



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Estrés laboral en la productividad de trabajadores
administrativos de una dirección regional de salud en Perú,
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTOR:

Hurtado Flores, Immer Lindons (orcid.org/0000-0003-4388-8866)

ASESORES:

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Se las dedico con mucho cariño y amor a mis queridas hijas Lara, Abby Amber, mi esposa Marleny, además mis padres Mario e Irene, así como a mis demás familiares cercanos, que me apoyaron incondicionalmente con sus palabras y consejos, por los cuales pude dedicar las horas y el tiempo a esta tesis.

AGRADECIMIENTOS

A los compañeros de trabajo, al apoyo del asesor por el conocimiento brindado mediante sus aportes y a la universidad por brindar el acceso a este nivel educativo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	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	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación del cuestionario de estrés laboral	21
Tabla 2. Validación del cuestionario de productividad	21
Tabla 3. Distribución del estrés laboral	24
Tabla 4. Distribución de la variable productividad	28
Tabla 5. Prueba general	30
Tabla 6. Prueba hipótesis específica 1	31
Tabla 7. Prueba hipótesis específica 2	32
Tabla 8. Prueba hipótesis específica 3	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Investigación de diseño explicativo

18

RESUMEN

Este estudio planteó de acuerdo con el objetivo: Determinar la influencia del estrés laboral en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023. En cuanto al método aplicado, este fue explicativo, donde no se hicieron modificaciones en el comportamiento de los objetos de estudio por tanto fue no experimental. La población estuvo compuesta por los empleados de la dirección regional, y contó con una muestra de 149 individuos pertenecientes al personal administrativo, utilizándose el cuestionario como medio para recabar la información necesaria, este instrumento fue validado por 3 expertos y arrojó ser fiable con un Alfa de Cronbach 0,901 para el “Estrés laboral”, mientras que para la “Productividad” fue de 0,918. Estadísticamente para medir la influencia se usó el programa SPSS y se hicieron pruebas de influencia como la Tau-b de Kendall. Como resultados descriptivos se evidenció un nivel alto de estrés laboral (80,5%). En relación a los inferenciales, se tuvo que entre los elementos estudiados existía un Tau-b de Kendall de 0,403, y de alta significancia. Por lo tanto, se concluyó que existía una influencia media entre los elementos estudiados.

Palabras clave: Dirección de salud, estrés laboral, clima organizacional, gestión de personal, influencia.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of work stress on the productivity of administrative workers in a regional health department in Peru, 2023. As for the method applied, it was explanatory, where no modifications were made in the behavior of the objects of study, therefore it was non-experimental. The population was composed of the employees of the regional directorate, with a sample of 149 individuals belonging to the administrative staff, using the questionnaire as a means to collect the necessary information, this instrument was validated by 3 experts and proved to be reliable with a Cronbach's Alpha of 0.901 for "Work stress", while for "Productivity" it was 0.918. Statistically, the SPSS program was used to measure the influence and influence tests such as Kendall's Tau-b were performed. Descriptive results showed a high level of work stress (80.5%). In relation to the inferential results, it was found that among the elements studied there was a Kendall's Tau-b of 0.403, and of high significance. Therefore, it was concluded that there was a medium influence among the elements studied.

Keywords: Health department, work-related stress, organizational climate, personnel management, influence.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es una respuesta que posee características fisiológicas, psicológicas y emocionales de los individuos que son sometidos a prolongados periodos de presiones o demandas dentro del el ambiente donde desarrollas sus actividades laborales; como consecuencia directa de una variedad de factores como la sobrecarga de actividades, descontrol en el trabajo, acoso laboral, conflictos interpersonales o inseguridades del trabajador (Bataineh, 2019; Sutrisno, 2022). El mismo posee manifestaciones clínicas y mentales que evocan problemas que pueden incluir, entre otros, dolores de cabeza, trastornos para conciliar el sueño, afectaciones al aparato digestivo, así como enfermedades cardiovasculares, mientras que, en cuanto a lo mental, puede incrementar las tendencias hacia conductas depresivas, ansiedades o comportamientos erráticos (Hasanah, 2022).

El estrés laboral puede afectar la motivación y la valoración de la valía de los individuos, generando conflictos en estos para trabajar en colaboración con otros compañeros. Cuando los trabajadores están estresados, pueden tener menos energía y disposición para trabajar en equipo y pueden tener más conflictos interpersonales, incurriendo también en ausentismo laboral y otros factores que impactan el buen desempeño dentro de los entornos organizacionales (Choi y Kim, 2022).

En el ámbito internacional, países como México, han reportado que al menos el 81,3% de los profesionales en el sector salud han padecido de estrés laboral, especialmente en edades de 40 años (Castañenda et al., 2020). Asimismo, Venezuela, Ecuador, Panamá y Colombia representan el 63%, 54%, 49%, 34% y 26% de incidencia de estrés en profesionales, respectivamente (Mejia et al., 2019). En conformidad con la OIT (2021), el mercado laboral se vio fuertemente contraído luego del impacto económico de la pandemia, donde las repercusiones se mantienen vigentes en la actualidad, especialmente en los trabajadores, quienes aún manifiestan dificultades para acoplarse a las modalidades habituales de trabajo, largas jornadas de trabajo y exigencias de la tarea.

Por otro lado, uno de los efectos atribuibles al estrés en el trabajador es la disminución en su rendimiento; lo cual se traduce en la incapacidad de tomar

decisiones o incurrir constantemente en errores. Adicionalmente a ello, se pueden precisar otros factores como disminución en la motivación y la capacidad de mantenerse concentrados en sus labores, lo que resulta un problema que habitualmente padecen los entornos organizacionales y que conllevan hacia rotación de puestos de trabajo y cambios constantes en sus procesos internos, además de que el estrés crónico puede provocar fatiga y agotamiento, lo que también afecta la capacidad de un colaborador para mantener el ritmo de trabajo a largo plazo (Rengifo, 2022).

En el escenario peruano, el estrés laboral se ha transformado en una preocupación a nivel nacional que impacta en múltiples ocupaciones, especialmente en el sector de la salud. Debido a la carga de trabajo, la escasez de recursos y el aumento en el requerimiento de servicios enfocado en la salud en el país, los trabajadores de la salud enfrentan una gran presión (Mamani y Mamani, 2022). La falta de personal, el exceso de funciones, el bajo salario, el inexistente reconocimiento y apoyo por los jefes son algunos de los orígenes de estrés laboral que enfrentan los trabajadores de este sector (Reyes et al., 2021). La situación se ha agravado aún más durante las crisis sanitarias, ya que los trabajadores de la salud han sufrido una mayor presión y estrés debido a la sobrecarga de actividades y la escasez de recursos (Ministerio de Salud [MINSA], 2020).

En estadísticas, al menos el 57,2% de los ciudadanos peruanos padecen de estrés a raíz de los efectos colaterales que dejó consigo el COVID-19, en adición con los problemas económicos o familiares que también afectan su salud mental, reportando que esta proporción del país tiende a tener problemas para conciliar el sueño o para mantener un puesto de trabajo fijo (Instituto Nacional de Salud Mental (INSM), 2021).

Con respecto a la situación dentro de una dirección regional de salud, en conformidad con el informe de desempeño de parte del departamento de recursos humanos emitido en el primer trimestre del 2023, se ha podido evidenciar que los niveles de productividad han venido decreciendo de forma importante, donde en meses recientes se ha incurrido en despidos masivos, rotación de puestos de trabajo y errores médicos. Adicionalmente, los indicadores de absentismo han presentado un incremento, conduciendo al doblaje de turnos y sometiendo al

personal a exigencias por parte de la directiva para poder cubrir la demanda de servicios sanitarios y agilizar la atención a los pacientes. Esto también podría ser motivado por la falta de políticas y medidas específicas para abordar el estrés laboral en el personal sanitario, lo que deriva en la disminución de la calidad de atención médica.

Sobre lo detallado anteriormente, surge el problema general: ¿En qué medida el estrés laboral influye en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023?, y los problemas específicos: ¿En qué medida el estrés laboral influye en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023?; ¿En qué medida el estrés laboral influye en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023?; ¿En qué medida el estrés laboral influye en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023?;

Con base en lo referido, se encontró la necesidad de justificar el alcance de este estudio a través de lo teórico, por cuanto este busca cerrar una brecha técnica de conocimiento en torno al estrés laboral y productividad en lo enmarcado en la línea de la gestión de los servicios de salud; apoyándose, fundamentalmente, en los modelos teóricos actuales para proyectar dichos modelos en beneficio del conocimiento y debate de los resultados a alcanzar.

En cuanto al aspecto práctico, se ha previsto presentar un estudio sustentado en análisis exploratorio-estadístico, con el objetivo de fomentar programas de apoyo y promoción de la salud mental. Esto ayudaría a aliviar la sobrecarga de trabajo y permitiría a los empleados realizar sus actividades de manera armoniosa, lo que en última instancia conduciría a una mayor productividad para el beneficio general. Cuando se aborde este desafío en toda la nación, será posible alcanzar un sustancial avance tanto en la excelencia de la atención médica como en la eficiencia laboral dentro del sector de salud en el Perú.

Así también, en lo concerniente a lo metodológico, la relevancia de este trabajo radica en la presentación de instrumentos y procedimientos validados, lo que posibilita su réplica en futuros contextos para contribuir al conocimiento científico sobre el estrés laboral y la productividad en el sector salud. Esta

replicabilidad no solo permite la aplicación en diferentes contextos, sino que también enriquece el debate académico, estableciendo un punto de referencia para investigadores en el ámbito de la gestión de servicios de salud y áreas afines.

