



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés laboral y productividad en los colaboradores de un
Gobierno Regional, Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Castillo La Rosa, Italo Anthony (ORCID: 0000-0002-7466-0613)
Rodriguez Milla, Jackeline Alejandra (ORCID: 0000-0002-0887-7339)

ASESORA:

Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena (ORCID: 0000-0001-5937-3459)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de investigación primeramente a Dios, y especialmente a mis padres quienes han sido parte fundamental de este logro, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este gran “Sueño Alcanzado”.

Jackeline Alejandra Rodríguez Milla

Dedico esta tesis a ti Dios, A mis padres por su arduo trabajo, a mis hermanas por su gran apoyo, Para ti Flor de María por ser un gran ejemplo para mí y a mis angelitos en el cielo que siempre me apoyan y siguen en cada paso que doy.

Italo Anthonny Castillo La Rosa

Agradecimiento

A mis padres, porque son lo más sagrado que tengo en la vida, por ser siempre mis principales motivadores y los formadores de lo que ahora soy como persona, sin ustedes y sus consejos, su amor y cariño yo no habría llegado hasta donde estoy. Gracias los quiero mucho.

*Jackeline Alejandra Rodríguez
Milla*

Agradezco a dios, Mis padres, por su arduo e incentivo apoyo por nunca dejarme solo sin ellos no habría alcanzado mis logros, gracias Abuelita por las palabras de aliento desde niño me diste sé que ahora no puedes lograrme cumplir lo que tanto me pedias pero al igual que mi abuelito esto va por ustedes. Y por sobre todo a mi profesora Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena que estuvo ahí siendo una guía en cada etapa y culminación de la tesis.

Italo Anthony Castillo La Rosa

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Resultados descriptivos	21
4.2. Resultados inferenciales	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Análisis descriptivos del estrés laboral</i>	21
Tabla 2. <i>Análisis descriptivos de la productividad laboral</i>	22
Tabla 3. <i>Prueba de normalidad</i>	23
Tabla 4. <i>Relación entre control y productividad</i>	25
Tabla 5. <i>Relación entre exigencia de trabajo y productividad</i>	26
Tabla 6. <i>Relación entre apoyo social y productividad</i>	27
Tabla 7. <i>Relación entre estrés laboral y productividad</i>	28

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de estrés laboral	21
Figura 2. Niveles de productividad	22
Figura 7. Coeficiente de correlación de Pearson.	24

Resumen

El presente estudio tuvo con fin principal determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. La investigación se presenta como básica con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La población del estudio estuvo definida por 52 colaboradores que pertenecen a la secretaría general, gerencial general y transporte. La investigación propuso una muestra censal, por ello se seleccionó la totalidad de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se contó con el cuestionario; para la primera variable estrés laboral el cuestionario estuvo conformado por 16 ítems y 12 ítems para productividad laboral; los instrumentos pasaron por criterio de jueces y se obtuvo para el cuestionario de estrés laboral un índice de confiabilidad de 0,913 y para el cuestionario de productividad laboral 0,882. Los resultados muestran que existe relación significativa entre la estrés laboral y productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. Se concluye que a medida que se incrementa los niveles de estrés se reduce la productividad laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Gobierno regional, estrés laboral, estresores y productividad laboral.

Abstract

The main purpose of this study was to determine the relationship between work stress and productivity in the employees of a Regional Government, Lima - 2021. The research is presented as basic with a non-experimental, crosssectional, descriptive and correlational design. The study population was defined by 52 collaborators belonging to the general secretariat, general management and transportation. The research proposed a census sample, therefore the entire population will be selected. The technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument; for the first variable work stress 16 items and 12 items for work productivity, the instruments passed through the criteria of judges and a reliability index of 0.913 was obtained for the work stress questionnaire and the public service quality work productivity questionnaire of 0.882. The results show that there is a significant relationship between work stress and productivity in the employees of a Regional Government, Lima - 2021. It is concluded that as stress levels increase, the work productivity of employees decreases.

Keywords: Regional government, work stress, stressors and labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

El ámbito laboral es uno de los aspectos fundamentales en la vida de todo individuo, puesto que permite generar recursos económicos, pero también posibilita la realización personal, mejorando la autoestima y confianza. No obstante, todos los agentes que rodean el logro de las metas pueden generar altos niveles de estrés, que, mal gestionados, pueden generar problemas que afecten la salud física y el bienestar psicológico de los trabajadores y la consecuente productividad y estabilidad económica de una organización (Portafolio, 2017).

Las Naciones Unidas reconocen el estrés como una de las enfermedades del siglo XXI. Es común su presencia en el lugar de trabajo, y según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es el motivo más importante de interferencia en las actividades laborales (OMS, 2004).

Cortés (2019) manifiesta que la OMS afirma que los principales detonantes del estrés laboral en las organizaciones y sus colaboradores son las duras jornadas de trabajo, la rapidez del trabajo, las tareas monótonas o aburridas y la poca participación del colaborador en la toma de decisiones, gestión, control o autoridad. Este organismo asegura también que cuando una persona se encuentra estresada, es difícil mantener un equilibrio entre el trabajo y su vida personal, lo que puede llevar a una serie de hábitos poco saludables como el tabaquismo o el alcoholismo.

Por su parte Chandía et ál. (2016) argumentan que cuando una empresa goza de buena salud, debe tener la capacidad de mantener contacto con su entorno y adaptarse a él, desarrollando y manteniendo así su identidad como organización e inspirando a sus colaboradores a empoderarse; así también, es importante mantener la integridad interna y definir la misión, estrategias y expectativas de desarrollo específicas. Cuando la calidad de vida laboral en una organización se ve afectada, los altos niveles de estrés pueden afectar

negativamente las contribuciones que deben hacer los recursos humanos de la organización, para recuperar la salud.

El estrés laboral es sin duda uno de los problemas de salud más graves de la sociedad moderna, y como porcentaje, el 65% de los trabajadores sufren o experimentan estrés severo en el trabajo, lo que conlleva a una menor productividad dentro de la empresa, pero también repercute en la calidad de vida de los colaboradores, lo que resulta ciertamente preocupante (Portafolio, 2017).

El estrés tiene un efecto sobre el desempeño y la capacidad de los colaboradores para realizar su trabajo. El estrés en el trabajo afecta las tareas asignadas a los empleados; evidenciando una serie de deficiencias al momento de ejecutar sus tareas; que afectan el trabajo del equipo, del área y en definitiva de toda la organización. Todos en una organización sufren las consecuencias cuando un colaborador vive con esta condición. Estas personas tienen características diferentes, según género, edad, calificaciones y otras características, que muchas veces no son tomadas en cuenta por la entidad (Ruíz et al., 2016).

La empresa Trabajando.com realizó una encuesta que permitió determinar que más del 50% de la población de Perú presenta algunos indicadores de estrés a causa del teletrabajo. Durante el confinamiento debido a la pandemia por covid19, es probable que el estrés se haya incrementado. El panel de expertos que realizó el estudio afirma que un poco de estrés puede motivar a un empleado a cumplir con las metas que la empresa le marca; no obstante, si se convierte en algo permanente y negativo, puede afectar la salud mental y física de los empleados, así como la productividad laboral y las relaciones interpersonales (Lizama, 2021).

Un estudio realizado en el Gobierno regional de Loreto encontró que el 73% de los encuestados vive con altos niveles de estrés, lo que indica que la mayoría de los colaboradores presentan este problema, que se debe principalmente a la situación económica. En segundo lugar, se muestra que existen problemas en

las relaciones familiares, problemas en las relaciones maritales, problemas en el trabajo y problemas con la estabilidad laboral (Salazar et al., 2020).

Por lo mencionado anteriormente se hace necesario conocer la realidad del Gobierno regional en estudio, planteando la siguiente interrogante ¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional de Lima, 2021? Los resultados de la encuesta permitirán profundizar, monitorear y diseñar políticas para identificar y tratar a los empleados que puedan presentar síntomas de estrés, solo de esta manera, puede mejorar la salud ocupacional de los nuevos trabajadores y aumentar su productividad.

El presente estudio presenta justificación teórica, ya que intenta estudiar de manera congruente y específica la coexistencia del estrés laboral y la productividad; por ello, es fundamental conocer, evaluar y analizar los hechos concretos, así como sustentar los hallazgos con las distintas teorías que se plasmaron en el recorrido de la investigación.

Asimismo, tiene una justificación práctica, ya que busca realizar un análisis que permita diagnosticar a los participantes; dicha información puede ser utilizada para sugerir alternativas en beneficio de la población en estudio, obviamente con la participación de los representantes del gobierno regional; así también, será un incentivo para otros investigadores ya que puede servir como base de investigación para el desarrollo de estudios futuros donde se evalúen problemas similares.

Por otro lado, cabe señalar que el estudio se justifica metodológicamente, ya que tiene como base la teoría científica, con estricto respeto a los antecedentes y al proceso para validar los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, la investigación proporcionará herramientas de medición que cumplan con requisitos básicos, como validez y confiabilidad; por ello, se afirma que los resultados serán válidos y acordes con el tipo y diseño de la encuesta.

La investigación propone como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional de Lima, 2021. Así como los siguientes objetivos específicos: 1) Conocer la relación entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021; 2) Establecer la relación entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021; 3) Identificar la relación entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021; 4) Conocer el nivel de estrés de los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021; y 5) Conocer el nivel de productividad de un Gobierno Regional, Lima - 2021.

También se plantean algunas hipótesis para la investigación; la hipótesis general alterna dice H_i : Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y la hipótesis nula H_o : No existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.

En cuanto a las hipótesis específicas 1 se propone lo siguiente: H_{i1} : Existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y H_{o1} : No existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.

Para la hipótesis específica 2 se plantea lo siguiente: H_{i2} : Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y H_{o2} : No existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se propone: H_{i3} : Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y H_{o3} : No existe relación

significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha considerado pertinente revisar, evaluar y citar algunos estudios del entorno nacional e internacional que se brindan como apoyo a la presente investigación.

