opinan que no se promueve conversatorios en la toma de decisiones del futuro de la organización. Y la dimensión viabilidad destaco 52% (12 trabajadores) regular, pues los servidores de salud, opinan que el centro de labores con solvencia financiera que garantice el servicio que se brinda.

Estos resultados se muestran a continuación:

Figura 2

Determinación del nivel de desempeño organizacional.



Nota: Fuente Tabla 6

3.4 Respecto al objetivo específico 3, determinar la influencia de las dimensiones del estrés laboral en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Prueba de Hipótesis Específica 1:

H0: La dimensión clima organizacional no influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: La dimensión clima organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 7

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre la dimensión clima organizacional y la variable desempeño organizacional.

Rho Spearman		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
Clima	Coefficiente de correlación	0.868
Organizacional	Sig.(bilateral)	0.000
	N	23

Nota: Procesamiento de los resultados de la encuesta mediante programa SPSS.

Dado que $P=0.000$ menor que 0.05 se declina la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa “ La dimensión clima organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023”, teniendo una intensidad alta ($Rho=0.868, P=0.000, \alpha=0.05$).

Prueba de Hipótesis Especifica 2:

H0: La dimensión estructura organizacional no influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: La dimensión estructura organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 8

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre la dimensión estructura organizacional y la variable desempeño organizacional.

Rho de Spearman		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	0.853
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	23

Nota. Procesamiento de los resultados de la encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $P=0.000$ menor que 0.05 se declina la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa “La dimensión estructura organizacional influye en el desempeño organización en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023”, teniendo una intensidad alta ($Rho=0.853, P=0.000, \alpha=0.05$)

Prueba de Hipótesis Especifica 3:

H0: La dimensión territorio organizacional no influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: La dimensión territorio organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 9

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre la dimensión territorio organizacional y la variable desempeño organizacional.

Rho de Spearman		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
Territorio Organizacional	Coefficiente de correlación	0.794
	Sig.(bilateral)	0,000
	N	23

Nota: Procesamiento de los resultados de la encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $p = 0.000$ menor que 0.05 se declina la hipótesis nula, y se afirma la hipótesis alternativa “La dimensión territorio organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023”, teniendo una intensidad alta ($Rho=794, P=0.000, \alpha=0.05$)

Prueba de Hipótesis Especifica 4:

H0: La dimensión tecnología no influye en el desempeño organización en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: La dimensión tecnología influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 10

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre la dimensión tecnología y la variable desempeño organizacional.

Rho Spearman	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
---------------------	---------------------------------

	Coeficiente de correlación	0.698
Tecnología	Sig. (bilateral)	0.000
	N	23

Nota. Fuente de procesamiento de resultados de encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $P= 0.000$ menor que 0.05 se declina la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa “La dimensión tecnología influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023”, teniendo una intensidad alta ($Rho=0.698$, $P=0.000$, $\alpha=0.005$)

Prueba de Hipótesis Específica 5:

H0: La dimensión influencia del líder no influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: La dimensión influencia del líder influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 11

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre la dimensión influencia del líder y la variable desempeño organizacional.

	Rho de Spearman	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
	Coeficiente de correlación	0,725
Influencia del líder	Sig. (bilateral)	0,000
	N	23

Nota. Fuente procesamiento de resultados de encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $P=0.000$ menor que 0.05 se declina la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa “La dimensión influencia del líder influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023”, teniendo una intensidad alta ($Rho=0.725, P=0.000, \alpha=0.005$).

Prueba de Hipótesis Específica 6:

H0: La dimensión falta de cohesión no influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: La dimensión falta de cohesión influye en el organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 12

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre las dimensiones de cohesión y la variable organizacional.

Rho Spearman		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
	Coefficiente de correlación	0.854
Falta de cohesión	Sig.(bilateral)	0.000
	N	23

Nota. Fuente procesamiento de resultados de encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $P= 0.000$ menor que 0.05 se declina la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa “La dimensión falta de cohesión influye en el

organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023”, teniendo una intensidad alta ($Rho=0.854$, $P=0.000$, $\alpha= 0.05$).

Prueba de Hipótesis Específica 7:

H0: La dimensión respaldo del grupo no influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

H1: La dimensión respaldo del grupo influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.

Tabla 13

Prueba de Rho Spearman para determinar correlación entre la dimensión respaldo del grupo y la variable desempeño organizacional.

Rho de Spearman		DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
Respaldo del grupo	Coficiente de Correlación	0.726
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	23

Nota. Fuente de procesamiento de resultados de encuesta mediante el programa SPSS.

Dado que $p= 0.000$ menor que 0.05 , se declina la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023” teniendo una intensidad alta ($Rho= 0.726$, $P= 0.000$, $\text{Alfa}= 0.05$).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Los resultados de la presente investigación encontraron influencia entre el estrés laboral y el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario "San Crispín" ($Rho = 0.801$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$), estos resultados llevan a inferir que la organización no ha logrado adecuar sus recursos materiales y humanos para que el desempeño laboral se logre sin niveles de estrés que lo afecten.