El objetivo general: Determinar la influencia del estrés laboral en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023. Así como los objetivos específicos: determinar la influencia del estrés laboral en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023; determinar la influencia del estrés laboral en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023; determinar la influencia del estrés laboral en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

Hipótesis general: El estrés laboral influye en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023. Y las hipótesis específicas: el estrés laboral influye en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023; el estrés laboral influye en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023; el estrés laboral influye en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Hasanah (2022) presentó un trabajo de investigación en India, que permitió establecer una correlación entre el estrés laboral y la productividad de los empleados dentro de una organización aérea. De acuerdo con el enfoque utilizado, el presente estudio se clasifica como explicativo, contando con una muestra de 109 participantes y se implementó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Según el análisis de regresión realizado, se ha concluido que el estrés laboral muestra un coeficiente de regresión de 0,198, lo cual indica una correlación estadísticamente significativa. dentro de los fenómenos que se investigan. El coeficiente de regresión de la variable del entorno laboral (X2) es 0.314, lo que indica que hay una influencia entre el estrés laboral y la productividad del colaborador (Y). Como cierre, se ha observado que un menor nivel de estrés laboral está altamente relacionado con un sistema de trabajo óptimo y un ambiente laboral saludable.

Morales-Rodríguez y Ronquillo-Horsten (2021) efectuaron un artículo en México, que se basó en precisar la influencia del estrés laboral sobre la productividad del servidor en sus funciones en una industrial. Se trató de un abordaje de nivel explicativo y no hubo variabilidad de los elementos de estudio. Conforme con la población, esta se contempló por 350 servidores a los que se les brindaron cuestionarios. El texto indica que se encontraron significancias en el porcentaje de efectividad general entre los colaboradores que presentan altos niveles de estrés y aquellos que tienen niveles nulos o bajos de estrés. Es decir, la cantidad de estrés que experimentan los empleados parece afectar su efectividad en el trabajo ($p < 0.05$). Esto sugiere que la productividad de los empleados se encuentra influenciada por el estrés que se deriva de las actividades diarias que realizan los trabajadores.

Delgado et al. (2020) presentaron un estudio en Ecuador, basado en dar a conocer la influencia del estrés laboral sobre la productividad de los servidores de una unidad de salud. El método se trató de uno explicativo. Asimismo, la representación poblacional se englobó en 98 servidores a quienes les fueron aplicados cuestionarios. El análisis estadístico por medio de Rho, arrojó -0,688 y un valor p menor a 0,01, implicando una vinculación fuerte entre los fenómenos de

estudio. En general, se observó que el alto y medio fueron los niveles de gran predominancia en el estrés laboral, mientras que el nivel de productividad fue mayormente categorizado como regular. Por lo tanto, se puede establecer que existe una vinculación negativa y moderada entre ambos elementos de estudio.

Cordioli et al. (2019) presentaron un artículo en Brasil que buscó valorar la influencia de los niveles de estrés en la productividad de servidores de salud. Se centró en un nivel explicativo y no se ejerció variabilidad de las variables. La representación población fue de 85 colaboradores, y se les aplicaron cuestionarios. Por su parte, se halló que, en la atención primaria, gran parte de los trabajadores son mujeres y mayores de 40 años, con una experiencia laboral promedio de 4 años y 4 meses. El 36,5% de los servidores mostró signos significativos de estrés laboral, mientras que la productividad en el trabajo fue alta en todas las dimensiones, con una media de 4,1 a 4,4. Como cierre, se encontró no existía una influencia de tipo significativo sobre la productividad, concluyéndose que, pese a que el estrés resultaba ser un factor incidente, se debían explorar otras variables influyentes en los servidores de salud.

Dyrbye et al. (2019) se enfocaron en indagar sobre la influencia del estrés laboral sobre la productividad de enfermeras estadounidenses. Se enfocó en un estudio explicativo, y la muestra fue de anónima, y se pusieron en práctica instrumentos que miden el estrés laboral. El texto indica que el agotamiento y la fatiga están relacionados de manera independiente con la productividad deficiente en enfermeras. Los hallazgos se midieron por medio de un análisis multivariado donde el agotamiento mostró una influencia positiva con respecto al rendimiento laboral deficiente con un OR de 2,15 que indicaba que la fatiga tenía un vínculo más débil (por cada punto de empeoramiento, OR 1,22, IC del 95 % 1,12–1,33). Además, se encontró que las enfermeras que informaron de menor agotamiento y fatiga (OR 0.00) tuvieron menos probabilidades de tener ausentismo.

Condori et al. (2023) en su artículo en Perú, propusieron determinar el impacto del estrés laboral en la productividad de las organizaciones en el distrito de Cabanillas. El enfoque de la investigación fue explicativo y no se alteraron las variables de estudio. El estudio abarcó a 677 empleados, de los cuales 179 fueron seleccionados como muestra y se les proporcionó un cuestionario. Los resultados

indicaron una correlación negativa significativa entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de 0,0215 entre ambas ($p=0.004$). Se estableció la presencia de una influencia del estrés sobre la productividad de acuerdo a lo investigado de los trabajadores en las entidades, tanto en relación a las exigencias endógenas como exógenas. Gran parte de los servidores considera que su nivel de estrés laboral es regular y que una proporción significativa de ellos tiene una productividad mala con respecto a la efectividad y eficiencia.

Malpartida (2022) elaboró una investigación en Perú que tuvo como fundamento definir la influencia que poseía el estrés laboral sobre la productividad de servidores de una institución. Conforme con el método, este fue explicativo. Comprendió una representación de 40 servidores y les fue aplicado un cuestionario. Después de analizar los datos de la institución, se ha concluido que se halla una conexión inversa entre los elementos de estudio de los trabajadores. Esta influencia está respaldada por un valor unidireccional de -0,107, aunque al tener un valor p mayor a 0,05, se considera que no es estadísticamente significativo y que, respecto a su influencia, esta existía, pero de forma negativa, es decir, entre menores niveles de productividad, se podía denotar mayor prevalencia del estrés.

Vilcarino (2022) presentó un estudio en Perú que se basó en definir la influencia del estrés sobre la productividad de los servidores. Se trató de un estudio descriptivo y explicativo sin variabilidad de los elementos de estudio. Se representación poblacional fue de 55 colaboradores y se pusieron en práctica cuestionarios. Conforme con los hallazgos, se encontró una influencia negativa de -0,456, ($p<0,001$) entre los fenómenos de investigación. El 41,8% de los colaboradores reportaron un nivel medio y el 34,5% uno alto de estrés laboral. La información indica que el 80% de los casos tuvo un alto desempeño laboral y el 20% tuvo un desempeño medio. La dimensión experiencia o habilidad práctica mostró valores negativos en relación a las otras dimensiones. Se concluyó que se presentó una conexión entre los objetos de estudio.

Silva (2022) efectuó una investigación en Perú que se enfocó en fijar la influencia presente del estrés laboral sobre la productividad laboral de los servidores de una unidad de salud. Se basó en un análisis explicativo, y la representación poblacional fue de 595 servidores administrativos a quienes se les

fue aplicado un cuestionario. Se pudo hallar principalmente la prevalencia de una vinculación alta y negativa de $-0,835$ entre el los elementos de estudio del personal, con un nivel de sig. bilateral de $0,000$. En lo que respecta a la frecuencia de ocurrencia del estrés laboral, se dedujo que, es regular en el 44.6% del personal administrativo y que el nivel alto fue el de mayor predominancia en la productividad laboral con 45% .

Morón (2019) desarrolló un estudio que tuvo como énfasis establecer la influencia entre el estrés laboral con la productividad de servidores de la dirección general del MINSA en Lima. El método fue explicativo y no hubo variabilidad en los elementos de estudio. Se conformó por 60 servidores y el muestreo fue aleatorio, a estos se les aplicaron cuestionarios. En el estudio realizado con los servidores se encontró una influencia de los fenómenos de investigación -0.509 . Se observó que a medida que el estrés laboral disminuía, la autopercepción de la productividad aumentaba y este indicador fue negativo. Además, se encontró que el valor de probabilidad fue muy bajo, lo que indica que los resultados son altamente significativos.

Ahora bien, referente al estrés, esta es la respuesta natural del organismo ante situaciones que se consideran amenazantes o difíciles tanto física como psicológicamente. Esta reacción implica la activación del sistema nervioso simpático y la liberación de hormonas como el cortisol, que ayudan al organismo a hacer frente a la situación con eficacia y rapidez. A corto plazo, el estrés puede ser útil porque ayuda a mantenerse alerta y a tomar buenas decisiones en situaciones peligrosas. Sin embargo, si persiste durante mucho tiempo, puede tener efectos negativos para la salud, como ansiedad, depresión, insomnio e hipertensión. El estrés crónico también puede afectar a la calidad de vida, el rendimiento y las relaciones interpersonales de una persona (Pecino et al., 2019).

Durante diversos eventos asociados con crisis, como la pandemia, el personal sanitario ha sido quien especialmente se ha visto afectado por la sobrecarga del trabajo y los cambios vertiginosos en sus actividades, lo que ha derivado en un motivo de búsqueda de explicaciones e intervenciones para equilibrar la situación y proporcionarle al trabajador sanitario las herramientas necesarias para afrontar los niveles de estrés que, en periodos sostenidos,

conducen al agotamiento físico y mental; también conocido como burnout (León et al., 2021).

La exposición prolongada al estrés laboral puede desencadenar una variedad de complicaciones médicas, entre las que se incluyen trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión. Adicionalmente, ocasiona repercusiones desfavorables en la calidad de la labor desempeñada y en la eficiencia de los colaboradores. Para abordar este problema, es vital enfatizar la importancia de fomentar habilidades emocionales que ayuden a manejar el estrés laboral y promuevan el bienestar en el lugar de trabajo (Kamri et al., 2019).