En este sentido, se tiene a Moreta (2017), que llevó a cabo una investigación con el objeto de conocer a fondo cuales eran las consecuencias del stress vinculado al trabajo; para ello era necesario evaluar el rendimiento de la persona sometida a este stress y como repercutía esto directamente en la productividad de la empresa. Ella consideró para el estudio un pequeño grupo de quince personas dedicadas a diferentes tareas, ya sea administrativas, operativas e incluso directivas como el caso del Gerente propietario de la organización. La técnica que se empleó fue una encuesta, un test psicológico y la herramienta para tal fin fue el Cuestionario de Maslach. Dentro de las conclusiones de este ensayo tenemos que el stress laboral incide directamente y de forma negativa en la productividad del factor humano y directamente en la producción de la corporación, Play House Ecuatoriano. Concretamente en el plano personal el 43% de los colaboradores desarrollaron Distrés (el stress malo) y el 22% síndrome de Burnout (o trabajador quemado) esto repercutía directamente en su estabilidad laboral. Además, debido al agotamiento físico, mental y emocional causado por el cansancio síquico o estrés, hablamos de falta de motivación, falta de atención, falta de concentración, desgano, desinterés, se incurría en equivocaciones que podían incluso atentar contra la seguridad física de los involucrados, así como pérdida de recursos o activos, malos manejos, inadecuada toma de decisiones.

Se cuenta también con Chamorro (2020) en cuya investigación enfocó el estrés laboral en relación con la productividad generada por los trabajadores de la distribuidora de alimentos Piedra del Cantón en La Libertad, provincia de Santa Elena, en el año 2019. El objetivo era probar la permanencia del estrés laboral íntimamente ligado con la productividad. Este estudio fue diseñado bajo el

planteamiento metodológico de los enfoques cualitativos y cuantitativos. El Departamento de Talento Humano de la indicada distribuidora informó que contaban con ciento veinte (120) trabajadores. Los mismos que fueron considerados en su totalidad para llevar a cabo el estudio. Fue aplicado, por ende, el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Se concluyó que el cansancio emocional era lo que más afectaba al grupo censado. Así como también que, la suma de las tres dimensiones propuestas por el investigador fue de 83.38; resultado que nos ayuda a determinar que no existe síndrome de Burnout, sin embargo, hay una clara tendencia a síndrome de Burnout.

En el estudio de Yáguar (2019) el objetivo era identificar la conexión entre el estrés laboral y el desempeño profesional de un determinado grupo de trabajadores del área de salud. En el Centro de Salud, primer nivel de atención en Mapasingue oeste, en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. La metodología utilizada fue basada en un enfoque cualitativo – cuantitativo. En el grupo escogido de ciento dieciséis (116) personas se encontró que un 46.6% de ellos presentaron un nivel bajo de estrés laboral y un 69.0% de ellos un regular desempeño profesional, concluyendo en una asociación estadística entre estas variables ($p < 0,05$). Arrojando que el estrés laboral en los colaboradores del área de salud tiene una relación, en cuanto a estadísticas se refiere, muy significativa con su desempeño laboral.

Es importante también mencionar el estudio de Salazar (2018), quién deseaba establecer claramente en qué forma y proporción influye en los colaboradores el estrés y este a su vez en su productividad laboral y por ende en la productividad de la empresa donde en ese momento, en ese año 2018 se desempeñaban. Se llevó a cabo en este estudio el método cualitativo – cuantitativo de tipo correlacional. Se usó un cuestionario que constaba de doce (12) preguntas cerradas. La muestra incluyó a cuatrocientos once (411) trabajadores, obteniéndose una muestra de cincuenta y cinco según un muestreo probabilístico. Esto demostró una influencia marcada del estrés en la productividad de estos trabajadores, lo cual iba gradualmente en aumento debido

a factores de riesgo como: exceso de trabajo, entorno laboral, una presión en la relación jefe – colaborador.

En el ámbito nacional se cuenta con el estudio de Huamancayo (2020), quien enfocó como producto de su proyecto el estrés laboral relacionado claramente con el desempeño del personal de un área administrativa de la Municipalidad Distrital de Luyando Naranjillo. La recopilación de información se llevó a cabo mediante una encuesta, con este fin, se usó un cuestionario compuesto de dieciocho (18) ítems, cuyas opciones de respuesta se planteó según una escala de likert, de los cuales nueve (09) se enfocaban en la variable “Estrés Laboral”, y nueve (09) en la variable “Desempeño de los Trabajadores”. La indicada encuesta fue aplicada a cuarenta y siete trabajadores públicos de la mencionada municipalidad. Enfocado en la metodología del tipo aplicado al nivel correlacional, y transversal. Las estadísticas pudieron demostrar en este estudio que existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño de sus funciones, presentando una correlación calificada como muy baja para la dimensión cognitiva.

Otro antecedente presentado en el estudio es el realizado por Ubillús (2019), quien buscó conocer si había relación entre el estrés laboral y el desempeño en colaboradores de una universidad privada de Chiclayo. El estudio se plantea como no experimental, correlacional y transversal. La técnica de recopilación de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a colaboradores, aparte de ello se elaboraron fichas bibliográficas. La población y muestra la constituyeron 30 colaboradores. Se observó como resultado del estudio una relación positiva de 0,702 y una significancia de 0,00; todo esto demuestra la relación significativa entre ambas variables. La investigación concluye que el desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado por el estrés.

Barreto (2018), efectuó un estudio con el fin de determinar que tanto influía el estrés en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Javfrank Contratistas S.A.C. – Huaraz, periodo 2012 – 2014. El mismo que fue enfocado

de forma aplicada, descriptiva y correlacional. Se asignó a cuarenta y cinco colaboradores de la institución y fue a través de un muestreo censal; se usó el censo y la encuesta a todos los trabajadores. Se confirmó que existía una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la productividad laboral de los empleados al nivel de significancia de 0,05. Teniendo como resultado que el estrés influye de una forma totalmente negativa en la productividad laboral de la empresa Javfran Contratistas S.A.C., materia de esta investigación. Podemos señalar que este estrés es provocado por una serie de detonantes, tales como, factores de índole ambiental, organizacional e individual que originan una variedad de síntomas que traen como consecuencia que la productividad laboral de los trabajadores se vea disminuida ya que las estadísticas indicaron que el 76% presenta una baja productividad.

Por otro lado, se menciona a Balvin (2018), cuyo objetivo de estudio fue determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la unidad minera Cobriza 2017, estudio que se describe como aplicado con diseño correlación transversal, y que incluye una muestra de 52 trabajadores de Raise Boring, que fueron evaluados a través de un formulario de encuesta sobre síntomas fisiológicos de estrés, el cuestionario para evaluar estrés ocupacional y la evaluación de desempeño. Los resultados mostraron que el nivel de estrés laboral de los empleados es alto, y el nivel de desempeño es poco satisfactorio. Se concluye que los aspectos de apoyo social y requerimientos laborales inciden en el estrés, mientras que el control sobre la toma de decisiones y el apoyo social inciden en gran medida en el desempeño, por lo que se afirma que el estrés incide en el desempeño de un trabajador de con un 62.53 de chi-cuadrado, al 0.05 de significancia.

También se cuenta con información de Rupay (2016) para encontrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de un municipio de la provincia de Huancavelica. Este estudio utiliza un método científico no experimental y un diseño transversal de correlación. Utilizaron técnicas de toma de notas y encuestas, y aplicaron dos cuestionarios de estrés y desempeño para recopilar información que podría usarse también para futuras

investigaciones. Se seleccionó una muestra de treinta (30) trabajadores elegidos por muestreo no probabilístico, cuyos resultados fueron verificados en el programa estadístico SPSS 21 y Excel 2010. Este estudio demuestra que el estrés se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores regionales.

Contamos también con la información de Ruíz y Vega (2016), quienes efectuaron una minuciosa investigación para determinar si el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores administrativos de una empresa industrial. Por ser una población definida, con relación a una empresa específica fue a través de un estudio de caso; se usaron unos instrumentos que los ayudaron a medir y relacionar las variables planteadas, posterior a ello se usaron entrevistas con las cuales lograron obtener suficiente información que derivó en los resultados que buscaban. En esta investigación se tomó en cuenta siete (07) factores para desagregar al estrés y el desempeño laborales en dimensiones. El equipo de personas, materia de este estudio estuvo reunido en grupos etarios comprendidos entre las edades de 21 y 50 años. Se determinó que el estrés influye de una manera negativa en el desempeño laboral pero no relevantemente, por lo cual, asumen que, el trabajador puede manejar ciertos niveles de tolerancia al estrés.

A Nivel local se encontró el estudio de Felipa (2021), cuyo fin principal fue establecer el tipo de relación que existía entre el estrés laboral y el desempeño en los colaboradores de una municipalidad distrital de Lima. El estudio fue presentado como cuantitativo, correlacional no experimental. La población la conformaron 200 colaboradores y su muestra fue de 132, obtenida a través de un muestreo probabilístico. Para medir las variables de investigación se utilizó la técnica de la encuesta y los cuestionarios CE y CDL los cuales fueron validados por expertos y su confiabilidad fue de 0.993 y 0.955 respectivamente. Los resultados del estudio muestran una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables.

También podemos citar a Morón (2019), quien realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la percepción subjetiva

de productividad que tienen los expertos de la Dirección General de la Estrategia Implementada para la Intervención en Salud Pública del Ministerio de Salud. Este análisis se realizó en un diseño transversal cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental. La muestra fueron sesenta expertos de la mencionada institución pública obtenida mediante un muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue una encuesta, y la herramienta que utilizaron fueron dos cuestionarios: cuestionario 1, sobre estrés laboral y cuestionario 2 sobre percepción subjetiva de productividad. Estos cuestionarios tienen una escala de calificación tipo Likert. Este análisis estadístico mostró que existe una relación indirecta pero estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la productividad autopercebida entre los profesionales de este estudio.