Estos resultados convergen con los hallados por Panagiotakopoulos (2020), quien destaca la importancia de la gerencia en el desempeño, pues ésta es la capaz de tomar políticas, gestionar recursos externos y las políticas con los usuarios, así como dar directivas para el mejoramiento de los recursos materiales y humanos de la administración, los gerentes muchas veces tienen una gran capacitación teórica, pero los desempeños reales muestran brechas. En el caso de la presente investigación, la capacidad material y de recursos humanos esta sobrecargada de demanda de servicios mentales, además de no contar con instalaciones idóneas lo que se exacerba porque los usuarios son de precario nivel socioeconómico.

En esta línea de ideas, si bien los empleados forman parte del desempeño de la organización Carrasco y Hurtado (2020) aporta la importancia de las habilidades gerenciales para con los empleados, y los agentes externos de la empresa, esto lleva a mejoras en la organización, encontrar métodos, soluciones y colaboraciones, así como la buena respuesta de los agentes externos. En el caso de la presente investigación, el Centro de Salud Mental San Crispín se desarrolló para una demanda, la misma que ha sido rebasada y depende mucho de la habilidad de los

funcionarios buscar formas óptimas de reorganización y sobre todo, gestionar con sus ministerios, gobiernos locales o regionales para mejorar el equipamiento e incremento de presupuesto para tener más recursos, sobre todo humanos y aliviar la carga laboral y el estrés.

Se determinó el nivel de **estrés laboral** en el Centro de Salud Mental en estudio, predominando el nivel tolerable (48%), seguido de alto (35%), los niveles bajos y medios ambos tuvieron 9%. Estos resultados sintonizan con los hallados por Cortés et al. (2020) quien señala que los factores de estrés no solo es la carga laboral, en el sector servicios esta la interacción con los usuarios que repercute al trabajador, el mismo que inevitablemente se sensibiliza con el usuario, además de la carga laboral y los recursos materiales para el servicio. En el caso de la presente investigación, dado los recursos limitados del centro, y la pobreza de sus usuarios, sus problemas psicológicos o mentales son recurrentes y llevan a la impotencia del servidor, y un conflicto manifiesto o no con la administración, eleva el estrés y con ello el desempeño en la atención a los usuarios del centro.

En esta línea de ideas, Núñez (2022) señala que el desempeño organizacional depende de una gestión estratégica que involucre a todos los niveles de la organización, y es de manera destacada la gestión de los directivos así como el profesionalismo de los profesionales. En el caso de la presente investigación, los profesionales tienen mucho en cuenta las limitaciones hasta donde pueden llevar su servicio, dada la realidad del paciente y el servicio que se presta lo que alivia el estrés en los profesionales que atienden a los usuarios.

Se determinó el nivel de desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental, predominando el nivel regular (43%) seguido de malo (35%) y un 22%

mostraron nivel bueno. Estos resultados sintonizan con Hafidhah et al. (2019) quien señala la importancia de la organización (sus dirigentes) en el apoyo a los trabajadores, al proceso de producción de bienes o servicios y a una cultura, que da un valor extra monetario, una identificación con la empresa lo que tiene gran influencia en mitigar el estrés laboral a través de políticas de apoyo mutuo. En esta línea de ideas, Amaya et al. (2021) aporta que uno de los factores de desempeño de la organización es condiciones adecuadas de trabajo que no sobrecarguen el estrés a fin de no afectar el desempeño laboral, esto es de particular importancia en los servicios, donde ya hay un cliente afectado, no sucede como en los productos que se los retira, y de mayor particularidad en el caso de los servicios de salud.

Se determinó la influencia de las dimensiones del estrés laboral en el desempeño encontrándose relación alta entre las dimensiones clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder, falta de cohesión respaldo de grupo ($Rho = 0.868, 0.853, 0.794, 0.725, 0.854, 0.726$ respectivamente, $p = 0.000$, alfa 0.05), también se encontró relación media en la dimensión tecnología ($Rho = 0.698$, $p = 0.000$, alfa 0.05).

Estos resultados sintonizan con Hidayati et al. (2019) quien señala que el desempeño organizacional lleva a clima, estructura, cohesión, cultura laboral, vínculo entre trabajadores y equipos y sobre todo la seguridad de todos ellos que se convierte en lealtad y compromiso y llevan a un desempeño idóneo.

4.2 Conclusiones

1. Se determinó la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario "San Crispín" El Porvenir-2023,

encontrándose que existe un elevado nivel de relación entre estas variables ($Rho = 0.801$, $p = 0.000$, $\alpha = 0.05$) infiriéndose que la organización debe enfocarse en medidas de aliviar la sobrecarga laboral que produce el estrés y afecta el desempeño.