El impacto del estrés laboral no se limita a los empleados de manera individual, sino que también puede tener efectos negativos en toda la organización. El estrés laboral puede aumentar las tasas de absentismo, disminuir la satisfacción laboral y provocar una alta rotación de personal. Además, si los empleados se encuentran estresados y no pueden ofrecer un buen servicio al cliente, esto puede tener un efecto negativo en la imagen pública de la organización. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones implementen medidas para reducir el estrés laboral y fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo para sus empleados (Drumea, 2020).

Es importante señalar que el estrés en el trabajo no necesariamente debe incluir efectos negativos en el personal. El estrés laboral puede tener un efecto positivo en los empleados en pequeñas dosis, ya que puede aumentar su motivación y productividad. No obstante, cuando el estrés se vuelve crónico o excesivo, puede tener consecuencias adversas para la salud y el bienestar de los empleados. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones encuentren un equilibrio entre la cantidad de estrés que se espera de los empleados y su capacidad para manejarlo de manera efectiva. Las compañías también tienen la capacidad de establecer programas de bienestar que apoyen a los trabajadores en la gestión del estrés laboral y mejoren su calidad de vida en general. Aunque el estrés laboral es un tema importante en la sociedad, la investigación sobre cómo afecta la salud autoevaluada de los empleados del sector público es limitada (Bao y Zhong, 2019).

Se trata de una reacción fisiológica y psicológica ante las exigencias laborales que exceden la capacidad de afrontamiento de un individuo. Los estresores laborales pueden ser de dos tipos: estresores desafiantes y estresores obstaculizadores. Los estresores desafiantes son aquellos que se perciben como oportunidades para el crecimiento personal y profesional, mientras que los estresores obstaculizadores son aquellos que impiden el alcance de las metas (Pecino et al., 2019)

Los estímulos estresantes presentes en el entorno laboral pueden tener un impacto desfavorable tanto en la salud física como en la salud mental de los empleados, así como en su rendimiento laboral. Entre los elementos estresantes identificados se incluyen la sobrecarga laboral excesiva, la falta de discrecionalidad en las asignaciones de tareas, la inseguridad en el empleo, los cambios en la estructura organizativa, las conflictivas expectativas en los roles y las demandas emocionales. Es importante abordar el estrés laboral en el lugar de trabajo para promover un ambiente saludable y productivo para los empleados. Esto puede incluir medidas como programas de bienestar, capacitación en manejo del estrés, políticas organizacionales claras y apoyo social en el lugar de trabajo (Pecino et al., 2019).

Teorías como la del estrés de Selye indican que, el cuerpo humano responde a los estresores, como los cambios ambientales, psicológicos o físicos. Esta teoría fue propuesta por el médico endocrinólogo austrohúngaro-canadiense Hans Selye en la década de 1930. Según Selye, cuando un individuo se enfrenta a un estresor, el cuerpo responde de manera similar en todas las personas, independientemente del tipo de estresor al que estén expuestas (Calderon, 2022).

A su vez, se tiene la teoría de demanda control de Karasek, la cual plantea que el estrés laboral surge cuando los trabajadores experimentan altas demandas laborales (como plazos ajustados, trabajo intenso) y tienen poco control sobre su trabajo (como la autonomía para tomar decisiones). Según Karasek, los trabajadores que tienen alta demanda y bajo control tienen un mayor riesgo de estrés laboral (Calderon, 2022).

La teoría del estrés transaccional, que explica que el estrés laboral es un proceso que involucra tres elementos; exposición a peligros psicosociales

organizacionales, procesos cognitivos perceptuales que involucran estrés emocional y la relación entre los efectos del estrés en los individuos (involucrando problemas psicológicos, conductuales y de salud) al afectar a la organización (involucrando mareo, falta de compromiso, entre otros). En resumen, esta teoría sugiere que el estrés laboral es un proceso complejo que involucra factores tanto organizacionales como individuales (Kamri et al., 2019).

Ahora bien, el **autor base** del estrés laboral es Pretto (2023), el cual, bajo el modelo teórico del trabajo, salud y sus factores psicosociales, avalados también de manera internacional por la OMS, dio a conocer las dimensiones del estrés laboral:

La primera dimensión a considerar es el ambiente organizacional, que juega un papel crucial en la incidencia del estrés laboral. El ambiente organizacional se relaciona con el ambiente emocional y social que prevalece en una organización, y es moldeado por elementos como la comunicación, la cooperación, el respaldo social, la cultura de la organización y las estrategias de gestión. Un entorno organizacional desfavorable, marcado por una escasa presencia de apoyo social, déficit de comunicación, conflicto e incertidumbre, puede intensificar el riesgo de estrés laboral entre los empleados. Por ejemplo, si los trabajadores perciben que la cultura organizacional es punitiva o injusta, o si sienten que no tienen apoyo de sus compañeros o superiores, pueden experimentar una mayor carga emocional en su trabajo y una mayor sensación de desgaste.

De este modo, un clima organizacional positivo, que se caracteriza por la comunicación abierta, el apoyo social y una cultura organizacional que valora el bienestar de los trabajadores, puede reducir el riesgo de estrés laboral en los trabajadores. Si los trabajadores se sienten apoyados y valorados en su trabajo, es más probable que se sientan motivados, comprometidos y menos propensos a experimentar estrés laboral. Entre los indicadores se pueden mencionar la estrategia organizativa.

Como segunda dimensión la estructura organizacional, que es atribuida a cómo los aspectos de la organización pueden influir en la experiencia de estrés de los trabajadores. Esta estructura organizativa abarca elementos como las exigencias laborales, el nivel de control y el apoyo social brindado a los empleados. Asimismo, los aspectos organizativos, como las exigencias laborales, el nivel de

control, el apoyo social, los recursos y la cultura organizativa, pueden influir en la experiencia de estrés de los trabajadores. Estos factores pueden actuar como factores de riesgo o protectores contra el estrés laboral, y es importante que las organizaciones los aborden para crear un ambiente laboral más saludable y reducir el riesgo de estrés laboral. Como indicadores se puede mencionar la intervención y efectividad.

Como tercera dimensión se menciona el territorio organizacional, el cual implica el diseño físico y la estructura del espacio de trabajo en una organización. Es fundamental debido a su efecto en la interacción social, la privacidad y el nivel de control que los empleados poseen sobre su entorno laboral, lo cual, a su vez, puede impactar en su nivel de estrés laboral. Un entorno de trabajo organizacional bien diseñado puede incrementar la eficiencia y la productividad de los trabajadores, al mismo tiempo que les brinda un entorno laboral seguro y confortable. Por ejemplo, un ambiente de trabajo bien iluminado, con una temperatura adecuada, buena ventilación y un espacio adecuado para el trabajo, puede mejorar el bienestar de los trabajadores y reducir el riesgo de estrés laboral.

En secuencia, un territorio organizacional mal diseñado o incómodo puede aumentar el riesgo de estrés laboral en los trabajadores. Por ejemplo, los trabajadores que están expuestos a ruidos fuertes o vibraciones constantes, o que tienen un espacio de trabajo incómodo o inadecuado, pueden experimentar mayores niveles de estrés laboral. Entre los indicadores se puede mencionar el espacio privado de trabajo.

La cuarta dimensión es la tecnología, el uso de la tecnología puede tener tanto consecuencias favorables como desfavorables sobre la salud mental y el bienestar de los trabajadores, por lo que es fundamental comprender su influencia sobre la dimensión del estrés laboral. En ciertos casos, la tecnología puede ser una herramienta beneficiosa para disminuir la sobrecarga laboral y mejorar la eficiencia en el trabajo. Por ejemplo, el uso de herramientas digitales y software puede ayudar a automatizar tareas repetitivas, liberando así el tiempo de los trabajadores para centrarse en tareas más importantes y estratégicas. La tecnología también puede proporcionar a los trabajadores más flexibilidad en el trabajo, permitiéndoles trabajar desde casa o fuera de la oficina, lo que puede reducir el estrés asociado

con los desplazamientos y la falta de tiempo. Entre los indicadores se puede mencionar el uso adecuado de tecnología.

La quinta dimensión hace referencia a la influencia que el líder ejerce, la cual se refiere al impacto que los líderes y supervisores tienen en el nivel de estrés experimentado por los empleados en el lugar de trabajo. Las personas en posiciones de liderazgo tienen la capacidad de ejercer influencia sobre varios aspectos que inciden en el estrés laboral de los empleados, tales como la cultura organizacional, el ambiente de trabajo, la administración del tiempo y los recursos, el respaldo social y el reconocimiento del desempeño, entre otros factores. Los líderes que promueven una cultura de apoyo y reconocimiento pueden posibilitar la mitigación del estrés laboral en los servidores. Por ejemplo, si un líder proporciona retroalimentación positiva y reconoce el trabajo bien hecho de sus empleados, esto puede mejorar la satisfacción laboral y reducir el estrés. Del mismo modo, si un líder promueve un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, esto puede aumentar el apoyo social y reducir el aislamiento y el estrés laboral. De acuerdo con los indicadores se pueden destacar la interposición y la eficiencia.

Como sexta dimensión se da a conocer la falta de cohesión, esta implica a ausencia de un sentido de unidad y colaboración en un grupo de personas. Dentro del marco de una entidad organizativa, puede presentarse como la carencia de comunicación eficiente, la insuficiencia de respaldo mutuo entre los integrantes del conjunto, la falta de confianza y la falta de precisión en cuanto a los objetivos y funciones de los miembros del colectivo. En caso de que exista una ausencia de cohesión dentro de un grupo de trabajo u organización, es posible que se generen repercusiones adversas tanto en el rendimiento y bienestar de los integrantes del equipo, como en la efectividad global de la organización. La falta de cohesión puede generar conflictos, malentendidos, estrés, desmotivación y una baja calidad del trabajo. Conforme con los indicadores se menciona la notoriedad dentro del grupo de trabajo.