Teniendo como base todo lo indicado líneas arriba, se consideró, importante detallar las teorías relacionadas al tema en cuestión, avaladas por diversos autores.

Al analizar cuidadosamente el **estrés laboral** se puede encontrar diferentes **modelos teóricos** explicativos a lo largo de su historia, así como, una variedad de estímulos desencadenantes. De igual forma, se pueden analizar algunas variables que dependen más de la interacción entre estresores y respuestas de estrés. Se detallan varios modelos relacionados con estos métodos. Tenemos a Matteson y Ivancevich (1989, citado en Vargas, 2011), que brindaron un **modelo instructivo de estrés ocupacional**, el cual indica que el estrés se encuentra delimitado por las características individuales de cada trabajador y que este trabajador reaccionará de manera adaptativa de acuerdo o según sus características individuales y de acuerdo a una situación externa que puede en menor o mayor grado diferir entre una persona u otra dependiendo de las demandas físicas y psicológicas, llevándolo a conducirse de diferentes maneras según los factores externos que intervengan que no son los mismos y por igual para todos los trabajadores.

En el **modelo de demanda control, Karasek**, se explica que el estrés se activa cuando el trabajador se carga de trabajo (cantidad) y además depende de las

tareas a realizar y el contenido de estas; es decir, qué tanto control tiene el trabajador o autonomía para poder decidir sobre estas funciones y ésta carga laboral y las demandas psicológicas ya sean cualitativas o cuantitativas que acarrear. En este contexto se está considerando que lo que abruma al trabajador es la limitada libertad para poder decidir sobre su trabajo y las demandas psicológicas elevadas; se está hablando sobre el incipiente o bajo control (Rodríguez & Rivas, 2011).

También está el **modelo desequilibrio – esfuerzo – recompensa** de Siegrist; (citado en Cervantes & Rico, 2008) aquí muestran la importancia del trabajo remunerado, el ser considerado, el valor que tiene para el trabajador el esfuerzo físico y psicológico, hablamos de reconocimiento, de una recompensa. Aquí nos plantean el costo - beneficio, es decir, el esfuerzo y el reconocimiento ya que debido a su ausencia trae como consecuencia una reacción de estrés.

Así también, el **Modelo Transaccional del Estrés** de Lazarus y Folkman (1984, citado en Gabel et. á., 2012), este modelo estudia las diferencias entre la perspectiva de una persona y su entorno, el desequilibrio ocasionado por estresores que influyen interactivamente. Está considerado un modelo cognitivo sobre el estrés.

Ostermann y Gutiérrez (2000), plantean un **modelo sobre salud laboral** denominado Self, Work, Social: Aquí explican que el estrés no es solamente resultado de estresores en el plano laboral, si no, que consideran también los factores personales y sociales que influyen también en el estrés del trabajador los mismos que pueden ser disminuidos o debilitados por los apoyos que la persona tiene en éstas tres áreas. Va a depender mucho de las condiciones de vida del individuo. Estos pueden actuar negativamente como estresores en su vida o pueden actuar de forma positiva como un apoyo. Estos tres factores son abordados como un interjuego.

En lo que se refiere a las **bases teóricas de la variable estrés**, se menciona la propuesta de Selye (1956), se aprecia en este punto que por primera vez hacen referencia a la palabra estrés y desde ese momento también se

empezará a considerar el estrés como la reacción que tiene el organismo ante cualquier situación de cambio. Científicos consideran que este estrés tiene implicancias positivas como también negativas. Es una señal de cómo un sujeto reacciona ante un daño físico y emocional. Además, el autor nos explica que no solo hay factores físicos si no también factores sociales y del medio ambiente donde nos relacionamos y que requieren que el individuo tenga la capacidad de adaptarse.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), un individuo tiene estrés debido a que se enfrenta a muchas exigencias, ya sea en el entorno laboral, las tareas asignadas, relaciones interpersonales, tiene demasiadas exigencias las cuales no están al nivel de sus conocimientos, competencias o necesidades. El trabajador no puede afrontarlas y el estrés es una reacción física y emocional ante esto. El trabajador siente que hay un desnivel o desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos que dispone y siente que su capacidad no es acorde con estas demandas.

El estrés en la actualidad se define como una reacción, respuesta, un estímulo e interacción ante cualquier situación que enfrenta el individuo. Tiene diferentes variables con relación al ambiente laboral, personales y posee efectos propiamente de este estado. Es entonces, un desbalance entre las exigencias del entorno (estresores internos o externos) y los recursos con los cual dispone la persona (Lazarus & Folkman, 1986). Engel (1962) explica que el estrés se activa no solo en el mundo externo sino también en el mundo interno del individuo siendo el resultado de exigencias, presión; y para que la persona pueda adaptarse y aprender a manejar la situación es necesario que active mecanismos psicológicos de defensa. Así también Karasek (1979), la considera como la reacción antes las altas demandas psicológicas y el poco control de la toma de decisiones

Tenemos también a Pastrana y Guerrero (2010) quienes muestran dos **tipos de estrés**. El primero que distinguen es el **Eustress** o estrés “bueno” que orienta a una función protectora del organismo invitándonos a progresar en todos

los sentidos y estimulándonos a enfrentar situaciones y adaptarnos a procesos de cambio. Y el segundo que distinguen es el **Distress** o estrés “malo” el que se produce por una respuesta exagerada ante una actividad intensa y a veces prolongada, la cual las personas debemos afrontar sin tener a disposición los recursos necesarios, ni los conocimientos que nos guíen a completar la tarea. Esto, nos puede afectar tanto física como psicológicamente debido al exceso de energía que se produce y no se consume.

Observamos diferentes **dimensiones de la variable estrés** que han sido consideradas de acuerdo con el modelo de demanda control de Karasek (1979). La dimensión nombrada “**control**” es cuando el control o manejo sobre nuestro trabajo va relacionado directamente con la oportunidad que tenemos de poder desarrollar nuestras habilidades y poder demostrar autonomía en el trabajo que desempeñamos. La dimensión nombrada “**exigencias de trabajo**” es la recarga o cantidad de tareas con relación al tiempo de ejecución de las mismas y la dimensión nombrada “**apoyo social**” que hace referencia a la clase de apoyo o colaboración que se recibe de los compañeros o del jefe inmediato durante el desarrollo de las actividades laborales.

Ahora se comentará sobre la **variable productividad** en la cual se distinguen tres modelos explicativos. En primera instancia se menciona el **modelo integral** de productividad en el cual se debe reconocer los medios que nos guiarán a lograr el máximo o mejor resultado optimizando la productividad, debemos analizar primero la estrategia empresarial, visualizar el objetivo, considerar las mejores propuestas para la fidelización de nuestros clientes, proyectarnos hacia qué segmento o mercado nos dirigimos y la clara estrategia que pondremos en acción para lograrlo, definiendo de antemano el nivel de operaciones y los recursos tangibles e intangibles que realmente necesitamos para lograr nuestros objetivos (Medina, 2019).

En segundo término, se encuentra el **modelo de factores influyentes** de Page (1999, como se cita en Narváez, 2021) aquí hablamos de eficiencia en la productividad, la misma que va desde 0% que es cuando no realizamos ninguna

actividad; y por otro lado al 100% cuando nos desarrollamos con máxima eficiencia. En tercer lugar, se visualiza **el modelo Lean Production** viene a ser la síntesis de todos los modelos, ¿qué es lo que persigue? Este modelo invita en primer lugar a ubicar y erradicar alguna actividad que no nos produzca eficiencia, a eliminar del camino aquello que no es viable, que carezca de valor e insta a ser flexibles, a adaptarse a situaciones diversas y a la vez ayuda a amoldarse a situaciones que no tenían estructuradas para poder conseguir o llegar al objetivo, sin desperdiciar o dejar ir oportunidades de desarrollo, de mejora, de cambio logrando ser altamente competitivos (Koskela, 1992).

Se considera también el **enfoque administrativo** que es el fundamento de la productividad, donde se enfoca en atender a más clientes con los mismos o con más recursos en el menor tiempo posible o atender a igual cantidad de clientes con menos recursos (Goshime, et al., 2019) en ambas situaciones se incrementa la productividad. Desde el **enfoque de la estrategia** se encuentra que si una empresa es productiva podrá brindar a sus clientes mejores ofertas, podrá bajar sus precios. Al lograr esto aumentará la demanda por consiguiente los ingresos y las utilidades ya que la empresa logrará posicionarse en el mercado. Así también, se debe considerar que si una empresa no logra una productividad competitiva correrá el riesgo de salir del mercado (Foster, 2018).

Se puede, entonces, concluir que la productividad se puede **conceptualizar** como el proceso en el cual se cuenta con elementos y actividades que persiguen un objetivo. Las mejoras se ven cuando se trabaja con los mismos o con menos recursos y logra los mismos o mejores y mayores resultados totalmente favorables para la empresa ya sea en productos o servicios (Medina, 2019). Koontz, et al. (2008) ve la productividad en base a la cantidad de activos y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En el proceso de fabricación la productividad se usa para evaluar el rendimiento de las tiendas, equipos de trabajo y el staff de empleados. Asimismo, el concepto de productividad para Goither et al. (2000) se refiere a la relación entre la cantidad de productos y/o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados.

En cuanto a lo que se refiere a las **dimensiones** para la variable **productividad** se consideran las expuestas por Koontz et al. (2008), las mismas que son: Eficiencia, eficacia y efectividad

- a) **Efectividad** es lograr los objetivos propuestos.
- b) **Eficiencia** alcanzar los fines propuestos con la menor cantidad de recursos.
- c) **Eficacia** es considerada como una medida de las metas que desea alcanzar la empresa o corporación y del grado en que las alcanza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación se refiere a la estrategia adoptada por el investigador para resolver el problema, inconveniente o dificultad planteada en la investigación (Arismendi, 2013).