2. Se determinó el nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Mental en estudio, predominando el nivel tolerable (48%), seguido de alto (35%), los niveles bajos y medios ambos tuvieron 9%.
3. Se determinó el nivel de desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental, predominando el nivel regular (43%) seguido de malo (35%) y un 22% mostraron nivel bueno.
4. Se determinó la influencia de las dimensiones del estrés laboral en el desempeño organizacional encontrándose relación alta entre las dimensiones clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder, falta de cohesión respaldo de grupo ($Rho = 0.868, 0.853, 0.794, 0.725, 0.854, 0.726$ respectivamente, $p = 0.000$, $\alpha 0.05$), también se encontró relación media en la dimensión tecnología ($\rho = 0.698$, $p = 0.000$, $\alpha 0.05$)

REFERENCIAS

- Abubakar, A., Elrehail, H., Alatailat, M., & Alatailat, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(2), 104–114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Agreda, R. Y., & Aguilar, C. S. (2021). *Carga laboral y percepción de estrés laboral en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2021* [Tesis Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69692>
- Amaya, I., Manchego, M., Otálora, H., & Ramírez, N. (2021). El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional. *Poliantea*, 16(28), 8–12. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i28.2326>
- Anantadjaya, S. P. D. (2019). *Measuring Organizational Effectiveness: An Industrial Study on Indonesia's Listed Manufacturing Firms*. SSRN.
- Arrabal, E. M. (2019). *Gestión del estrés*. Editorial Elearning, S.L.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Grupo Editorial Patria.
- Barradas, M. D. R., Rodríguez, J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 21. <https://doi.org/10.36677/recai.v10i28.15678>
- Bazan, enzo I. (2021). *Programa de intervención frente al estrés laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Trujillo* [Tesis Titulación, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27608>
- Bazán, J. C. (2019). *El estrés y el desempeño organizacional: Caso del Centro de Investigación, producción y transferencia tecnológica de la Universidad Alas Peruanas (UAP) filial Chiclayo* [Tesis Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9647>
- Canales, F. F., & Quesquén, J. L. (2021). *Compromiso organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima Metropolitana*,

- 2020 [Tesis Titulación, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61305>
- Capital Humano. (2017, junio 7). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral—Recursos Humanos, el Portal del Capital Humano | Guía Empresas Recursos Humanos*. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Carrasco, A. R., & Hurtado, K. L. (2020). *Habilidades gerenciales y desempeño organizacional en los colaboradores del área de recursos humanos en la empresa Promant* [Tesis Titulación, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59374>
- Chávez, R. M. (2017). *Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la SUNAT, Lima, 2017* [Tesis Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15755>
- Coleman, N. (2021). *Managing Stress at Work: Tips for Reducing Job Stress: Quick Stress Relief at Work*. Independently Published.
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica—Reglamento renacyt*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cortés, P., Bedolla, M., & Pecina, E. M. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 7, 8.
- Crandall, R. (2020). *Occupational Stress: A Handbook*. CRC Press.
- Daft, R. L. (2020). *Organization Theory & Design*. Cengage Learning.
- De la Cruz, J. P. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un policlínico en Lima sur—Perú, 2021* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81705>
- De La Cruz, R. F., Canaza, E., & Sanchez, J. (2020). *Administración estratégica y desempeño organizacional de la cooperativa agroindustrial Cabana Ltda, 2020* [Tesis Titulación, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3702>

- Del Río, J. L., Acosta, R. E., Santis, M. A., Machado, J., Río, J. L. D., Acosta-Mesa, R. E., Santis-Puche, M. A., & Machado-Licon, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información Tecnológica*, 33(2), 13–20. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
- Filho, A., & Araújo, T. M. de. (2015). Estresse ocupacional e saúde mental dos profissionais do centro de especialidades médicas de aracaju. *Trabalho, Educação e Saúde*, 13, 177–199. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sip00016>
- George, B., Walker, R. M., & Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810–819. <https://doi.org/10.1111/puar.13104>
- Gutiérrez, G. J. (2022). *Influencia de la salud y seguridad ocupacional en el desempeño organizacional en el Gobierno Regional de La Libertad, Trujillo, 2022* [Tesis Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116490>
- Hafidhah, R. N., Martono, Dr. S., & Si, M. (2019). *The Effect of Perceived Organizational Support, Job Stress, and rganizational Culture on Job Performance*. 2. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/25979>
- Hamdan, A., Harraf, A., Arora, P., Alareeni, B., & Hamdan, R. K. (2022). *Future of Organizations and Work After the 4th Industrial Revolution: The Role of Artificial Intelligence, Big Data, Automation, and Robotics*. Springer Nature.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw - Hill.
- Hidayati, T., Lestari, D., Maria, S., & Zainurossalamia, S. (2019). Effect of employee loyalty and commitment on organizational performance with considering role of work stress. *Polish Journal of Management Studies*, Vol. 20, No. 2. <https://doi.org/10.17512/pjms.2019.20.2.21>
- Isachsen, J. (2021). *How To Manage Your Stress At Work: Ways To Manage A Range Of Work-Related Stress Situations: How To Cope With Stress At Work*. Independently Published.