Finalmente se menciona el respaldo de grupo, este contempla el apoyo social en el trabajo, se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de que están siendo apoyados y valorados por sus compañeros y líderes en la organización. El respaldo de grupo puede ser emocional (por ejemplo, brindar ánimo y comprensión) o instrumental (por ejemplo, brindar recursos y ayuda para cumplir tareas). Entre los indicadores se tiene el respaldo de metas.

De manera general, la productividad se define como la medida de la cantidad de bienes o servicios que un empleado puede generar en un periodo de tiempo determinado (Kim y Song, 2023). Dicha medida es crucial en la gestión de una organización, dado que afecta de manera directa su eficiencia y rentabilidad (Ramos y Acosta, 2019). Para mejorar la productividad laboral, existen diversas medidas que pueden implementarse, como la mejora en la formación y capacitación de los trabajadores, la actualización de la tecnología y los procesos de trabajo, y la gestión eficiente del tiempo y los recursos (Naveed y Wang, 2023). No obstante, es importante tener presente que la mejora en la productividad no debe ser alcanzada a expensas del bienestar de los trabajadores (Alexandre et al., 2022).

De hecho, los individuos que sufren de altos niveles de estrés en el ámbito laboral pueden manifestar complicaciones tanto en su bienestar físico como mental, lo cual resulta en ausentismo laboral y una merma en la calidad del desempeño laboral. Por lo tanto, resulta imperativo alcanzar una conciliación entre el aumento de la eficiencia laboral y el mantenimiento del bienestar de los empleados (Cheung et al., 2022).

La productividad laboral no debe ser el único objetivo en la gestión de una organización (Yang, 2023). Es importante considerar otros factores como la satisfacción laboral de los servidores, el estar bien emocionalmente y la mejora de la forma de vida. Los colaboradores que están contentos y saludables tienen más probabilidades de ser productivos y leales a su empleador a largo plazo. Por lo tanto, es importante equilibrar la productividad con la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores para lograr una gestión efectiva y sostenible de una organización (Cock et al., 2022).

Desde la perspectiva epistemológica y teórica arraigada a la productividad, se menciona, de manera fundamental, la teoría de la motivación, que sugiere que la motivación es un componente trascendental para optimizar la productividad laboral. Los trabajadores motivados son más propensos a trabajar con más eficiencia y rendimiento (Pedrini y Cappiello, 2022). Por lo tanto, los gerentes deben motivar a los trabajadores proporcionando incentivos como aumentos salariales, oportunidades de capacitación y desarrollo profesional y reconocimiento del trabajo bien hecho. Por su parte, la teoría del capital humano sugiere que la productividad

laboral está influenciada por el capital humano de una organización, es decir, el conjunto de habilidades y conocimientos que los trabajadores poseen (Moussir y Chatri, 2020). Los gerentes deben mejorar el capital humano proporcionando capacitación y desarrollo profesional a los trabajadores, lo que a su vez aumenta su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente y productiva (Bakas et al., 2020).

Además, se alude a la teoría de la calidad total de Deming, cuya principal orientación consiste en impulsar una mejora constante de la calidad tanto de los productos como de los servicios proporcionados por la organización, lo cual tiene un impacto positivo en la productividad laboral. Los directivos están llamados a enfocar sus esfuerzos en la optimización de la ejecución laboral por parte de los colaboradores, lo cual puede ser logrado a través de la refinación de los procedimientos laborales, la capacitación y desarrollo del personal, o la adopción de sistemas de gestión de calidad (Carrillo et al., 2019).

Por su parte, **los autores base** Callata y Gonzáles (como se citó en Caicho 2021) presentaron las siguientes dimensiones:

La primera dimensión es la eficiencia, que se centra en lograr una mayor productividad mediante la utilización inteligente y estratégica de todos los recursos (humanos, materiales o tecnológicos) disponibles. La eficiencia laboral se refiere a la capacidad de un conjunto de trabajadores o un empleado individual para realizar una tarea aprovechando al máximo los recursos disponibles y en el menor tiempo requerido. La mejora de la productividad laboral es esencial para reducir gastos y aumentar la rentabilidad de una organización. Adicionalmente, al optimizarse la eficiencia laboral, es posible incrementar proporcionalmente la excelencia en la prestación de servicios o la producción de bienes, resultando en una mayor satisfacción del cliente y una mayor competitividad en el mercado. Además, los indicadores incluyen el intercambio de información, los canales de comunicación, el trabajo en equipo y la prevención de sanciones.

La segunda dimensión se centra en la eficacia, que se refiere a cómo se utilizan los recursos para alcanzar los objetivos. Se trata de racionalizar los procesos y eliminar las actividades innecesarias que no añaden valor. La eficiencia puede aumentarse mejorando la planificación, organización y control de los

procesos de trabajo. Por ejemplo, una empresa puede aumentar la eficiencia reduciendo el tiempo que se tarda en tramitar un pedido mediante la automatización de los procesos o la reingeniería de los procesos de trabajo. De este modo, se reducen los costes de producción y aumenta la rentabilidad de la empresa. Los indicadores de eficiencia incluyen la precisión en el desempeño del trabajo, entrega de tareas y el conocimiento del lugar de trabajo.

Y por último se tiene la efectividad, se refiere a las capacidades de lograr los objetivos y metas establecidos. La efectividad mide el grado de satisfacción y calidad de los resultados obtenidos en términos de si se han logrado los objetivos específicos que se han establecido. Ser efectivo significa tener una comprensión clara de los objetivos y trabajar de manera estratégica y enfocada para lograrlos. En este sentido, la efectividad es la capacidad de hacer las cosas correctas en lugar de simplemente hacer las cosas de manera eficiente. La efectividad se relaciona con la capacidad de la organización o el trabajador para tomar decisiones y tomar medidas efectivas para lograr los resultados deseados. Para ser efectivos, los trabajadores y organizaciones deben tener objetivos claros y realistas, medir su progreso y hacer ajustes si es necesario. Asimismo, los indicadores a destacar la responsabilidad al asumir funciones y el trabajo bajo presión.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue básica, por cuanto presentó como objetivo adquirir conocimientos nuevos y ampliar la comprensión de la naturaleza y del universo sin ninguna aplicación o utilización práctica inmediata (Concytec, 2019).

Por su parte, fue de nivel explicativo, implica el uso de métodos cuantitativos para establecer una relación causal que es medida a través de una muestra. La investigación en este nivel implica la formulación de hipótesis para probar la existencia de influencias entre diferentes variables (Baena, 2017).

El enfoque se enmarcó dentro de uno cuantitativo, el cual se basa en la colecta sistemática de datos a través de métodos como encuestas, cuestionarios, experimentos y observaciones, para luego analizarlos mediante el uso de herramientas estadísticas como pruebas de análisis de influencia para comprobar las hipótesis, análisis de varianza, regresión, entre otros (Palella y Martins, 2012).

En correspondencia también fue importante destacar que, haciendo referencia al método, se recurrió al hipotético-deductivo porque se desglosaron los supuestos desde lo general hasta lo particular y emplear técnicas estadísticas para comprobar o refutar las inferencias realizadas sobre los objetivos (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

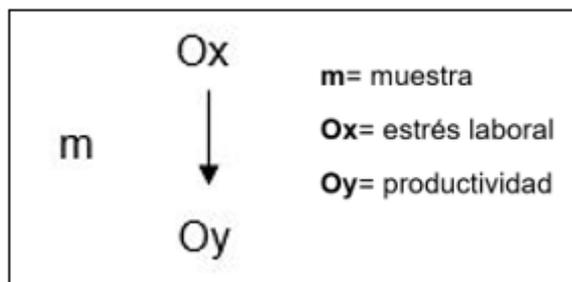
Fue no experimental, dado que se enfocó exclusivamente en la obtención de datos del problema identificado para arrojar información para una posterior aplicación (Ñaupas et al., 2018).

Además, se trató de un estudio que aplicó un corte transversal, lo cual indica que la recolección de datos se aplica una sola vez y con ello se dieron respuestas a las preguntas del estudio (Villanueva, 2022).

Asimismo, se presenta el esquema de investigación, que busca establecer el nivel explicativo del estudio y sigue la siguiente estructura:

Figura 1.

Investigación de diseño explicativo



Nota. Esquema de relaciones causales dentro del diseño explicativo. Fuente: Villanueva (2022)

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrés laboral

Definición conceptual: Se atribuye a una respuesta de tipo fisiológico y psicológico que se genera en el individuo como consecuencia de condiciones estresantes en su entorno laboral; mencionándose algunas de estas como las demandas constantes, la falta de control, los conflictos interpersonales, entre otros (Pretto, 2023) .

Definición operacional: Se mide por el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

Indicadores: Satisfacción laboral, comunicación interna, liderazgo y ambiente físico, salud y seguridad laboral, relaciones laborales, impacto en la salud mental, acceso a herramientas y recursos, inferencia de la tecnología en la vida personal y carga de trabajo.

Escala de medición: La escala es Ordinal y Likert, va desde el 1 que es nunca y el 5 que significa siempre.

Variable dependiente: Productividad

Definición conceptual: Se enfoca en la cantidad de bienes o servicios producidos por un trabajador en un período determinado de tiempo de acuerdo a Callata y Gonzáles (como se citó en Caicho 2021).

Definición operacional: Se medirá a través de la eficiencia, eficacia y efectividad de los trabajadores.

Indicadores: Comparte información, trabaja en equipo, evita sanciones, puntualidad en la entrega de trabajos, conocimiento en el puesto de trabajo, responsabilidad al asumir funciones, trabajo bajo presión.