Para el presente estudio se planteó un **tipo de investigación aplicada**, pues como manifiesta Murillo (2008), considera utilizar el conocimiento y ponerlo en práctica, así como también, busca resolver problemas y dar respuestas a aspectos que puedan mejorar situaciones cotidianas.

Por otro lado, se propuso un **diseño de investigación, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional**.

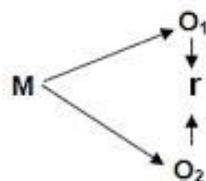
La investigación se presentó como **no experimental** porque no hubo manipulación intencionada de las variables; manejo de residuos sólidos y calidad de vida; su nota es solo como se muestra realmente. Para Palella y Martins (2012), en el diseño no experimental, solo se observaron los eventos tal como ocurren en su ambiente real, y en un momento determinado, para después analizarlos.

Se considera también de corte **transversal**, ya que las variables fueron medidas en un solo momento, como lo manifiesta Hernández et ál. (2014).

En lo que refiere a los **descriptivo**, Arias (2012) manifiesta que estos estudios buscan describir las características de un evento o fenómeno, individual o grupal, para establecer su estructura o comportamiento.

Para Hernández et ál. (2014), los estudios **correlacionales** son estudios que conectan conceptos o variables y permiten predecir y estimar relaciones entre ellos.

A continuación, se muestra el diagrama de la investigación descriptivo – correlacional:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Arias (2012) afirma que una variable es una propiedad o atributo que se puede medir, analizar, manipular y controlar en un estudio.

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual:

Reacción antes las altas demandas psicológicas y el poco control de la toma de decisiones (Karasek, 1979).

Definición operacional:

Operacionalmente está definido por los puntajes de la Escala de estrés laboral, medido a través del modelo de Karasek (1979), el cual propone tres dimensiones: control, exigencia de trabajo y apoyo social.

Indicadores:

Para la dimensión control se plantearon como indicadores la autonomía y el desarrollo de habilidades; para la dimensión exigencia de trabajo se consideraron cantidad de trabajo y tiempo de ejecución; y por último para la dimensión apoyo social se propusieron como indicadores el apoyo jerárquico y el apoyo de los compañeros.

Escala de medición:

Ordinal.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual

Es la relación entre la cantidad de activos y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados (Koontz et al., 2008).

Definición operacional

Operacionalmente la variable está definida por los puntajes del cuestionario de productividad a través de las dimensiones establecidas por Koontz et al. (2008), las cuales son: eficiencia, eficacia y efectividad, y sus respectivos indicadores.

Indicadores:

Para la dimensión eficiencia se plantearon como indicadores los resultados, los recursos y planificación; para la dimensión eficacia se consideraron como indicadores la disponibilidad, tareas o actividades y el cumplimiento de objetivos; y por último para la dimensión efectividad se

propusieron como indicadores alcanzar metas, aportes y cumplimiento de normas.

Escala de medición:

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Es un conjunto de elementos con características similares para quienes se explorarán los resultados de la encuesta; está determinada por el problema y el objetivo de la investigación (Arias, 2012).

En el estudio, la población estuvo definida por 52 colaboradores que pertenecen a la secretaría general, gerencial general y transporte de un gobierno regional.

Debido a que se trata de una población finita, se consideró aplicar una **muestra censal**; es decir, que se seleccionó a toda la población por ser una cantidad manejable de individuos (López, 1998). El muestreo será de tipo **Probabilístico**. Por lo tanto, cada integrante de la población total tendrá la misma oportunidad de ser elegidos como muestra, ya que los investigadores no tendrán sesgo sobre la población y se obtendrá mediante cálculo de probabilidades (Muñoz, 2015)

En cuanto a los criterios de inclusión, se consideró a los hombres y mujeres, CAS o no CAS que pertenecen a las áreas de secretaría general, gerencial general y transporte.

Los criterios de exclusión consideraron a aquellos colaboradores, hombres y mujeres que no pertenecen a las áreas de secretaría general, gerencial general y transporte y que no llevan más de seis meses formando parte de la entidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se plantea como **técnica** de recolección de datos la **encuesta**; que busca conseguir datos proporcionados por un grupo de individuos, sobre un tema específico (Arias, 2012).

El **instrumento** que se utilizó en la investigación es el **cuestionario**. Arias (2012) define el cuestionario como un formulario escrito que contiene una serie de preguntas. En la investigación se consideró el cuestionario de Estrés laboral conformado por 16 ítems, y el cuestionario de productividad, que cuenta con 12 ítems; ambos han sido elaborados a partir de la revisión de teorías. Se hace hincapié que los instrumentos fueron serán aplicado mediante formulario de Google.

La **validez** de un instrumento nos muestra su capacidad de medir lo que se desea medir (Hernández et al., 2014). Para la investigación se aplicó la validez de contenido mediante juicio de experto; por ello, se recurrió a tres especialistas quienes determinaron si los cuestionarios cumplen con los requisitos para poder ser aplicados.

La **confiabilidad** de los instrumentos de estrés laboral y productividad permitieron demostrar que los instrumentos creados tienen la capacidad de medir si su frecuente aplicación al mismo sujeto u objeto brinda los mismos resultados (Hernández et ál., 2014), a esto se le denomina consistencia interna. Estos datos se obtuvieron mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, para ello se aplicó una prueba piloto a sujetos con características similares a los del presente estudio. Para la variable estrés laboral se alcanzó un índice de confiabilidad de 0,913 y para la variable productividad laboral se logró un índice de 0,882.

3.5. Procedimientos

A continuación, se describen los pasos para recopilar y procesar los datos obtenidos:

Debido a la pandemia por COVID – 19, se elaboró un cuestionario mediante Formulario de Google, el cual contenía inicialmente el consentimiento informado y la información detallada del motivo del estudio, así como los ítems de ambos cuestionarios. El formulario fue enviado a los dispositivos móviles de los participantes del estudio, a través de la aplicación de WhatsApp.

La información generada por los individuos pertenecientes a la muestra es direccionada a una hoja de Excel; estos datos fueron cuantificados de acuerdo con la opción seleccionada. Luego de elaborar la matriz con los datos, la información es procesada y analizada estadísticamente por un experto. Los resultados obtenidos se discuten a partir de los aportes teóricos realizados durante la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis de datos se siguió la siguiente ruta: Con la base de datos obtenida previamente, se efectuó el análisis estadístico inferencial de correlación bivariada, con la ayuda del SPSS. A través del programa SPSS también se realizó el análisis estadístico descriptivo, obteniendo resultados tales como: distribuciones de frecuencia, gráficos y medidas de dispersión. Se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos tomando en cuenta el nivel de significancia y el de correlación, que permitieron comparar las hipótesis y dar respuesta a las preguntas de investigación.

3.7. Aspectos éticos

En lo que refiere a estos aspectos, se consideró importante colocar todas las citas pertinentes con la intención de respetar el derecho de autor; así también, se respetó la confidencialidad de los individuos participantes, y se respetó su derecho a negarse a participar. Por otro lado, en el formulario se incluyó el consentimiento informado y se explicó detalladamente el motivo de la investigación y el tratamiento que se le daría a los datos brindados por los participantes. Además, se hizo hincapié en la veracidad de los resultados obtenidos.

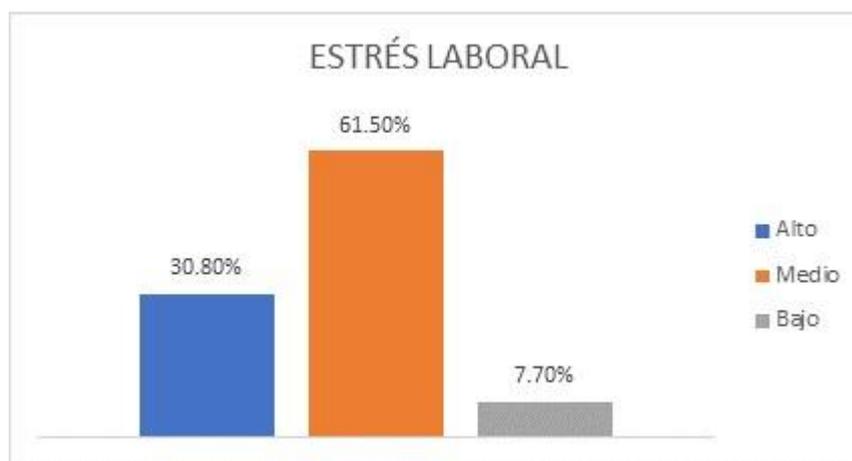
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1. *Análisis descriptivos del estrés laboral*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Estrés laboral	Alto	16	30.8
	Medio	32	61.5
	Bajo	04	7.7
	Total	52	100.0

Figura 1. *Niveles de estrés laboral*



En la Tabla 4 y figura 1 se observa que, de los 52 colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, el 61.5% muestra un nivel medio de estrés laboral, el 30.8% muestran un nivel alto de estrés laboral y por último un 7.7% se ubica en un nivel bajo.

Tabla 2. Análisis descriptivos de la productividad laboral

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Productividad laboral	Alto	06	11.5
	Medio	29	55.8
	Bajo	17	32.7
	Total	52	100,0

Figura 2. Niveles de productividad



En la Tabla 5 y figura 2 se observa que, de los 52 colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, el 55.8% muestra un nivel medio de productividad, el 32.7% muestran un nivel bajo y por último un 11.5% se ubica en un nivel alto.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de Normalidad

Tabla 3. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés laboral	,240	52	,067	,826	52	,000
Productividad	,178	52	,075	,952	52	,036

Hipótesis:

Hi: La distribución de los datos, posee una distribución normal.