- Khan, I. (2020). *Nonprofit Organizational Effectiveness: The Effects of Financial and Social Performance on Its Scale and Scope of Operations, and Social Impact*. SSRN.
- Kitzmilller, D. (2021). *Workplace Stress: A Happiness Approach To Achieve Natural Stress Relief Life: Secrets To Stress Free Life*. Independently Published.
- Kopelman, R. E. (2019). *Improving Organizational Performance: The Cube One Framework*. Routledge.
- Ladusingh, L. (2018). *Survey Sampling Methods*. Prentice Hall India Pvt., Limited.
- Lok, J. (2019). *Human Resource Management Influences Organizational Performance*. Independently Published.
- Lok, J. (2020). *Organization Performance Improving: Cases*. Independently Published.
- Londoño, J. A. (2020). *El aprendizaje organizacional (AO) y el desempeño empresarial bajo el enfoque de las capacidades dinámicas de aprendizaje (Organizational Learning (OL) and Business Performance Adopting the Approach of Dynamic Learning Capabilities)*. SSRN.
- Loriol, M. (2019). *Stress and Suffering at Work: The Role of Culture and Society*. Springer.
- Luke, B. (2020). *Managing Stress: Skills for Self-Care, Personal Resiliency and Work-Life Balance in a Rapidly Changing World: Skills for Self-Care, Personal Resiliency and Work-Life Balance in a Rapidly Changing World*. Jones & Bartlett Learning.
- Montgomery, J. C. (2019). *Jay Monty's Self-Help Book: Job Stress*. Lulu.com.
- Navarro E, Jiménez, Rappoport, & Thoilliez. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. *ResearchGate*, 6(961).
- Núñez, M. M. (2022). *Gestión estratégica hospitalaria y desempeño organizacional en el marco de la pandemia COVID-19 en el Hospital de alta complejidad – Trujillo* [Tesis Titulación, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84658>
- Örtenblad, A. (2019). *The Oxford Handbook of the Learning Organization*. Oxford University Press.

- Panagiotakopoulos, A. (2020). Exploring the link between management training and organizational performance in the small business context. *Journal of Workplace Learning*, 32(4), 245–257. <https://doi.org/10.1108/JWL-10-2019-0121>
- Patlán, J. (2023). *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. UNAM, Facultad de Psicología.
- Peterson, C. (2019). *Work Stress: Studies of the Context, Content and Outcomes of Stress: a Book of Readings*. Routledge.
- Posada, E. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos (The relation work – stress work in the Colombians) (O stress no trabalho Colombiano). *CES Salud Pública*, 2(1), Article 1.
- Reif, J. A. M., Spieß, E., & Pfaffinger, K. F. (2021). *Dealing With Stress in a Modern Work Environment: Resources Matter*. Springer Nature.
- Rojas, E. R. (2020). *Nivel de estrés en estudiantes de enfermería del último año de formación profesional en una universidad privada de Lambayeque, 2019* [Tesis Licenciada, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7119>
- Rosca, E. (2021). *Work Stress And Burnout Among Nurse: Ways To Recover And Enjoy Your Work Again: Nurse Burnout Statistics 2020*. Independently Published.
- Roy, R. (2023). *Enhancing Organizational Performance Through Organization Development Intervention a Study in Rourkela Steel Plant*. Independent Author.
- Sgrò, F. (2022). *Intellectual Capital and Organizational Performance: An Empirical Focus on Social Cooperative Enterprises*. Springer International Publishing.
- Strachan, J. (2019). *How to Deal with Work Stress and Negative Coworkers: Techniques for Managing Stress and Stressful People at Work*. ZeroNever.
- Suárez Á. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*.
https://www.academia.edu/29448932/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT_OMS?email_work_card=thumbnail
- Sullcahuaman, M. (2022). *Estrés laboral y rendimiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Wanchaq, Cusco—2022* [Tesis

Licenciada, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107389>

Tintle, N., Chance, B. L., Cobb, G. W., Rossman, A. J., Roy, S., Swanson, T., & VanderStoep, J. (2020). *Introduction to Statistical Investigations*. John Wiley & Sons.

Valadez, A., Bravo, M. C., & Vaquero, J. E. (2023). *Estrés laboral. Síndrome de Burnout. Estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. UNAM, Facultad de Estudios Superiores Iztacala.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia.

Título: Estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Metodología
<p>GENERAL ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?</p> <p>ESPECIFICAS ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia de las dimensiones del estrés laboral en el desempeño organizacional en el</p>	<p>GENERAL Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>ESPECIFICAS Determinar el nivel de estrés laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>Determinar la influencia de las dimensiones del estrés laboral en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San</p>	<p>El estrés laboral influye significativamente en el desempeño organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>ESPECIFICAS La dimensión clima organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>La dimensión estructura organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>La dimensión territorio organizacional influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>La dimensión tecnología influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>La dimensión influencia del líder influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.</p> <p>La dimensión falta de cohesión influye en el desempeño organizacional en el Centro de</p>	Estrés laboral	Clima organizacional	<p>Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimenta – Correlacional</p> <p>Población: la población estudiada estuvo conformada por 23 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín”</p> <p>Muestra: la muestra fueron los 23 trabajadores del Centro De Salud Mental Comunitario “San Crispín”</p> <p>Técnica: encuesta Instrumentos: Se aplicó el cuestionario, cuestionario de desempeño organizacional.</p>
				Estructura organizacional	
				Territorio organizacional	
				Tecnología	
				Influencia del líder	
			Desempeño organizacional	Falta de cohesión	
				Respaldo del grupo	
				Efectividad	
				Eficiencia	
				Relevancia	
Viabilidad					

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Metodología
Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023?	Crispín” El Porvenir-2023.	Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023. La dimensión respaldo del grupo influye en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023.			

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de variables.