Escala de medición: Ordinal y Likert, va desde el 1 que es nunca y el 5 que significa siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En cualquier investigación, es esencial definir un conjunto de sujetos a examinar, que podría ser aquel grupo particular que el investigador desea entender más profundamente (Guevara et al., 2020). En este contexto, se ha seleccionado a los empleados de la dirección regional de salud de Perú, un grupo compuesto por 240 trabajadores, a los que se les han implementado ciertos criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Trabajadores con contrato CAS.
- Estatus “activo”.
- Pertencientes al área administrativa I.
- De ambos sexos.
- Mínimo un año de experiencia en el puesto.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con modalidad de “Nombrado”
- Trabajadores fuera de la dirección regional de salud seleccionada.
- Trabajadores que no den consentimiento.

3.3.2 Muestra

Es una porción que sirve de representación del total de la población, generalmente es el grupo de control al cual se le aplicará un instrumento de medición o se hará una intervención (Carrasco, 2019). Para estos efectos, se encontró integrada por 149 trabajadores de la parte administrativa de una dirección regional de salud en Perú.

3.3.3 Muestreo

Este fue el estadístico por la necesidad de abordarlo bajo la aleatoriedad, con base en los criterios previamente definidos, se permitió obtener hasta un total de 240 trabajadores para la población y, con base en la fórmula del cálculo muestral, se pudo recabar, de forma estadísticamente comprobable y, con un grado de confianza del 95%, que se trató de una porción de 149 trabajadores.

Estos tipos de muestreos pueden ser aplicables cuando no se desea incurrir en sesgos estadísticos o no interferir en el proceso de aleatoriedad que conlleva la selección de un subgrupo de interés, por tanto, el proceso permite asegurar que los datos de la muestra seleccionada podrán ser representativas de la población y proyectarán resultados ajustados a los requerimientos del investigador (Guevara et al., 2020). En referencia a su fórmula, se presenta bajo el siguiente formato:

$$n = \frac{N * Z^2 * \alpha * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * \alpha * p * q}$$

Donde: “n” significa el tamaño de la muestra, “N” es la población, mientras que “Z” es un parámetro estadístico fijado por el nivel de confianza (95%, $\alpha = 1,96$), “e” se refiere al error admisible (5%), así como los parámetros “p” y “q” hacen referencia a las probabilidades de éxito y fracaso, respectivamente (50%).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se recurrió la encuesta, esta técnica permite la extracción de datos a un número considerable de personas y en un tiempo relativamente corto, esto con ayuda de preguntas específicas que se plantean a los participantes (López y Fachelli, 2018).

3.4.2 Instrumentos

En relación al instrumento de investigación, se utilizó un cuestionario, una herramienta estándar para recolectar datos de los participantes. Un cuestionario está compuesto por una serie de interrogantes organizadas que se entregan en un formato físico o digital y se contestan por escrito o de manera virtual. De igual manera, el investigador efectuó este análisis mediante una encuesta de tipo Likert

(López y Fachelli, 2018). Los detalles técnicos de ambos constructos están disponibles en el Anexo 5.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez se aseguró mediante el acuerdo de tres expertos en la materia para garantizar la aplicabilidad por medio de una matriz de validez, que respaldará los supuestos de validez de forma estadística (Anexo 4) (Arias y Covinos, 2021). En ese sentido, se presenta el resultado de la validación:

Tabla 1.

Validación del cuestionario de estrés laboral

Experto	Grado académico	Nombre y apellido	Criterio
1	Maestro en gestión de los servicios de la salud	Walter Alfredo Ramírez Mamani	Aplicable
2	Maestra en gestión de los servicios de la salud	Ibeth Taipe Huaman	Aplicable
3	Maestra en gestión de los servicios de la salud	Maruf Rosario Gutiérrez Ascarza	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2.

Validación del cuestionario de productividad

Experto	Grado académico	Nombre y apellido	Criterio
1	Maestro en gestión de los servicios de la salud	Walter Alfredo Ramírez Mamani	Aplicable
2	Maestra en gestión de los servicios de la salud	Ibeth Taipe Huaman	Aplicable
3	Maestra en gestión de los servicios de la salud	Maruf Rosario Gutiérrez Ascarza	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad fue dada por el Alfa de Cronbach, siendo este el medio que valida la consistencia interna del constructo del estudio y, en conformidad con la prueba piloto con un total de 10 individuos, el resultado fue de 0,901 para el “Estrés laboral”, mientras que para la “Productividad” fue de 0,918, lo que indicó que ambos constructos se encuentran aptos para su aplicación por contar con una consistencia interna aceptable (Anexo 6) (López et al., 2019).

3.5 Procedimientos

Para la recopilación de datos, se siguieron los pasos siguientes: 1) Se solicitó permiso a la institución correspondiente. 2) Se entregaron a los empleados de la entidad los cuestionarios previamente diseñados. 3) La información recabada se procesó utilizando el programa SPSS, versión 25. El valor de este software se demostrará en el análisis cuantitativo necesario para la creación de las tablas y gráficos del estudio. En este procedimiento, se tomaron en cuenta los porcentajes obtenidos como elementos fundamentales de cada variable. Los resultados arrojaron información provechosa para llevar a cabo el análisis tanto descriptivo como inferencial del objeto de investigación. 4) Se consideró la distribución de los datos mediante la utilización del software Excel, que permitió la organización de cada resultado según el objetivo del respectivo estudio.

En lo referente al proceso de recojo de la información, se destinó realizarlo en la semana 9 del estudio en curso, por demoras con el contacto y participación de los colaboradores de salud, quienes manejan turnos de trabajo exhaustivos y rotativos en donde se dificulta su presencia física y por tanto, se recurrió al uso de un formulario de Google Forms para poder hacer el seguimiento correspondiente en el llenado de ambos constructos.

3.6 Método de análisis de datos

Los hallazgos se demostraron a través de tablas de frecuencia para cada una de las variables de estudio. Con respecto a los hallazgos inferenciales sobre la prueba de normalidad, se utilizó un enfoque no paramétrico para dar cuenta de la influencia y se consideró una muestra de 149 trabajadores. Asimismo, se procedió a llevar a cabo pruebas para determinar la influencia como la prueba Tau de Kendall. Esta prueba es una medida útil para analizar la influencia entre variables ordinales, especialmente cuando existen empates en los datos. Permite evaluar la asociación entre las variables y determinar si existe una influencia significativa entre ellas (Sagaró y Zamora, 2020). Como lo mencionan Hernández et al. (2014), son técnicas que permiten conocer la influencia de una variable en otra para poder corroborar una relación causal.

3.7 Aspectos éticos

El código de ética propuesto por la universidad se consideró de gran relevancia, conforme a la Resolución del Consejo Universitario 0470-2022/UCV:

Se ha incorporado el principio de autonomía, el cual se refiere a la facultad de los individuos para tomar decisiones voluntarias acerca de su participación en la investigación, incluyendo la opción de excluir sus datos del estudio en caso de así desearlo.

Adicionalmente, se ha llevado a cabo la aplicación del principio de beneficencia, con el propósito de optimizar los beneficios para los participantes del estudio y reducir al mínimo cualquier posibilidad de riesgo o perjuicio. Este logro fue resultado de proporcionar información pertinente con el propósito de mejorar la institución.

Además, se tomó en cuenta el principio de no maleficencia, el cual se fundamenta en el compromiso de evitar cualquier daño a los sujetos de estudio, respetando su autonomía para decidir si participan o no en la investigación.

Por último, se tomó en cuenta la premisa de equidad y la equitativa distribución de los beneficios y riesgos de la investigación entre los participantes, fundamentada en el principio de justicia. Del mismo modo, se pudo apreciar el debido acatamiento de los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores a través de la correcta citación de sus estudios.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 3.

Distribución del estrés laboral

<i>V1_Estrés_laboral</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	29	19,5	19,5	19,5
	Nivel alto	120	80,5	80,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V1_D1_Clima_organizacional</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	33	22,1	22,1	22,1
	Nivel alto	116	77,9	77,9	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V1_D2_Estructura_organizacional</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	1,3	1,3	1,3
	Nivel medio	39	26,2	26,2	27,5
	Nivel alto	108	72,5	72,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V1_D3_Territorio_organizacional</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	1,3	1,3	1,3
	Nivel medio	49	32,9	32,9	34,2
	Nivel alto	98	65,8	65,8	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V1_D4_Tecnología</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	15	10,1	10,1	10,1
	Nivel medio	62	41,6	41,6	51,7
	Nivel alto	72	48,3	48,3	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V1_D5_Influencia_de_lider</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	3	2,0	2,0	2,0
	Nivel medio	36	24,2	24,2	26,2
	Nivel alto	110	73,8	73,8	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V1_D6_Falta_de_cohesión</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	3,4	3,4	3,4
	Nivel medio	12	8,1	8,1	11,4
	Nivel alto	132	88,6	88,6	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V1_D7_Respaldo_de_grupo</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	1,3	1,3	1,3
	Nivel medio	32	21,5	21,5	22,8
	Nivel alto	115	77,2	77,2	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota. Procesado con SPSS v.26

El 80,5% de los encuestados presentó un nivel alto en relación al estrés dentro el ambiente laboral, mientras que el 19,5% mostró un nivel medio. Estos resultados indican una alta prevalencia de estrés que podría tener como consecuencia una disminución de la productividad de los empleados y dificultar el logro de metas si no se implementan medidas para abordarlo. Estos hallazgos respaldan la problemática descrita previamente y resaltan la importancia de que la empresa tome acciones para mejorar esta situación.