Ho: La distribución de los datos, posee una distribución no normal.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,05$ se rechaza Hi y se acepta Ho.

Si $p > 0,05$ se rechaza Ho y se acepta Hi.

La prueba de normalidad se desarrolló para definir la prueba estadística utilizada para analizar las correlaciones del estudio. Se decide utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov puesto que la muestra es mayor a 50 individuos; y dado que el valor de "p" es mayor a 0.05 para ambas variables, se considera una distribución normal, lo que requiere el uso de la prueba paramétrica de correlación r de Pearson.

4.2.2. Prueba de Hipótesis

Figura 3.

Coefficiente de correlación de Pearson.

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

4.2.3. Resultados por objetivos

Objetivo específico 1: Conocer la relación entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Con la finalidad de corroborar el objetivo específico 1, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:

H_{i1} : Existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

H_{o1} : No existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_{o1} y se acepta H_{i1} .

Si $p > 0,01$ se rechaza H_{i1} y se acepta H_{o1} .

Tabla 4. Relación entre control y productividad

	Correlaciones	Control	Productividad
Control	Correlación de Pearson	1	,651*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,651**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Como se puede observar en la tabla 4, entre la dimensión control y la variable productividad existe un coeficiente de correlación de 0,651 y un $p < 0,01$, es decir poseen una correlación positiva moderada y significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis que manifiesta: No existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y se acepta la hipótesis que dice: Existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Con la finalidad de corroborar el objetivo específico 2, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:

H_{i1} : Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021. H_{o1} : No existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_{o2} y se acepta H_{i2} .

Si $p > 0,01$ se rechaza H_{i2} y se acepta H_{o2} .

Tabla 5. *Relación entre exigencia de trabajo y productividad*

Correlaciones		Exigencia de trabajo	Productividad
Exigencia de	Correlación de Pearson	1	,459*
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,459**	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	52	52

En la tabla 5 se observa entre exigencia de trabajo y productividad un coeficiente de correlación de 0,459 y un $p < 0,01$, lo que pone en evidencia que existe una correlación positiva moderada y significativa. Por ello se rechaza la hipótesis que dice: No existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y se acepta la hipótesis que manifiesta: Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Con la finalidad de corroborar el objetivo específico 3, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:

H_{i1} : Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

H_{o1} : No existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_{o3} y se acepta H_{i3} .

Si $p > 0,01$ se rechaza H_{i3} y se acepta H_{o3} .

Tabla 6. *Relación entre apoyo social y productividad.*

Correlaciones		Apoyo social	Productividad
Apoyo social	Correlación de Pearson	1	,689*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,689**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

La tabla 6 muestra un coeficiente de correlación de 0,689 y un $p < 0,01$, entre apoyo social y productividad, lo que pone en evidencia que existe una correlación

positiva moderada y significativa. Por ello se rechaza la hipótesis que dice No existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y se acepta la hipótesis que manifiesta: Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.

Con la finalidad de corroborar el objetivo general 3, se realiza la siguiente prueba de hipótesis:

H_{i1} : Existe relación significativa entre estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

H_{o1} : No relación significativa entre estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,01$ se rechaza H_o y se acepta H_i .

Si $p > 0,01$ se rechaza H_i y se acepta H_o .

Tabla 7. *Relación entre estrés laboral y productividad.*

Correlaciones		Estrés laboral	Productividad
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,684
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Como se puede observar en la tabla 7, entre las variables estrés laboral y productividad existe un coeficiente de correlación de 0,684 y un $p < 0,01$, es decir poseen una correlación positiva moderada y significativa. Por lo tanto, se rechaza

la hipótesis que dice: No existe relación significativa entre estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; y se acepta la hipótesis que manifiesta: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021.

V. DISCUSIÓN

Respecto al *objetivo específico 1*, que buscó conocer la relación entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; en la tabla 1, se encontró entre la dimensión control y la variable productividad un coeficiente de correlación de 0,651 y un $p < 0,01$, es decir poseen una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se aceptó la hipótesis que dice existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021. Los resultados permiten afirmar que poseer autonomía y tener la oportunidad de desarrollar las habilidades dentro del ámbito laboral, mejora la productividad de los colaboradores. Medina (2019) reafirma esta conclusión, pues menciona que el control está relacionado con el manejo sobre el trabajo y al mismo tiempo va vinculado directamente con la oportunidad de poder desarrollar habilidades y poder demostrar autonomía en el trabajo que se desempeña. El resultado encontrado en el presente estudio coincide con el obtenido por Ubillús (2019), quien concluyó que existe una alta relación de 0,696 entre el control y el desempeño laboral de colaboradores de una universidad privada de Chiclayo; resultados similares se encontraron en el estudio realizado por Balvin (2018) quien encontró un $r = 0.758$ y nivel de significancia de $0.038 < 0.05$ entre desempeño y control de decisión, esto muestra una correlación positiva moderada, y concluye que a mayor control sobre la decisión, mayor rendimiento y viceversa.

En cuanto al *objetivo específico 2*, que determinó la relación entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; en la tabla 2 se observa entre exigencia de trabajo y productividad un coeficiente de correlación de 0,459 y un $p < 0,01$, lo

que pone en evidencia que existe una correlación positiva moderada y significativa. Por ello se acepta la hipótesis que manifiesta: Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021. El estudio permite afirmar que la carga laboral y el tiempo que se dispone para su ejecución puede afectar significativamente la productividad de los colaboradores. El resultado coincide con lo obtenido por Felipa (2021), quién encontró una correlación positiva significativa muy fuerte entre la exigencia del trabajo y el desempeño laboral, eso implica que mientras más presión en cuanto a horario o a funciones existan, menor será el desempeño de los colaboradores. Por otro lado, Chamorro (2020) encontró en su investigación que factores como la cantidad de trabajo (indicador vinculado a la dimensión “exigencia de trabajo”), supervisión inadecuada y la limitada comunicación han creado situaciones de cansancio y fatiga en los empleados, ocasionando una limitada productividad. Otro estudio que corrobora el hallazgo es el de Salazar (2018), quién en su investigación dio a conocer que existe una marcada influencia entre el exceso de trabajo y la productividad. También se cuenta con el estudio de Ruíz y Vega (2016) para corroborar lo encontrado pues manifiesta que los principales factores que interfieren en el desempeño de los colaboradores es el poco tiempo que se dispone para terminar las actividades, la presión del trabajo y el ritmo acelerado con que se debe trabajar.

Respecto *al tercer objetivo específico*, que logró identificar la relación entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, la tabla 3 muestra un coeficiente de correlación de 0,689 y un $p < 0,01$, entre apoyo social y productividad, lo que pone en evidencia que existe una correlación positiva moderada y significativa; por ello se aceptó la hipótesis que manifiesta que existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; por ende se afirma que la ayuda que reciban los colaboradores ya sea por parte de sus pares o de sus superiores permitirá una mayor productividad laboral. Los hallazgos corroboran los resultados de Felipa (2021), quién logro identificar una relación estadísticamente significativa entre la

dimensión apoyo social y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de Lima, esto demuestra que el poco soporte de las pares o del jefe inmediato puede repercutir negativamente en el desempeño de los colaboradores. El estudio de Salazar (2018) muestra que una inadecuada relación jefe – colaborador puede repercutir en la productividad laboral; algo similar refieren Ruíz y Vega (106), debido a que ven la influencia del líder y la manera de ejecutarla como una fuente potencial de estrés, considerando que algunos líderes contribuyen al estrés, mientras que otros lo reducen o ayudan a controlarlo, y por esta razón, el respeto y la preocupación de algunos líderes para con sus colaboradores es importante, además de la confianza hacia ellos; estos autores también abordan el hecho de que la falta de cohesión del equipo para lograr los objetivos organizacionales es una causa de estrés.

En lo que refiera al objetivo general que buscó determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; se puede observar en la tabla 6 que existe un coeficiente de correlación de 0,684 y un $p < 0,01$, lo que pone en manifiesto que entre las variables estrés laboral y productividad existe una correlación positiva moderada y significativa, por ello se aceptó la hipótesis que dice: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021. Estos datos ponen en evidencia que las altas exigencias psicológicas y el poco control para tomar decisiones pueden afectar seriamente la productividad de los colaboradores. Resultados similares se encuentran en el estudio de Huamancayo (2020) quien logró identificar una relación positiva baja y estadísticamente significativa entre estrés laboral y desempeño, mostrando un p valor menor de 0.05 y un r de Pearson de 0,306. Así también, los resultados del presente estudio son corroborados por Barreto (2018), quien prueba la existencia de una relación estadísticamente significativa entre estrés y productividad laboral en trabajadores, a un nivel de significancia de 0.05, lo que confirma que el estrés tiene un impacto negativo en la productividad laboral de la empresa debido a factores individuales, ambientales y organizacionales que se manifiesta en síntomas que afectan la productividad del trabajo en la organización.

Por otro lado Moreta (2017) quien en su investigación logro determinar que el stress laboral incide directamente y de forma negativa en la productividad del factor humano y directamente en la producción de la corporación Play House Ecuatoriano, concretamente en el plano personal el 43% de los colaboradores desarrollaron Distrés y el 22% síndrome de Burnout esto repercutía directamente en su estabilidad laboral; además, debido al agotamiento físico, mental y emocional causado por el cansancio psíquico o estrés, hablamos de falta de motivación, falta de atención, falta de concentración, desgano, desinterés, se incurría en equivocaciones que podían incluso atentar contra la seguridad física de los involucrados, así como pérdida de recursos o activos, malos manejos, inadecuada toma de decisiones.