Título: Estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “San Crispín” El Porvenir-2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Según Isachsen (2021) el estrés es una reacción a una situación, no se trata de la situación real; por lo general, se siente estresado cuando piensa que las demandas de la situación son mayores que sus recursos para enfrentar esa situación.		Clima organizacional		Ordinal
			Estructura organizacional		
			Territorio organizacional		
			Tecnología		
			Influencia del líder		
			Falta de cohesión		
			Respaldo del grupo		
Desempeño organizacional	Según Lok (2019), el desempeño organizacional está vinculado y regulado por ciertas normas, limitaciones, directrices, expectativas de los demás, requisitos tanto técnicos como financieros, así como criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias que garantizan la calidad de la relación entre rendimiento y resultados.		Efectividad	Cumplimiento de metas Atención al cliente Calidad de atención	Ordinal
			Eficiencia	Ausentismo Frecuencia de averías de sistemas Costo de atención	
			Relevancia	Satisfacción Apoyo	
			Viabilidad	Relación ingresos – efectivo Niveles de diversificación	

ANEXO N° 3. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS (Suárez, 2013).

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa Marque con una X su elección según los siguientes centenos.

1. Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés
2. Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés
3. Si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés
4. A la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés
5. A la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés
6. A la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés
7. Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés

—

No	ÍTEMS	ESCALA						
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir pregonado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de no área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de no bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para sigue siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ANEXO N° 4. Ficha técnica “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS”

NOMBRE DEL CUESTIONARIO	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS
ADMINISTRACIÓN	Individual
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el nivel de estrés laboral
DURACIÓN DE LA PRUEBA	15 minutos
AUTORA	El Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS
ADAPTADO	Suárez (2013)
DIMENSIONES	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo

Escala de ítem

Alternativa	Puntaje
Nunca	1
Raras veces	2
Ocasionalmente	3
Algunas veces	4
Frecuentemente	5
Generalmente	6
Siempre	7

Escala de Dimensiones

Dimensión	Ítems	Rango	Escala	% escala
Clima organizacional	4	4-28	Bajo Medio Tolerable Alto	Bajo 25-90 Medio +90 - 117 Tolerable +117 - 153 Alto +153 -175
Estructura organizacional	4	4-28		
Territorio organizacional	3	3-21		
Tecnología	3	3-21		
Influencia del líder	4	4-28		
Falta de cohesión	4	4-28		
Respaldo del grupo	3	3-21		
TOTAL	25	25-175		

Escala de variable

Dimensiones	Ítems	Rango	Escala	% - Rango
7	25	25-175	Bajo	Bajo 25-90

			Medio Tolerable Alto	Medio +90 - 117 Tolerable +117 - 153 Alto +153 -175
--	--	--	----------------------------	---

Distribución de ítems.

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems
Clima organizacional	Metas	1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.
	Estrategia	2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.
	Políticas generales	3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
	Falta de dirección y objetivo	4	La organización carece de dirección y objetivo.
Estructura organizacional	Poco control sobre el trabajo	5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir pregonado.
		6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
	Estructura formal	7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.
	Cadena de mando	8	La cadena de mando no se respeta.
Territorio organizacional	Condiciones de controlar	9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de no área de trabajo.
	Derecho a un espacio privado	10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
	Trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
Tecnología	Equipo disponible limitado	12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
	Conocimiento técnico	13	No se dispone de conocimiento técnico para sigue siendo competitivo.
	No se cuenta con la tecnología de punta	14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.
Influencia del líder	Falta de apoyo	15	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.
	Falta de respeto	16	Mi supervisor no me respeta.
	Falta de empatía	17	Mi supervisor no se preocupa de no bienestar personal.
	Falta de confianza	18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
Falta de cohesión	No pertenecer a ningún grupo de trabajo	19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
	Estatus o prestigio	20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
	Desorganización	21	Mi equipo se encuentra desorganizado.
	Presión	22	Mi equipo me presiona demasiado.
Respaldo del grupo	No respalda mis metas	23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
	No me brinda protección	24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
	No me brinda ayuda técnica	25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

ANEXO N° 5. Cuestionario de desempeño organizacional

El presente cuestionario tiene por finalidad determinar el nivel del desempeño organizacional de acuerdo a la percepción de los colaboradores. Marca con una "X" la opción según su criterio.

Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Efectividad		1	2	3	4	5
1	La organización logra alcanzar las metas trazadas, pues han sido fijadas con transparencia?					
2	¿El desempeño laboral es efectivo, puesto que la organización y los colaboradores cumplen con las metas establecidas de la organización?					
3	¿La organización cuenta con objetivos establecidos, en consenso con los colaboradores?					
4	¿L1 desempeño laboral es efectivo, pues los colaboradores cumplen con las metas establecidas teniendo en cuenta los recursos necesarios otorgados por la empresa?					
5	¿Ante el incremento de la demanda se cuenta con los colaboradores ideales que garanticen el cumplimiento del servicio?					
6	¿Se brinda una atención de calidad a los clientes de la organización, pues se atienden sus inquietudes y requerimientos inmediatamente?					
Eficiencia						
7	¿El costo del servido de atención al cliente, influye en el buen desempeño de los colaboradores, dado que obtienen una bonificación extra?					
8	¿El ausentismo del personal afecta el cumplimiento de las actividades trazadas por la organización, afectando el desempeño de las áreas?					
9	El constante recambio del personal influye en el logro de las metas de la organización, por la debilidad del área de RRHH?					
10	¿En la organización se ofrecen incentivos retributivos a los empleados por asistencia o rendimiento?					
11	¿Existe soporte técnico adecuado en la organización que mantenga en buen estado el sistema informático?					
12	¿La infraestructura y los equipos son revisados frecuentemente para desarrollar las actividades laborales dentro del horario establecido?					
Relevancia						
13	¿Los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la organización a pesar de los reclamos que pudiesen existir?					
14	¿Cuándo la organización brinda un nuevo producto o servicio, éste es bien acogido entre los clientes?					
15	¿La organización cuenta con una cantidad de programas y acciones destinadas a mejorar la calidad profesional del personal, otorgándole un incentivo de parte de la empresa al realizar mejor su trabajo?					
16	¿El servicio brindado es el ideal para el usuario, pues cuando se detecta un error el colaborador cuenta con las herramientas para la solución?					
17	¿Se promueve conversatorios en tomo a la visión del futuro de la organización y la forma como alcanzarla que sea de común acuerdo entre la gerencia y los colaboradores?					
Viabilidad						
18	¿La organización cuenta con rentabilidad y solvencia financiera que garantiza el servicio brindado?					
19	¿Está de acuerdo con la gestión financiera desarrollada dentro de la organización y se cumple con disciplina?					
20	¿La organización cuentan con políticas establecidas que garanticen que los fondos mutuos existentes beneficien también a los trabajadores?					

ANEXO N° 6. Ficha técnica "Cuestionario de desempeño organizacional"

NOMBRE DEL CUESTIONARIO	Cuestionario de desempeño organizacional
ADMINISTRACIÓN	Individual
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	Obtener información sobre el nivel de desempeño organizacional
DURACIÓN DE LA PRUEBA	15 minutos
ADAPTADO	Chávez (2017)
DIMENSIONES	Efectividad Eficiencia Relevancia Viabilidad

Escala de ítem

Alternativa	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
Ocasionalmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Escala de dimensiones

Dimensión	Ítems	Rango	Escala	% escala
Efectividad	6	6-30	Bajo Medio Tolerable Alto	Bajo 25-90
Eficiencia	6	6-30		Medio +90 - 117
Relevancia	5	2-25		Tolerable +117 - 153
Viabilidad	3	3-15		Alto +153 -175
TOTAL	20	20-100		

Escala de variable

Dimensiones	Ítems	Rango	Escala	% - Rango
4	20	20-100	Bajo Medio Tolerable Alto	Bajo 25-90 Medio +90 - 117 Tolerable +117 - 153 Alto +153 -175

Distribución de ítems.

Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems
Efectividad	Logro de metas/objetivos	1	La organización logra alcanzar las metas trazadas, pues han sido fijadas con transparencia?
		2	¿El desempeño laboral es efectivo, puesto que la organización y los colaboradores cumplen con las metas establecidas de la organización?
		3	¿La organización cuenta con objetivos establecidos, en consenso con los colaboradores?
		4	¿El desempeño laboral es efectivo, pues los colaboradores cumplen con las metas establecidas teniendo en cuenta los recursos necesarios otorgados por la empresa?
	Personal especializado	5	¿Ante el incremento de la demanda se cuenta con los colaboradores ideales que garanticen el cumplimiento del servicio?
	Atención de calidad	6	¿Se brinda una atención de calidad a los clientes de la organización, pues se atienden sus inquietudes y requerimientos inmediatamente?
Eficiencia	Desempeño	7	¿El costo del servicio de atención al cliente, influye en el buen desempeño de los colaboradores, dado que obtienen una bonificación extra?
		8	¿El ausentismo del personal afecta el cumplimiento de las actividades trazadas por la organización, afectando el desempeño de las áreas?
	Rotación de personal	9	El constante recambio del personal influye en el logro de las metas de la organización, por la debilidad del área de RR.HH.?
	Incentivos	10	¿En la organización se ofrecen incentivos retributivos a los empleados por asistencia o rendimiento?
	Soporte técnico	11	¿Existe soporte técnico adecuado en la organización que mantenga en buen estado el sistema informático?
	Infraestructura de calidad	12	¿La infraestructura y los equipos son revisados frecuentemente para desarrollar las actividades laborales dentro del horario establecido?
Relevancia	Satisfacción	13	¿Los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la organización a pesar de los reclamos que pudiesen existir?
	Acogida de clientes	14	¿Cuándo la organización brinda un nuevo producto o servicio, éste es bien acogido entre los clientes?
	Calidad profesional	15	¿La organización cuenta con una cantidad de programas y acciones destinadas a mejorar la calidad profesional del personal, otorgándole un incentivo de parte de la empresa al realizar mejor su trabajo?
	Servicio ideal	16	¿El servicio brindado es el ideal para el usuario, pues cuando se detecta un error el colaborador cuenta con las herramientas para la solución?
	Conversatorios	17	¿Se promueve conversatorios en tomo a la visión del futuro de la organización y la forma como alcanzarla que sea de común acuerdo entre la gerencia y los colaboradores?
Viabilidad	Solvencia financiera	18	¿La organización cuenta con rentabilidad y solvencia financiera que garantiza el servicio brindado?
	Gestión financiera	19	¿Está de acuerdo con la gestión financiera desarrollada dentro de la organización y se cumple con disciplina?
	Beneficios	20	¿La organización cuentan con políticas establecidas que garanticen que los fondos mutuos existentes beneficien también a los trabajadores?