La alta prevalencia de estrés plantea diversas preocupaciones que pueden afectar en diversos aspectos a la organización. En primer lugar, el estrés crónico puede tener efectos perjudiciales en la salud física y mental de los individuos. El bienestar de los empleados es fundamental para su desempeño y, por ende, para el cumplimiento de las metas que proponga la directiva. Si los empleados se encuentran abrumados por el estrés, es probable que experimenten una disminución en su productividad, dificultades en la toma de decisiones y un aumento en los errores cometidos.

Además, se observa que un preocupante 77,9% de los encuestados reportó experimentar niveles elevados de estrés en relación con el clima en la organización. Por otro lado, el 22,1% restante manifestó un nivel medio de estrés en este aspecto. Estos hallazgos son indicativos de que existe una necesidad apremiante de mejorar el clima organizacional, ya que se identificaron diversos factores estresantes que tienen un impacto negativo en los empleados.

Los altos niveles de estrés asociados al clima organizacional pueden tener graves consecuencias a largo plazo. En primer lugar, la salud mental de los empleados puede verse comprometida, ya que el estrés crónico puede desencadenar trastornos como la ansiedad y la depresión.

Se observa que un considerable 72,5% reportó tener un nivel elevado de estrés debido a la estructura de la organización. Esto indica que una proporción sustancial de los colaboradores se siente afectada negativamente por una mala gestión de la jerarquía y la asignación de tareas clara.

Es esencial destacar que, en segundo lugar, se encuentra el 26,2% presentaron un nivel medio de estrés. Estos resultados enfatizan la necesidad de abordar de manera urgente la estructura organizacional, ya que su deficiencia

puede generar malestar en los colaboradores. La falta de claridad en cuanto a las jerarquías y responsabilidades puede tener un impacto directo en el nivel de satisfacción laboral.

Sobre los niveles de estrés experimentados por la muestra sometida a un cuestionario, específicamente en relación con el territorio organizacional. Según los hallazgos, se evidencia que un considerable 65,8% de los participantes presentó un nivel alto de estrés debido al territorio organizacional.

Este resultado resalta la existencia de aspectos físicos en el lugar de trabajo que afectan negativamente el desarrollo de las actividades. Entre estos aspectos se incluyen problemas relacionados con la iluminación inadecuada, ruidos molestos y, en algunos casos, una temperatura desfavorable.

Sobre los niveles de estrés experimentados por la muestra sometida a un cuestionario, específicamente en relación con la tecnología. Según los hallazgos, se observa que un significativo 48,3% de los participantes presenta un nivel alto de estrés debido a la tecnología. Estos resultados resaltan la influencia negativa del uso inadecuado de la tecnología por parte de la organización en el confort de los trabajadores fuera de su horario laboral.

En particular, se destaca la comunicación inesperada con los empleados incluso fuera del horario laboral, lo que genera una sensación de invasión en su vida personal y contribuye al estrés experimentado. Además, esta falta de respeto hacia los horarios laborales sin una adecuada compensación debilita la relación y el respeto entre los diferentes cargos dentro de la organización.

Según los hallazgos, se observa que un preocupante 73,8% de los participantes muestra un nivel alto de estrés siendo generados por el líder y una mala gestión por parte del mismo.

En particular, se destaca que la falta de una buena comunicación por parte del líder genera un alto nivel de estrés en los empleados. La comunicación inadecuada puede incluir una falta de claridad en las expectativas, una falta de retroalimentación constructiva y una falta de apoyo emocional. Esta falta de comunicación eficaz afecta negativamente el bienestar de los trabajadores y puede

generar consecuencias perjudiciales tanto para los individuos como para el equipo en general.

Fue observado que un porcentaje de 88,6% de los participantes experimentaron un nivel elevado de estrés como consecuencia de la falta de cohesión. En segundo término, se evidenció que el 8,1% presentaba un nivel de estrés moderado, en contraste con tan solo el 3,4% que manifestaba un nivel de estrés bajo. Estos hallazgos sugieren que la falta de cohesión entre colegas puede generar tensiones y tener un impacto perjudicial en el desempeño del equipo, que es vital para lograr los objetivos organizacionales.

Estos hallazgos resaltan la importancia de fomentar relaciones interpersonales sólidas y promover un ambiente de trabajo colaborativo para mejorar el desempeño del equipo en la consecución de los objetivos organizacionales.

Se observó que el 73,6% de los participantes que completaron el cuestionario experimentaron un nivel elevado de estrés debido a la falta de apoyo por parte del grupo. En segundo lugar, se descubrió que el 24,2% informó un nivel moderado de estrés, mientras que solo el 2,0% manifestó tener un nivel bajo. Estos resultados destacan la importancia de fomentar un entorno de trabajo colaborativo y proporcionar un apoyo adecuado entre los miembros del grupo, con el objetivo de reducir el estrés.

Tabla 4.*Distribución de la variable productividad*

<i>V2_Productividad</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	51	34,2	34,2	34,2
	Nivel alto	98	65,8	65,8	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V2_D1_Eficiencia</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel medio	79	53,0	53,0	53,0
	Nivel alto	70	47,0	47,0	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V2_D2_Eficacia</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	1,3	1,3	1,3
	Nivel medio	30	20,1	20,1	21,5
	Nivel alto	117	78,5	78,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	
<i>V2_D3_Efectividad</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	1,3	1,3	1,3
	Nivel medio	58	38,9	38,9	40,3
	Nivel alto	89	59,7	59,7	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Nota. Procesado con SPSS v.26

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 4, se observa que un porcentaje significativo, es decir, el 65,8% de los encuestados que completaron el cuestionario, exhibió un nivel elevado de productividad. Por otro lado, el 34,2% de los participantes se situó en un nivel intermedio. Los hallazgos de la encuesta sugieren que la empresa exhibe un nivel satisfactorio de productividad, lo cual denota que, a pesar de existir oportunidades para la mejora en ciertas áreas identificadas, se ha logrado mantener un rendimiento acorde a las metas establecidas. Esto se ve respaldado por el hecho de que los objetivos establecidos por los superiores se están cumpliendo.

Aunque se identificaron puntos a mejorar, la capacidad de cumplir con los objetivos planteados por los superiores es un indicador positivo del desempeño general. Estos resultados subrayan la importancia de seguir fortaleciendo las áreas de mejora identificadas para optimizar aún más la productividad en beneficio de la organización y sus metas estratégicas.

El 53,0% de los participantes que completaron el cuestionario evidenció un nivel elevado de rendimiento, mientras que el 47,0% se situó en un nivel intermedio. Estos resultados señalan que la organización posee un grado considerable de eficiencia, lo cual se refleja en la capacidad de cumplir con los plazos establecidos. Este alto nivel de eficiencia tiene un impacto positivo en la organización, ya que permite la realización exitosa de las actividades.

Este alto nivel de eficiencia se traduce en beneficios para la organización, ya que favorece la realización exitosa de las actividades y contribuye al logro de los objetivos establecidos. Estos hallazgos destacan la necesidad de mantener y fortalecer la eficiencia como una cualidad fundamental para el rendimiento y el éxito organizacional.

Asimismo, el 78,5% de la muestra que fue sometida a un cuestionario posee un nivel alto de eficacia, de segundo lugar se ubicaron los que poseían un nivel medio con 20,1% y el nivel bajo con 1,3%. Por ende, se asume que los empleados poseen las aptitudes apropiadas para realizar de manera eficaz el trabajo, esto ayuda a que los mismos puedan sobrellevar cualquier barrera que pueda suscitarse de modo que puedan cumplir con sus actividades. Siendo así, los niveles de estrés no se elevarían dentro de los colaboradores.

Según se desprende de la Tabla 14, el 59,7% de los participantes que completaron el cuestionario demostró un nivel alto de efectividad, mientras que el 38,9% se ubicó en un nivel medio y solo el 1,3% reportó un nivel bajo. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados realizan sus tareas en el momento adecuado y cumplen los plazos establecidos. Esta alta efectividad contribuye al mantenimiento de un flujo de productividad, aunque se reconoce que puede generar un aumento en los niveles de estrés.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

Los elementos de estudio son cualitativos y se clasifican en una escala ordinal. Debido a esta naturaleza, no es requerido realizar una prueba para verificar la normalidad de los datos. Además, se acepta que las variables ordinales poseen una distribución normal intrínseca. Por consiguiente, se empleó la prueba Tau-b de Kendall, la cual resulta apropiada para analizar la influencia de variables ordinales utilizando una matriz cuadrada.

4.3 Pruebas de Hipótesis

Hipótesis general

H₁: El estrés laboral influye en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

H₀: El estrés laboral no influye en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

En el estudio se utilizó el análisis de Tau de Kendall con una confiabilidad del 95%. El filtro que se establece indica que si el valor Sig. aproximada es $< 0,05$, se desecha H₀.

Tabla 5.

Prueba general

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,403	,069	5,928	,000
N de casos válidos		149			

a. La hipótesis nula no se asume.

b. Aplicación del error estándar asintótico basado en la suposición de la hipótesis nula.

Esta prueba es una medida útil para analizar la influencia entre variables ordinales, especialmente cuando existen empates en los datos. Permite evaluar la

asociación entre las variables y determinar si existe una influencia significativa entre ellas (Sagaró y Zamora, 2020). La significancia fue menor al 0,05 existe una influencia con significancia estadística para las variables estrés laboral y la productividad. Asimismo, esta es de magnitud media ya que posee un Tau-b de Kendall de 0,403.

Estos resultados enfatizan la relevancia de manejar de manera efectiva el estrés laboral con el fin de aumentar la productividad en el lugar de trabajo. Es crucial adoptar estrategias y medidas para mitigar el estrés y fomentar un entorno laboral saludable.

Hipótesis específica 1

H₁: El estrés laboral influye en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

H₀: El estrés laboral no influye en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

Tabla 6.

Prueba hipótesis específica 1

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall N de casos válidos	,196 149	,067	2,955	,003

a. La hipótesis nula no se asume.

b. Aplicación del error estándar asintótico basado en la suposición de la hipótesis nula.