Por su parte Medina (2019), menciona que se debe reconocer los medios que nos guiarán a lograr el máximo o mejor resultado optimizando la productividad, para ello debemos analizar primero la estrategia empresarial, visualizar el objetivo, considerar las mejores propuestas, definiendo la estrategia que pondremos en acción para lograrlo, estableciendo de antemano el nivel de operaciones y los recursos tangibles e intangibles que realmente necesitamos para lograr nuestros objetivos. Por su parte, Moreto (2017), en su estudio logro identificar que en la empresa Playhouse Ecuatoriano, un 11% de sus encuestados afirma que el principal factor que afecta la productividad, es el estrés laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), un individuo tiene estrés debido a que se enfrenta a muchas exigencias, ya sea en el entorno laboral, las tareas asignadas, relaciones interpersonales, tiene demasiadas exigencias las cuales no están al nivel de sus conocimientos, competencias o necesidades, el trabajador no puede afrontarlas y el estrés es una reacción física y emocional ante esto, el trabajador siente que hay un desnivel o desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos que dispone y siente que su capacidad no es acorde con estas demandas. En cuanto Engel (1962) explica

que el estrés se activa no solo en el mundo externo sino también en el mundo interno del individuo siendo el resultado de exigencias, presión

En conclusión, se puede afirmar, en base con los diferentes estudios, que el estrés se puede producir por falta de recursos o altas exigencias, lo cual puede provocar una baja productividad, pero también problemas de salud físicos y emocionales en los colaboradores; esto significa que existe una relación inversamente proporción entre ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio concluye que existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, al encontrar un coeficiente de correlación de 0,651 y un $p < 0.01$, es decir poseen una correlación positiva moderada y significativa.
2. Se concluye que existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, ya que se encontró un coeficiente de correlación de 0,459 y un $p < 0,01$, lo que pone en evidencia una correlación positiva moderada y significativa.
3. Se concluye que existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, dado que el coeficiente de correlación fue de 0,689 se demostró que existe una correlación positiva moderada.
4. Se concluye que los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, presentan 61.5% en un nivel medio de estrés laboral, un 30.8% muestran un nivel alto de estrés laboral y por último un 7.7% se ubica en un nivel bajo un nivel.

5. Se concluye que los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021, presentan 55.8% en un nivel medio de productividad, el 32.7% muestran un nivel bajo y por último un 11.5% se ubica en un nivel alto.
6. Se concluye en cuanto al objetivo general de la investigación que existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021; dado que el coeficiente de correlación encontrado fue de 0,684 y el p valor < 0,01, se demostró una correlación positiva moderada y significativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional realizar un plan de control de estrés, ya que, a pesar de encontrar un nivel medio, esto no asegura que se pueda incrementar y afectar la salud física y emocional de los colaboradores de la entidad; así también, es conveniente que fomenten la interrelación entre compañeros de diferentes áreas, a través de actividades de integración.
2. Se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional elaborar y ejecutar programas que alienten, motiven o reconozcan a los empleados para que realicen sus actividades con eficacia y eficiencia; y lograr una consonancia con las metas y objetivos de la organización.
3. Se sugiere programar reuniones semanales encaminadas a potenciar la participación de los empleados en la toma de decisiones, donde expresen sus necesidades y deficiencias en el desarrollo de sus operaciones y sugieran posibles soluciones a los problemas que enfrentan.
4. Se recomienda a futuros investigadores realizar estudios donde busquen la relación del estrés laboral con otras variables como liderazgo, comunicación, clima, entre otras, con la finalidad de aumentar el conocimiento en el contexto de las organizaciones.

REFERENCIAS

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/vcorreabalza/fidias-ghttps://es.slideshare.net/vcorreabalza/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-5ta-edicin-edicin-edicinarias-el-proyecto-de-investigacin-5ta-edicin-edicin-edicin>

Barreto, J. (2018). El estrés y la productividad laboral en la Empresa Javfrank Contratistas SAC – Huaraz, Ancash – 2012 – 2014. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz]. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2148/T033_44467162_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés, V. (11 de Noviembre de 2019). Efectos del estrés laboral en las empresas y sus trabajadores. Sodexo. Recuperado el día 27 de Octubre 2021 de <https://blog.sodexo.com.mx/blog/efectos-del-estres-laboral>

Chamorro Jara, F. M. (2020). *Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de los Empleados de la Distribuidora de Alimentos “PIEDRA” del Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2019*. [Tesis de maestría, pregrado, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1169>.

Chandía, F., Vidal, K., Chiang, M. (2016). Relación entre estrés laboral y adherencia a la Dieta Mediterránea (DM) en funcionarios de una institución de educación superior, Chile. *Cienc Trab.*; 18(55):58-67

Foster, C. Innovation, Productivity Dispersion, and Productivity Growth. 2018. [en línea]. [Consulta: 14 junio 2020]. Vol.65: <https://econpapers.repec.org/paper/nbrnberwo/24420.htm>.

Goshime, Y., Kitaw, D. y Jilca, K. (2019). Lean manufacturing as a vehicle for improving productivity and customer satisfaction: A literature review on

metals and engineering industries. *International Journal of Lean Six Sigma*. 2019, 10, (2), pp. 691-714. [Consulta: 20 noviembre 2021]. https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJLSS06-2017-0063/full/html?fbclid=IwAR0wDIRIMJ4LFAMBMnl4qTFyZAI8xSMrnh_CbYB6 ODHTQt1-QKz5HAtgGXI.

Huamancayo K.S. (2020). Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de LuyandoNaranjillo [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María] https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: Interamericana Editores.

Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. USA: Stanford University.

Pastrana & Guerrero, (2010). Factores psicosociales, estrés y salud. En O. I. Trabajo, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, (pp. 3-34). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Medina Hernández de Soto, J.E. (2019). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN* No. 69 JulioDiciembre 2010 Bogotá, Pp.110-119.

Moreta, A (2017). El estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la Empresa Playhouse Ecuatoriano durante el año 2016 [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador].

Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/investcientifica/investcientifica.shtm>

Narváez Salazar, J. A. (2021). Enfoques para la gestión de la Productividad laboral. <https://predictiva21.com/productividad-laboral-enfoques/>

Natalia, Lizana. (30 de enero de 2021). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena? El Comercio.* <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-losperuanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczq-noticia/peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczq-noticia/estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczq-noticia/>

OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie de protección de salud de los trabajadores* (3).

Portafolio (29 de Noviembre de 2017). *Estrés laboral, el enemigo silencioso de la productividad empresarial.* Recuperado el día 27 de Octubre de 2021 de <https://www.portafolio.co/tendencias/estres-laboral-el-enemigo-silencioso><https://www.portafolio.co/tendencias/estres-laboral-el-enemigo-silencioso-de-la-productividad-empresarial-512111>

Ruíz Aguilar, I. & Vega Córdor, K.L (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de pregrado. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/>

[Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Ruíz, I. y Vega, K. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima].

Rupay Pariona, A. (2016). Estrés y el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Angaraes, Huancavelica, Perú – 2015. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34826/rupay_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar Varga, T.L. & Tanchiva Medina, M.A. (2020). *Estrés laboral en la oficina ejecutiva de recursos humanos del Gobierno Regional de Loreto, Período 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú, Iquitos].
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1372/SALAZAR%20VARGAS%20TANIA%20LUC%C3%8DA%20Y%20TANCHIVA%20MEDINA%20MARCO%20ANTONIO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar Villamar, M.C. (2018). *Estrés Laboral e Influencia en la Productividad: Análisis de caso Servientrega Ecuador S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica, Guayaquil].
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/122/ESTRES-LABORAL-E-INFLUENCIA-EN-LA-PRODUCTIVIDAD-ANALISIS-DE-CASO-SERVIENTREGA-ECUADOR.pdf?sequence=1>

Yáguar Gutiérrez, S.P. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/13230/1/T-UCSG-POS-MGSS201.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrés laboral y productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.						
FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Existe relación significativa entre variable estrés laboral y la variable productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021? ¿Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021? ¿Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: Existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. H₀₁: No existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. • Establecer la relación entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. • Identificar la relación entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. 	VARIABLE: Estrés laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Desarrollo de habilidades. 	Ordinal	
			Exigencia de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajo. • Tiempo de ejecución. 		
			Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo jerárquico y compañeros. 		
						VARIABLE: Productividad
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados. • Recursos. • Planificación 	Ordinal	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Tareas o actividades • Cumplimiento de objetivos. 		
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar metas. • Aportes. • Cumplir normas. 		

<p>¿Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021?</p>	<p>H₂: Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>H₀₂: No existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>H₀₃: No existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p>	<p>Gobierno Regional, Lima - 2021.</p>			
---	---	--	--	--	--

TÍTULO: Estrés laboral y productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.

FORM. PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Existe relación significativa entre variable estrés laboral y la variable productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021? ¿Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H_i: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: Existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. H₀₁: No existe relación significativa entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación entre la dimensión control y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. • Establecer la relación entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021. • Identificar la relación entre la dimensión apoyo social y la productividad en los 	VARIABLE: Estrés laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Desarrollo de habilidades. 	Ordinal
			Exigencia de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajo. • Tiempo de ejecución. 	
			Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo jerárquico y compañeros. 	
			VARIABLE: Productividad		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados. • Recursos. • Planificación 	Ordinal			
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Tareas o actividades • Cumplimiento de objetivos. 				
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar metas. • Aportes. • Cumplir normas. 				

<p>Gobierno Regional, Lima - 2021? ¿Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021?</p>	<p>H₂: Existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>H₀₂: No existe relación significativa entre la dimensión exigencia de trabajo y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p> <p>H₀₃: No existe relación significativa entre la dimensión apoyo social y la productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p>	<p>colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021.</p>			
---	---	--	--	--	--

Anexo 2. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Estrés laboral	Reacción física y emocional del individuo ante un daño, producto de la discordancia entre las demandas percibidas, los recursos de los que dispone; y la capacidad para enfrentar estas demandas (OIT, 2016).	Operacionalmente está definido por los puntajes de la Escala de estrés laboral, medido a través de tres dimensiones, control, exigencia de trabajo y apoyo social.	Control	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía. Desarrollo de habilidades 	Ordinal
			Exigencia de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de trabajo. Tiempo de ejecución. 	
			Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo jerárquico y de compañeros. 	
Productividad	Relación entre la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de los recursos empleados (Goither & Frazier, 2000).	Operacionalmente está determinado por los puntajes del cuestionario de productividad, que se fundamenta en 3 dimensiones; eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Resultados. Recursos. Planificación. 	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad Tareas o actividades Cumplimiento de objetivos. 	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar metas. Aportes. Cumplir normas. 	