ANEXO N° 7. MVE: Constancia de validez de contenido del instrumento que mide el estrés laboral de la OIT - OMS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Clima organizacional							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
4	La organización carece de dirección y objetivo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional							
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir pregonado.	X		X		X		
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
8	La cadena de mando no se respeta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional							
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de no área de trabajo.	X		X		X		
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Tecnología							
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
13	No se dispone de conocimiento técnico para sigue siendo competitivo.	X		X		X		
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Influencia del líder							
15	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.	X		X		X		
16	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
17	Mi supervisor no se preocupa de no bienestar personal.	X		X		X		
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión							
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		

22	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo	Si	No	Si	No	Si	No
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X	
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X	
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Trujillo,Septiembre del 2023

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

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

ANEXO N° 8. MVE: Constancia de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Efectividad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización logra alcanzar las metas trazadas, pues han sido fijadas con transparencia?	X		X		X		
2	¿El desempeño laboral es efectivo, puesto que la organización y los colaboradores cumplen con las metas establecidas de la organización?	X		X		X		
3	¿La organización cuenta con objetivos establecidos, en consenso con los colaboradores?	X		X		X		
4	¿El desempeño laboral es efectivo, pues los colaboradores cumplen con las metas establecidas teniendo en cuenta los recursos necesarios otorgados por la empresa?	X		X		X		
5	¿Ante el incremento de la demanda se cuenta con los colaboradores ideales que garanticen el cumplimiento del servicio?	X		X		X		
6	¿Se brinda una atención de calidad a los clientes de la organización, pues se atienden sus inquietudes y requerimientos inmediatamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficiencia		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El costo del servicio de atención al cliente, influye en el buen desempeño de los colaboradores, dado que obtienen una bonificación extra?	X		X		X		
8	¿El ausentismo del personal afecta el cumplimiento de las actividades trazadas por la organización, afectando el desempeño de las áreas?	X		X		X		
9	El constante recambio del personal influye en el logro de las metas de la organización, por la debilidad del área de RR.HH.?	X		X		X		
10	¿En la organización se ofrecen incentivos retributivos a los empleados por asistencia o rendimiento?	X		X		X		
11	¿Existe soporte técnico adecuado en la organización que mantenga en buen estado el sistema informático?	X		X		X		
12	¿La infraestructura y los equipos son revisados frecuentemente para desarrollar las actividades laborales dentro del horario establecido?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relevancia		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la organización a pesar de los reclamos que pudiesen existir?	X		X		X		
14	¿Cuándo la organización brinda un nuevo producto o servicio, éste es bien acogido entre los clientes?	X		X		X		
15	¿La organización cuenta con una cantidad de programas y acciones destinadas a mejorar la calidad profesional del personal, otorgándole un incentivo de parte de	X		X		X		

	la empresa al realizar mejor su trabajo?						
16	¿El servicio brindado es el ideal para el usuario, pues cuando se detecta un error el colaborador cuenta con las herramientas para la solución?	X		X		X	
17	¿Se promueve conversatorios en tomo a la visión del futuro de la organización y la forma como alcanzarla que sea de común acuerdo entre la gerencia y los colaboradores?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Viabilidad	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿La organización cuenta con rentabilidad y solvencia financiera que garantiza el servicio brindado?	X		X		X	
19	¿Está de acuerdo con la gestión financiera desarrollada dentro de la organización y se cumple con disciplina?	X		X		X	
20	¿La organización cuentan con políticas establecidas que garanticen que los fondos mutuos existentes beneficien también a los trabajadores?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (a) xxxxxxxx

DNI: xxxxxx

Especialidad del validador:

Trujillo, Septiembre del 2023

4. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
5. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
6. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dra. xxxxxxxx

DNI: xxxxx

Orcid: xxxx-xxxx-xxxx-xxxx

ANEXO N° 9: Validación en confiabilidad del instrumento cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT - OMS

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitaria Trujillo - "Frida Alayza Cossio".

Estos resultados fueron procesados para hallar el coeficiente de Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software de estadística SPSS V.22 y se resalta en la tabla siguiente:

Tabla.

Resultados de procesamiento de 10 encuestas para determinar la confiabilidad de la pregunta mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.885	25

Siendo que el coeficiente resultado es 0.885 mayor que 0.8, se da por conclusión que el test y las preguntas son altamente confiable.

N°	Ítems	Correlación de elementos corregido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización	0.682	0.900
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida	0.323	0.908
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	0.486	0.780
4	La organización carece de dirección y objetivo.	0.953	0.883
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir pregonado.	0.747	0.866
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	0.756	0.890
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	0.78	0.990
8	La cadena de mando no se respeta	0.84	0.958
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de no área de trabajo.	0.518	0.927
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	0.49	0.848
11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	0.527	0.849
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	0.884	0.973

13	No se dispone de conocimiento técnico para sigue siendo competitivo.	0.659	0.851
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	0.450	0.947
15	Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.	0.723	0.92
16	Mi supervisor no me respeta.	0.593	0.91
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	0.836	0.966
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	0.847	0.906
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	0.496	0.919
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigios dentro de la organización.	0.479	0.706
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.	0.646	0.913
22	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	0.656	0.935
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	0.366	0.721
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	0.690	0.786
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	0.400	0.881

ANEXO N° 10: Validación en confiabilidad del instrumento cuestionario de desempeño organizacional

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitaria Trujillo - "Frida Alayza Cossio".