Es notorio la presencia de una influencia del estrés laboral sobre la eficiencia, ya que el nivel de significancia es inferior a 0,05. Sin embargo, es relevante resaltar que esta influencia es de escasa magnitud con un coeficiente de 0,196.

Estos descubrimientos ponen de manifiesto la existencia de una conexión estadísticamente relevante entre el nivel de estrés laboral y la eficiencia en el

desempeño laboral. No obstante, la intensidad de esta influencia es moderada, lo que sugiere que, aunque el estrés laboral puede influir en la eficiencia.

Hipótesis específica 2

H₁: El estrés laboral influye en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

H₀: El estrés laboral no influye en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

Tabla 7.

Prueba hipótesis específica 2

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal N de casos válidos	Tau-b de Kendall 149	,463	,068	6,965 ,000

a. La hipótesis nula no se asume.

b. Aplicación del error estándar asintótico basado en la suposición de la hipótesis nula.

Dado que el nivel de significancia es inferior a 0,05, se puede afirmar que existe una significativa influencia del estrés laboral sobre la dimensión de la eficacia. Además, cabe destacar que esta influencia presenta una magnitud moderada, ya que el coeficiente de Tau-b de Kendall alcanza 0,463.

Esto deja claro la importancia de abordar el estrés laboral y desarrollar estrategias efectivas de manejo del mismo. Es necesario implementar medidas que promuevan un entorno de trabajo saludable y que ayuden a reducir los niveles de estrés, con el fin de mejorar la eficacia de los empleados.

Esto puede incluir programas de bienestar, capacitación en gestión del estrés, apoyo emocional y recursos adecuados para realizar las tareas laborales. Al gestionar de manera efectiva el estrés laboral, se pueden lograr mejoras significativas en la eficacia de los trabajadores.

Hipótesis específica 3

H₁: El estrés laboral influye en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

H₀: El estrés laboral no influye en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.

Tabla 8.

Prueba hipótesis específica 3

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,478	,067	7,257	,000
N de casos válidos	149				

a. La hipótesis nula no se asume.

b. Aplicación del error estándar asintótico basado en la suposición de la hipótesis nula.

Estos resultados evidencian que el estrés laboral influye de una forma importante en la efectividad de la muestra. El Tau-b de Kendall de 0,478 indique la influencia fue moderada entre el estrés laboral y la efectividad.

Estos resultados resaltan la importancia de abordar y gestionar de manera adecuada el estrés laboral en el entorno de trabajo. Es fundamental implementar estrategias y medidas que promuevan un ambiente laboral saludable, reduzcan los niveles de estrés y mejoren la efectividad de los empleados. Esto puede incluir la implementación de programas de bienestar, el fomento de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el fortalecimiento de las habilidades de afrontamiento y la adecuada asignación de recursos.

V. DISCUSIÓN

Para el caso del primer supuesto, se encontró que efectivamente existía una influencia que, además, fue estadísticamente significativa ya que la significancia tomó un valor por debajo del 0,05. Esta relación causal posee una magnitud media, representada por un coeficiente de 0,403. Estos hallazgos indican la existencia de una gran cantidad de elementos estresores pueden afectar de forma negativa tanto la productividad como el alcance de los objetivos que se plantea la empresa para mejorar, por lo tanto, es crucial tomar medidas para regularlo.

Lo anteriormente expuesto, concuerda con la problemática planteada en la realidad y enfatizan la necesidad de que la empresa implemente mejoras en este aspecto. Asimismo, la empresa cuenta con un buen nivel de productividad, lo cual refleja que, a pesar de los aspectos a mejorar identificados, se han logrado mantener las metas propuestas.

En cuanto a los antecedentes, se consideró un estudio realizado por Hasanah (2022) en India, que exploró la influencia entre los elementos de esta investigación, pero en un contexto de aerolíneas. Los resultados del análisis de regresión revelaron un coeficiente de regresión de 0,198 para el estrés laboral, lo que indica una influencia estadísticamente significativa que afecta la productividad. Además, el coeficiente de regresión para la variable del entorno laboral fue de 0,314, lo que sugiere una relación de tipo causal. En resumen, este estudio demostró que un menor nivel de estrés laboral se relaciona con un sistema de trabajo óptimo y un ambiente laboral saludable.

Por otro lado, Morales-Rodríguez y Ronquillo-Horsten (2021) se enfocaron en examinar el efecto del estrés en el desempeño y la productividad de los empleados. Se observaron disparidades significativas en el rendimiento general entre los empleados que experimentaban niveles elevados de estrés y aquellos con niveles bajos o nulos. Las conclusiones obtenidas revelan que el nivel de estrés experimentado por los empleados tiene una influencia sustancial en su rendimiento laboral, corroborando de este modo la premisa de que el estrés derivado de las responsabilidades cotidianas incide en la eficacia productiva.

Con respecto al impacto del estrés ocupacional en la eficiencia, se realizó un examen empleando la prueba Tau-B de Kendall. El presente análisis puso de

manifiesto una correlación estadísticamente significativa entre los factores del estrés laboral y el rendimiento de los empleados administrativos. Esta relación causal exhibió una manifestación de magnitud moderada, la cual se reflejó en un valor de Tau-b de Kendall de 0,403.

Una de las teorías consideradas en este estudio es la teoría del estrés de Selye, propuesta por el médico endocrinólogo Hans Selye en la década de 1930. Esta teoría plantea que el cuerpo humano responde de manera similar ante diferentes fuentes de estrés, ya sean cambios en el entorno, aspectos psicológicos o condiciones físicas. Según Selye, cuando una persona se enfrenta a un factor estresante, el cuerpo responde de forma generalizada (Calderón, 2022).

Por otro lado, se presenta la teoría de demanda-control de Karasek, la cual sostiene que el estrés laboral surge cuando los trabajadores se enfrentan a altas demandas en el trabajo, como plazos ajustados o tareas intensas, y tienen poco control sobre su labor, como la independencia para poder dirigir la forma de hacer su trabajo. Según Karasek, aquellos trabajadores que experimentan una fuerte carga laboral y poseen un nivel deficiente de control sobre lo que hacen corren un mayor riesgo de experimentar estrés en el lugar de trabajo (Calderón, 2022).

En cuanto a los antecedentes, Delgado et al. (2020) llevaron a cabo un análisis acerca de la influencia ejercida del estrés laboral sobre la productividad de los servidores de una unidad de salud, lo cual contribuye a respaldar la influencia encontrada en este estudio. Se encontró una influencia de tipo fuerte del estrés laboral en la productividad, con un coeficiente de -0,688 y un valor p menor a 0,01. Se observó que los niveles predominantes de estrés laboral fueron altos y medios, mientras que la productividad se clasificó mayoritariamente como regular. Estos resultados indican una asociación negativa y moderada entre ambas variables.

De manera similar, en el estudio de Cordioli et al. (2019), se encontró que el 36,5% de los servidores presentaba signos significativos de estrés laboral. Sin embargo, se observó que la productividad en el trabajo fue alta en todas las dimensiones analizadas. Aunque el estrés resultó ser un factor presente, no se encontró una influencia significativa en la productividad, lo cual sugiere la existencia de otras variables influyentes en los colaboradores del sector salud.

Con miras a evaluar el efecto que el estrés laboral tiene sobre la productividad de los empleados en roles administrativos. Los resultados muestran una correlación sustancial entre el estrés laboral y la eficacia de los trabajadores administrativos, como lo indica un valor Tau-b de Kendall de 0,463. Esta influencia se caracteriza por ser de magnitud media. Es importante tener en cuenta que la gestión de una organización no debe enfocarse únicamente en la productividad laboral (Yang, 2023).

Bajo esta óptica, se resalta la relevancia de tomar en cuenta otros elementos, tales como la satisfacción laboral de los empleados, su bienestar emocional y el mejoramiento de su calidad de vida. Se argumenta que los colaboradores que se sienten felices y saludables tienen más probabilidades de ser productivos y leales a largo plazo. Por lo tanto, es necesario encontrar un equilibrio entre la productividad, la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores para lograr una gestión efectiva y sostenible de la organización, como sugieren Cock et al. (2022).

En cuanto a los antecedentes, Dyrbye et al. (2019) encontraron que el agotamiento y la fatiga están relacionados de manera independiente con una baja productividad en el caso de las enfermeras. El agotamiento mostró una influencia positiva y significativa en el rendimiento laboral deficiente, mientras que la relación causal con la fatiga fue más débil. Es importante destacar que las enfermeras que experimentaban niveles más bajos de agotamiento y fatiga tenían una menor probabilidad de ausentarse.

En contraste, investigadores peruanos como Condori et al. (2023) observaron una asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la productividad reducida, con un nivel de significancia de 0,0215. Se ha constatado que el estrés ejerce una influencia tanto en las demandas internas como externas, en relación al desempeño laboral de los trabajadores. Ha sido observado que la amplia mayoría de los empleados experimenta una percepción de nivel moderado de estrés laboral, y una proporción significativa de ellos exhibe una disminución en su productividad en términos de eficacia y eficiencia.

Con el objetivo de examinar la influencia del estrés laboral en la efectividad de los trabajadores administrativos. Los resultados revelaron una influencia

significativa entre el estrés laboral y la efectividad de los trabajadores administrativos, obteniendo un valor de Tau-b de Kendall de 0,478. Esta influencia se destaca por su magnitud moderada.

Correspondiendo a la teoría, se destaca la importancia de la efectividad en el contexto laboral. La efectividad se refiere a la capacidad de lograr los objetivos y metas establecidos, midiendo el grado de satisfacción y calidad de los resultados obtenidos. Ser efectivo implica comprender claramente los objetivos y trabajar estratégica, así como también enfocados.