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de Estrés laboral

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa la alternativa que considere conveniente.

Escala autovalorativa: Totalmente de Acuerdo (TDA) = 5; De Acuerdo (DA) = 4; Indeciso (I) = 3; En Desacuerdo (ED) = 2; Totalmente en Desacuerdo (TD) = 1.

Nº	Ítems	Niveles				
		TDA	DA	I	ED	TD
Dimensión: Control						
1	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad					
2	El jefe inmediato promueve colaboradores que piensen de manera independiente.					
3	El jefe inmediato solicita ideas a sus colaboradores para generar planes de acción.					
4	El jefe brinda herramientas que contribuyen con el desarrollo de sus colaboradores					
5	El jefe inmediato promueve en sus colaborados el desarrollo de habilidades					
Dimensión: Exigencia de trabajo						
6	Mi trabajo requiere hacer mis actividades muy rápido.					
7	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental					
8	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo					
9	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás					
10	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla después					
11	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.					

N°	Ítems	Niveles				
		TDA	DA	I	ED	TD
Dimensión: Apoyo social						
12	Existe disposición de mis compañeros para trabajar en equipo cuando es necesario					
13	Existe comprensión mutua entre compañeros cuando se presenta algún problema y requiere apoyo.					
14	Mis compañeros de trabajo facilitan la realización de mis actividades laborales.					
15	El jefe se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.					
16	El jefe promueve un trato cordial con todos los miembros de la entidad.					

Cuestionario de Productividad laboral

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa la alternativa que considere conveniente.

Escala autovalorativa: Totalmente de Acuerdo (TDA) = 5; De Acuerdo (DA) = 4; Indeciso (I) = 3; En Desacuerdo (ED) = 2; Totalmente en Desacuerdo (TD) = 1.

N.º	Ítems	Niveles				
		TDA	DA	I	ED	TD
Dimensión: Eficiencia						
1	En el gobierno regional se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la institución.					
2	En personal del gobierno regional aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones					
3	En la entidad se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.					
4	La entidad proporciona recurso (humanos, materiales y financieros) para el logro de metas.					
5	El personal de la entidad entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida					
Dimensión: Eficacia						
6	El gobierno regional tiene objetivos traducidos en metas concretas.					
7	El gobierno regional resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la institución.					
8	La entidad evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal					
9	La entidad evalúa el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza, según los requerimientos de trabajo.					
Dimensión: Efectividad						
10	El gobierno regional cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.					
11	El personal de la entidad busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones.					
12	El personal de la entidad actúa de acuerdo con estándares técnicos y/o profesionales					

Anexo 5. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad.	x		x		x		
2	El jefe inmediato promueve colaboradores que piensen de manera independiente.	x		x		x		
3	El jefe inmediato solicita ideas a sus colaboradores para generar planes de acción.	x		x		x		
4	El jefe brinda herramientas que contribuyen con el desarrollo de sus colaboradores.	x		x		x		
5	El jefe inmediato promueve en sus colaboradores el desarrollo de habilidades.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: EXIGENCIA DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi trabajo requiere hacer mis actividades muy rápido.	x		x		x		
7	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.	x		x		x		
8	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.	x		x		x		
9	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.	x		x		x		
10	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla después.	x		x		x		
11	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: APOYO SOCIAL	x		x		x		
12	Existe disposición de mis compañeros para trabajar en equipo cuando es necesario	x		x		x		
13	Existe comprensión mutua entre compañeros cuando se presenta algún problema y requiere apoyo.	x		x		x		
14	Mis compañeros de trabajo facilitan la realización de mis actividades laborales.	x		x		x		
15	El jefe se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.	x		x		x		
16	El jefe promueve un trato cordial con todos los miembros de la entidad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Aliaga López Guillermo Percy

DNI: 15590569

Especialidad del validador: Administración

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

Huacho, enero 11 del 2022



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Productividad

Se enfoca en atender a más clientes con los mismos o con más recursos en el menor tiempo posible o atender a igual cantidad de clientes con menos recursos (Goshime, et al., 2019)

Dimensiones de las variables 2:

Según Goither & Frazier (2000) se refiere a la relación entre la cantidad de productos y/o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados, se expresan de tres formas complementarias: i) Efectividad; ii) Eficiencia; y; iii) Eficacia.

Dimensión 1: Efectividad

Efectividad; Es lograr todo los objetivos cumplido o trazados.

Dimensión 2: Eficiencia

Es de alcanzar los fines propuestos con la menor cantidad de recursos.

Dimensión 3: Eficacia

Es considerada como una medida de las metas que desea alcanzar la empresa o corporación y del grado en que las alcanza.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Productividad Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Productividad	Relación entre la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de los recursos empleados (Goither & Frazier, 2000).	Operacionalmente está determinado por los puntajes del cuestionario de productividad, que se fundamenta en 3 dimensiones; eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Resultados. Recursos. Planificación. 	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad Tareas o actividades Cumplimiento de objetivos. 	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar metas. Aportes. Cumplir normas. 	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA							
1	En el gobierno regional se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la institución.	x		x		x		
2	En personal del gobierno regional aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones.	x		x		x		
3	En la entidad se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.	x		x		x		
4	La entidad proporciona recurso (humanos, materiales y financieros) para el logro de metas.	x		x		x		
5	El personal de la entidad entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA							
6	El gobierno regional tiene objetivos traducidos en metas concretas.	x		x		x		
7	El gobierno regional resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la institución.	x		x		x		

8	La entidad evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal	x		x		x		
9	La entidad evalúa el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza, según los requerimientos de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El gobierno regional cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.	x		x		x		
11	El personal de la entidad busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones.	x		x		x		
12	El personal de la entidad actúa de acuerdo con estándares técnicos y/o profesionales	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Aliaga López, Guillermo Percy**

DNI: 15590569

Especialidad del validador: **Administración**

Huacho enero 11 del 2022

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



Firma del Experto Informante.

Dr. Aliaga López, Guillermo Percy

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Estrés Laboral

El estrés en la actualidad se define como una reacción, respuesta, un estímulo e interacción ante cualquier situación que enfrenta el individuo. Tiene diferentes variables con relación al ambiente laboral, personales y posee efectos propiamente de este estado. Es entonces, un desbalance entre las exigencias del entorno (estresores internos o externos) y los recursos con los cual dispone la persona (Lazarus & Folkman, 1986).

Dimensiones de las variables 1:

Dimensión 1: Control

Es cuando el control o manejo sobre nuestro trabajo va relacionado directamente con la oportunidad que tenemos de poder desarrollar nuestras habilidades y poder demostrar autonomía en el trabajo que desempeñamos. Comprende las siguientes actividades: 1) Autonomía y 2) Desarrollo de habilidades.

Dimensión 2: Exigencia de Trabajo

Es la recarga o cantidad de tareas con relación al tiempo de ejecución de las mismas. Comprende las siguientes actividades: 1) Cantidad de trabajo y 2) Tiempo de Ejecución.

Dimensión 3: Apoyo Social

Se refiere al tipo de ayuda o colaboración que se brinda entre compañeros o superiores en el marco laboral. Comprende las siguientes actividades: 1) Apoyo jerárquico y compañerismo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Estrés laboral	Reacción física y emocional del individuo ante un daño, producto de la discordancia entre las demandas percibidas, los recursos de los que dispone; y la capacidad para enfrentar estas demandas (OIT, 2016).	Operacionalmente está definido por los puntajes de la Escala de estrés laboral, medido a través de tres dimensiones, control, exigencia de trabajo y apoyo social.	Control	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía. Desarrollo de habilidades 	Ordinal
			Exigencia de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de trabajo. Tiempo de ejecución. 	
			Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo jerárquico y de compañeros. 	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONTROL							
1	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad.	X		X		X		
2	El jefe inmediato promueve colaboradores que piensen de manera independiente.	X		X		X		
3	El jefe inmediato solicita ideas a sus colaboradores para generar planes de acción.	X		X		X		
4	El jefe brinda herramientas que contribuyen con el desarrollo de sus colaboradores.	X		X		X		
5	El jefe inmediato promueve en sus colaboradores el desarrollo de habilidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXIGENCIA DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi trabajo requiere hacer mis actividades muy rápido.	X		X		X		
7	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.	X		X		X		
8	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.	X		X		X		
9	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.	X		X		X		
10	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla después.	X		X		X		
11	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: APOYO SOCIAL	X		X		X		
12	Existe disposición de mis compañeros para trabajar en equipo cuando es necesario	X		X		X		
13	Existe comprensión mutua entre compañeros cuando se presenta algún problema y requiere apoyo.	X		X		X		
14	Mis compañeros de trabajo facilitan la realización de mis actividades laborales.	X		X		X		
15	El jefe se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.	X		X		X		
16	El jefe promueve un trato cordial con todos los miembros de la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena

DNI: 02879565

10 de Enero del 2022.

Especialidad del validador: Finanzas Empresariales



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

Firma del Experto Informante.

Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Productividad

Se enfoca en atender a más clientes con los mismos o con más recursos en el menor tiempo posible o atender a igual cantidad de clientes con menos recursos (Goshime, et al., 2019)

Dimensiones de las variables 2:

Según Goither & Frazier (2000) se refiere a la relación entre la cantidad de productos y/o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados, se expresan de tres formas complementarias: i) Efectividad; ii) Eficiencia; y; iii) Eficacia.