Estos resultados fueron procesados para hallar el coeficiente de Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas, se procesaron en el software de Estadística SPSS V.22 Y se resalta en la tabla siguiente:

Tabla.

Resultados del procesamiento de 10 encuestas para determinar la confiabilidad de la pregunta mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.869	20

Siendo que el coeficiente resultado es 0.869 mayor que 0.8, se da por conclusión que el test y las preguntas son altamente confiable.

N°	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	¿La organización logra alcanzar las metas trazadas, pues han sido fijadas con transparencia?	0.530	0.793
2	¿El desempeño laboral es efectivo, puesto que la organización y los colaboradores cumplen con las metas establecidas de la organización?	0.368	0.911
3	¿La organización cuenta con objetivos establecidos, en consenso con los colaboradores?	0.542	0.826
4	¿El desempeño laboral es efectivo, pues los colaboradores cumplen con las metas establecidas teniendo en cuenta los recursos necesarios otorgados por la empresa?	0.400	0.701
5	¿Ante el incremento de la demanda se cuenta con los colaboradores ideales que garanticen el cumplimiento del servicio?	0.769	0.913
6	¿Se brinda una atención de calidad a los clientes de la organización, pues se atienden sus inquietudes y requerimientos inmediatamente?	0.908	0.960
7	¿El costo del servicio de atención al cliente, influye en el buen desempeño de los colaboradores, dado que obtienen una bonificación extra?	0.414	0.907

8	¿El ausentismo del personal afecta el cumplimiento de actividades trazadas por la organización, afectando el desempeño de las áreas?	0.474	0.912
9	El constante recambio del personal influye en el logro de las metas de la organización, por la debilidad del área de RR.HH.?	0.931	0.759
10	¿En la organización se ofrecen incentivos retributivos a los empleados por asistencia o rendimiento?	0.816	0.946
11	¿existe soporte técnico adecuado en la organización que mantenga en buen estado el sistema informático?	0.333	0.850
12	La infraestructura y los equipos son revisados frecuentemente para desarrollar las actividades laborales dentro del horario establecido?	0.396	0.911
13	¿Los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la organización a pesar de los reclamos que pudiesen existir?	0.364	0.878
14	¿Cuándo la organización brinda un nuevo producto o servicio, este es bien acogido entre los clientes?	0.724	0.939
15	¿La organización cuenta con una cantidad de programas y acciones destinadas a mejorar la calidad profesional del personal, otorgándole un incentivo de parte de la empresa al realizar su mejor trabajo?	0.450	0.901
16	¿El servicio brindado es el ideal para el usuario, pues cuando se detecta un error el colaborador cuenta con las herramientas para la solución?	0.832	0.873
17	¿Se promueve conversatorios en toma a la visión del futuro de la organización y la forma de como alcanzarla que sea de manera común acuerdo entre la gerencia y los colaboradores?	0.368	0.816
18	¿La organización cuenta con rentabilidad y solvencia financiera que garantiza el servicio brindado?	0.566	0.710
19	¿Esta de acuerdo con la gestión financiera desarrollada dentro de la organización y se cumple con disciplina?	0.390	0.905
20	La organización cuenta con políticas establecidas que garanticen que los fondos mutuos existentes beneficien también a los trabajadores	0.636	0.982

ANEXO N° 11. Base de datos de las variables

Base de datos de estrés laboral

	Clima organizacional				Estructura organizacional				Territorio organizacional			Tecnología			Influencia del líder				Falta de cohesión				Respaldo del grupo		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Par 01	7	1	7	3	6	5	1	7	1	5	4	1	5	7	7	1	5	7	6	5	3	7	6	4	2
Par 02	3	3	3	5	4	6	2	6	2	5	7	7	4	6	6	5	7	6	1	2	3	5	5	4	7
Par 03	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Par 04	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Par 05	5	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
Par 06	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
Par 07	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
Par 08	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
Par 09	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5
Par 10	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	4	3	4
Par 11	3	4	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5
Par 12	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
Par 13	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Par 14	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
Par 15	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Par 16	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6
Par 17	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6
Par 18	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6
Par 19	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5
Par 20	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7
Par 21	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7
Par 22	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6
Par 23	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6

Base de datos de desempeño organizacional

	Efectividad						Eficiencia						Relevancia					Viabilidad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Par 01	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
Par 02	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1
Par 03	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
Par 04	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
Par 05	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
Par 06	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
Par 07	2	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
Par 08	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
Par 09	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	4	3
Par 10	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	2	3
Par 11	4	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	4	3
Par 12	4	2	4	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	4	2
Par 13	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4
Par 14	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
Par 15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Par 16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Par 17	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
Par 18	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
Par 19	3	3	5	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4
Par 20	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
Par 21	3	3	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
Par 22	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5
Par 23	5	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5