Dimensión 1: Efectividad

Efectividad; Es lograr todo los objetivos cumplido o trazados.

Dimensión 2: Eficiencia

Es de alcanzar los fines propuestos con la menor cantidad de recursos.

Dimensión 3: Eficacia

Es considerada como una medida de las metas que desea alcanzar la empresa o corporación y del grado en que las alcanza.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Productividad Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Productividad	Relación entre la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de los recursos empleados (Goither & Frazier, 2000).	Operacionalmente está determinado por los puntajes del cuestionario de productividad, que se fundamenta en 3 dimensiones; eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados. • Recursos. • Planificación. 	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Tareas o actividades • Cumplimiento de objetivos. 	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar metas. • Aportes. • Cumplir normas. 	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En el gobierno regional se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la institución.	X		X		X		
2	En personal del gobierno regional aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones.	X		X		X		
3	En la entidad se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.	X		X		X		
4	La entidad proporciona recurso (humanos, materiales y financieros) para el logro de metas.	X		X		X		
5	El personal de la entidad entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El gobierno regional tiene objetivos traducidos en metas concretas.	X		X		X		
7	El gobierno regional resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la institución.	X		X		X		
8	La entidad evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal	X		X		X		
9	La entidad evalúa el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza, según los requerimientos de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El gobierno regional cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.	X		X		X		
11	El personal de la entidad busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones.	X		X		X		

12	El personal de la entidad actúa de acuerdo con estándares técnicos y/o profesionales	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena

DNI: 02879565

Especialidad del validador: Finanzas Empresariales

10 de Enero del 2022.

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



Firma del Experto Informante.

Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Estrés Laboral

El estrés en la actualidad se define como una reacción, respuesta, un estímulo e interacción ante cualquier situación que enfrenta el individuo. Tiene diferentes variables con relación al ambiente laboral, personales y posee efectos propiamente de este estado. Es entonces, un desbalance entre las exigencias del entorno (estresores internos o externos) y los recursos con los cual dispone la persona (Lazarus & Folkman, 1986).

Dimensiones de las variables 1:

Dimensión 1: Control

Es cuando el control o manejo sobre nuestro trabajo va relacionado directamente con la oportunidad que tenemos de poder desarrollar nuestras habilidades y poder demostrar autonomía en el trabajo que desempeñamos. Comprende las siguientes actividades: 1) Autonomía y 2) Desarrollo de habilidades.

Dimensión 2: Exigencia de Trabajo

Es la recarga o cantidad de tareas con relación al tiempo de ejecución de las mismas. Comprende las siguientes actividades: 1) Cantidad de trabajo y 2) Tiempo de Ejecución.

Dimensión 3: Apoyo Social

Se refiere al tipo de ayuda o colaboración que se brinda entre compañeros o superiores en el marco laboral. Comprende las siguientes actividades: 1) Apoyo jerárquico y compañerismo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Estrés laboral	Reacción física y emocional del individuo ante un daño, producto de la discordancia entre las demandas percibidas, los recursos de los que dispone; y la capacidad para enfrentar estas demandas (OIT, 2016).	Operacionalmente está definido por los puntajes de la Escala de estrés laboral, medido a través de tres dimensiones, control, exigencia de trabajo y apoyo social.	Control	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía. Desarrollo de habilidades 	Ordinal
			Exigencia de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de trabajo. Tiempo de ejecución. 	
			Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo jerárquico y de compañeros. 	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONTROL							
1	Se realiza una supervisión constante de las actividades realizadas en la entidad.	X		X		X		
2	El jefe inmediato promueve colaboradores que piensen de manera independiente.	X		X		X		
3	El jefe inmediato solicita ideas a sus colaboradores para generar planes de acción.	X		X		X		
4	El jefe brinda herramientas que contribuyen con el desarrollo de sus colaboradores.	X		X		X		
5	El jefe inmediato promueve en sus colaboradores el desarrollo de habilidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXIGENCIA DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi trabajo requiere hacer mis actividades muy rápido.	X		X		X		
7	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.	X		X		X		
8	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.	X		X		X		
9	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.	X		X		X		
10	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla después.	X		X		X		
11	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: APOYO SOCIAL	X		X		X		
12	Existe disposición de mis compañeros para trabajar en equipo cuando es necesario	X		X		X		
13	Existe comprensión mutua entre compañeros cuando se presenta algún problema y requiere apoyo.	X		X		X		
14	Mis compañeros de trabajo facilitan la realización de mis actividades laborales.	X		X		X		
15	El jefe se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.	X		X		X		
16	El jefe promueve un trato cordial con todos los miembros de la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZET MALENA FARRO RUIZ

DNI: 45962909

Especialidad del validador: Magíster en Administración y Dirección de Empresas

10 de Enero del 2022

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



Firma del Experto Informante.

Mg: LIZET MALENA FARRO RUIZ

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Productividad

Se enfoca en atender a más clientes con los mismos o con más recursos en el menor tiempo posible o atender a igual cantidad de clientes con menos recursos (Goshime, et al., 2019)

Dimensiones de las variables 2:

Según Goither & Frazier (2000) se refiere a la relación entre la cantidad de productos y/o servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados, se expresan de tres formas complementarias: i) Efectividad; ii) Eficiencia; y; iii) Eficacia.

Dimensión 1: Efectividad

Efectividad; Es lograr todo los objetivos cumplido o trazados.

Dimensión 2: Eficiencia

Es de alcanzar los fines propuestos con la menor cantidad de recursos.

Dimensión 3: Eficacia

Es considerada como una medida de las metas que desea alcanzar la empresa o corporación y del grado en que las alcanza.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Productividad Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Productividad	Relación entre la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de los recursos empleados (Goither & Frazier, 2000).	Operacionalmente está determinado por los puntajes del cuestionario de productividad, que se fundamenta en 3 dimensiones; eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados. • Recursos. • Planificación. 	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Tareas o actividades • Cumplimiento de objetivos. 	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar metas. • Aportes. • Cumplir normas. 	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA							
1	En el gobierno regional se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos de la institución.	X		X		X		
2	En personal del gobierno regional aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones.	X		X		X		
3	En la entidad se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.	X		X		X		
4	La entidad proporciona recurso (humanos, materiales y financieros) para el logro de metas.	X		X		X		
5	El personal de la entidad entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El gobierno regional tiene objetivos traducidos en metas concretas.	X		X		X		
7	El gobierno regional resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en la institución.	X		X		X		
8	La entidad evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal	X		X		X		
9	La entidad evalúa el volumen de trabajo y el tiempo en que lo realiza, según los requerimientos de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El gobierno regional cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.	X		X		X		
11	El personal de la entidad busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones.	X		X		X		

12	El personal de la entidad actúa de acuerdo con estándares técnicos y/o profesionales	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZET MALENA FARRO RUIZ

DNI: 45962909

Especialidad del validador: Magíster en Administración y Dirección de Empresas

10 de Enero del 2022

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



Firma del Experto Informante.

Mg: LIZET MALENA FARRO RUIZ

Anexo 6. Confiabilidad de Instrumentos

ESTRÉS LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos	15	100,0
Válido		
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	35,07	136,495	,553	,909
VAR00002	35,00	129,143	,759	,902
VAR00003	35,00	132,714	,564	,909
VAR00004	35,00	130,000	,872	,900
VAR00005	35,27	129,781	,878	,900
VAR00007	35,27	144,352	,261	,917
VAR00008	35,60	138,971	,610	,908
VAR00009	35,27	148,067	,234	,916
VAR00010	33,87	131,981	,561	,910
VAR00011	34,33	131,381	,454	,917
VAR00012	35,13	125,267	,803	,901
VAR00014	35,33	127,381	,891	,899
VAR00015	35,27	135,638	,733	,905
VAR00016	35,33	139,667	,404	,914
VAR00017	35,20	137,457	,688	,906
VAR00018	35,07	133,210	,578	,909

Índice de confiabilidad: 0,913 PRODUCTIVIDAD

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos	15	100,0
Válido		
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	28,6667	60,810	,672	,868
VAR00002	28,8667	60,838	,634	,870
VAR00003	28,6667	56,238	,871	,855
VAR00004	28,3333	64,667	,231	,898
VAR00005	29,1333	67,267	,136	,901
VAR00006	28,6667	60,524	,545	,875
VAR00007	28,6667	57,952	,754	,862
VAR00008	28,9333	57,638	,740	,863
VAR00009	28,8667	58,552	,797	,861
VAR00010	29,2000	64,743	,480	,878
VAR00011	29,3333	64,095	,688	,872
VAR00012	28,8000	55,886	,766	,861

Índice de confiabilidad: 0,882



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Huacho, 05 de Enero de 2022

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación.

SECRETARIA GENERAL

Abog. Aurea Irene Garcia Laos

Yo **RODRIGUEZ MILLA JACKELINE ALEJANDRA**, identificada con DNI N° 72560271, Domiciliado: Av. Coronel Portillo 221 Distrito de Huaura Provincia de Huaura y Departamento de Lima Y **CASTILLO LA ROSA ITALO ANTHONNY**, identificado con DNI N° 74141971, Domiciliado: Av. Perú S/N – Humaya Distrito de Huaura Provincia de Huaura y Departamento de Lima.

Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente cursando el Curso de Licenciatura para obtener el título de **Administración** en la **Universidad Cesar Vallejo**, solicito a Ud. De la manera más respetuosa, se considere la petición de que cuente con la información suficiente y necesaria para el desarrollarlo de la **Tesis** denominado "**Estrés laboral y Productividad en los Colaboradores de un Gobierno Regional, Lima – 2021**" con la finalidad que obtenga resultados satisfactorios en sus objetivos académicos.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Huacho, 05 de Enero de 2022


GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
Abog. Aurea Irene Garcia Laos
SECRETARIA GENERAL