Conforme a investigaciones anteriores, se llevó a cabo un estudio en Perú por parte de Malpartida (2022), con el propósito de determinar el efecto del estrés laboral en la eficiencia de los empleados de una institución en particular. En el presente estudio de carácter explicativo, contamos con la participación de un total de 40 empleados a quienes se les suministró un cuestionario. Los hallazgos revelaron una relación inversa entre las variables analizadas, lo cual indica que el estrés laboral tiene un impacto adverso en la productividad. A pesar de que no se encontró una correlación estadísticamente significativa, dado un nivel de confianza del 95%, se observó que a medida que los niveles de productividad disminuían, se observaba un mayor índice de estrés.

Vilcarino (2022), por otro lado, reveló una correlación significativamente negativa entre las variables analizadas. El 41,8% de los colaboradores indicaron experimentar un nivel de estrés laboral moderado, mientras que un 34,5% reportó un nivel alto de estrés. Se observó que el 80% de los casos con alto desempeño laboral experimentaban estrés laboral, y el 20% con desempeño medio presentaban estrés. Además, se encontró que la dimensión de experiencia o habilidad práctica mostraba valores negativos en comparación con las otras dimensiones. En conclusión, se estableció una conexión entre los objetos de estudio.

Continuando con los resultados obtenidos del objetivo de investigación, se llevó a cabo un análisis utilizando la prueba Tau-b de Kendall, la cual reveló una influencia altamente significativa acerca del estrés laboral en la efectividad de los trabajadores administrativos. El valor obtenido para el coeficiente de Tau-b de

Kendall fue de 0,478, lo que indica una influencia de magnitud moderada entre ambas variables.

Es importante destacar que la productividad laboral no debe ser el único objetivo en la gestión de una organización. La satisfacción laboral, el bienestar emocional y la mejora de la calidad de vida de los empleados también deben ser considerados para lograr una gestión efectiva y sostenible. Además, se debe tener en cuenta que existen otras variables influyentes en la productividad de los trabajadores administrativos, y que se pueden implementar medidas para regular el estrés y promover un ambiente laboral saludable.

En conclusión, este estudio ha evidenciado la presencia de una influencia sustancial del estrés laboral en relación a la productividad de los profesionales administrativos en una dirección regional de salud en Perú. Estos resultados respaldan la relevancia de abordar el estrés laboral como un elemento que puede dificultar el alcance de los objetivos organizacionales e impactar negativamente el rendimiento de los trabajadores. Las conclusiones de esta investigación acarrearán consecuencias tanto teóricas como prácticas y fundamentan el desarrollo de intervenciones que fomenten un entorno laboral saludable y aumenten la productividad en el campo de la administración pública.

En lo que respecta a los aspectos favorables, los resultados alcanzados en esta investigación corroboran investigaciones previas efectuadas en diversos contextos y naciones, respaldando la validez de los descubrimientos y sugiriendo que la tensión en el ámbito laboral desempeña una función relevante en la eficiencia de los empleados en labores administrativas. Asimismo, es importante destacar que la muestra utilizada en la investigación fue amplia y abarcó a trabajadores administrativos, lo que aumenta la representatividad de los resultados y su aplicabilidad a la población objetivo.

En cuanto a las limitaciones, es importante señalar que la investigación se enfocó en una sola empresa, lo que restringe la generalización de los resultados a otras organizaciones. Los efectos del estrés laboral pueden variar en diferentes entornos laborales y sectores. Además, el estrés laboral fue evaluado mediante cuestionarios y autoinformes de los trabajadores, lo cual puede estar sujeto a sesgos y variaciones individuales en la percepción del estrés. También es

relevante considerar que la investigación se llevó a de forma transversal, lo cual puede limitar la generalización de los hallazgos a lo largo del tiempo, ya que el estrés laboral y la productividad pueden verse afectados por factores externos y cambios organizacionales que pueden variar con el tiempo.

Los resultados del estudio enfatizan la necesidad de atender el estrés laboral en el contexto empresarial y su repercusión en la productividad de los trabajadores administrativos. Estos hallazgos proporcionan orientación para los gerentes y profesionales de recursos humanos, al momento de establecer medidas y políticas que fomenten un entorno de trabajo saludable y una mayor eficacia.

En cuanto a su repercusión en el bienestar de los trabajadores, el estudio resalta el efecto del estrés laboral en la productividad, lo que refuerza la necesidad de asegurar un ambiente laboral saludable y de ofrecer respaldo al bienestar de los empleados. Esto puede generar beneficios tanto para los empleados, en términos de satisfacción laboral y retención de talento, como para las organizaciones, en términos de resultados empresariales positivos. Asimismo, los hallazgos de esta investigación contribuyen al desarrollo teórico en el campo del estrés laboral y el desempeño laboral, y pueden ser relevantes para investigaciones futuras.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Los hallazgos derivados de la prueba Tau-b de Kendall mostraron una influencia estadísticamente relevante del estrés laboral en la productividad. Dicha influencia se describió como de grado moderado, con un valor de Tau-b de Kendall de 0,403. La prevalencia elevada de altos niveles de estrés detectada podría tener un efecto adverso en la productividad.

Segunda. Se obtuvo un valor de Tau-b de Kendall de 0,403, indicando que entre el estrés y la eficiencia esta la existencia de una influencia. Estos resultados resaltan la importancia de abordar el estrés laboral como un factor que puede afectar negativamente la eficiencia de los trabajadores administrativos.

Tercera. Se evidenció una influencia significativa del estrés laboral en la eficacia de los trabajadores administrativos. El coeficiente de asociación obtenido fue de 0,463, lo cual confirma su relevancia estadística. Estos resultados respaldan la noción de que el estrés laboral puede incidir en la eficacia de los trabajadores administrativos.

Cuarta. Se observó una influencia significativa del estrés laboral en la efectividad de los trabajadores. Se obtuvo un valor de influencia de 0,478, lo cual indica una naturaleza significativa. Estos hallazgos destacan la importancia de un buen manejo del estrés de los colaboradores ya que puede haber repercusiones negativas si no se gestiona de forma oportuna.

Quinta. En complemento, los resultados descriptivos permitieron precisar niveles altos de estrés laboral en los trabajadores (80,5%), así como en sus dimensiones. Mientras que, por otro lado, para el caso de la productividad, esta se posicionó en niveles medios y altos con porcentajes de representación del 34,2% y 65,8%, respectivamente. Esto permitió el análisis de los niveles de las variables, lo que sirve para que la empresa pueda tomar decisiones y ver sus puntos débiles.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Implementar programas de gestión del estrés específicamente diseñados para el personal administrativo de la dirección regional de salud en Perú, con la finalidad de reducir los niveles de estrés y potenciar la productividad. Estos programas pueden incluir una variedad de estrategias, tales como técnicas de relajación, formación en el control del estrés y fomento de un balance apropiado.

Segunda. Diseñar y aplicar estrategias de organización y distribución del trabajo que ayuden a reducir la carga laboral de los empleados administrativos. Esto puede incluir la asignación adecuada de tareas, la optimización de los procesos de trabajo y la implementación de tecnología que facilite las labores administrativas.

Tercera. Proporcionar asistencia psicológica y emocional a los empleados administrativos de la dirección regional de salud. Esto puede implicar la implementación de un programa de asesoramiento o la disponibilidad inmediata de servicios de psicología en el lugar de trabajo para ayudar a los empleados a controlar el estrés y mejorar su eficacia.

Cuarta. Es esencial promover un entorno laboral saludable y cooperativo en la dirección regional de salud. Esto implica estimular la comunicación franca, fomentar el trabajo en equipo y fomentar la colaboración entre los empleados. Además, se deben establecer políticas que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, como opciones de horario flexible y oportunidades de desarrollo profesional.

Quinta. Dentro de los aspectos de mejora, también se impulsa la necesidad de fomentar un departamento de monitoreo e intervención de puestos de trabajo, donde sean más las actividades de pausas activas y esparcimiento en los trabajadores, considerando que el ámbito donde se desarrollan conlleva a niveles elevados de estrés y los pacientes desean obtener mejores servicios y atenciones de calidad.

REFERENCIAS

- Alexandre, F., Bação, P. y Veiga, F. (2022). The political economy of productivity growth. *European Journal of Political Economy*, 75, 102185. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2022.102185>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Grupo Editorial Patria.
- Bakas, D., Kostis, P. y Petrakis, P. (2020). Culture and labour productivity: An empirical investigation. *Economic Modelling*, 85, 233–243. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2019.05.020>
- Bao, Y. y Zhong, W. (2019). How Stress Hinders Health among Chinese Public Sector Employees: The Mediating Role of Emotional Exhaustion and the Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 4408. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224408>
- Bataineh, K. (2019). Impact of Work-Life Balance, Happiness at Work, on Employee Performance. *International Business Research*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n2p99>
- Caicho, Y. (2021). *Gestión del talento humano y productividad laboral de los trabajadores asistenciales del P.S “Mariscal Cáceres”, SJL-2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64773/Caicho_VY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderon, J. (2022). *Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un programa social en la ciudad de Trujillo -2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105049/Calderon_DJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E I R Ltda.
- Carrillo, F., Carrillo, V. y Moreno, C. (2019). Calidad total: un enfoque de la administración del siglo XXI. *Recimundo*, 2(3), 634–647. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732833>
- Castañenda, E., García, J. y Campos, R. (2020). Factores de riesgo y prevalencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas, Guadalajara, México. 2019. *Salud Trabajo*, 28(1), 7–21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7634031>
- Cheung, A., Marchand, J. y Mark, P. (2022). Loss of Life and Labor Productivity: The Canadian Opioid Crisis. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 703(1), 303–323. <https://doi.org/10.1177/00027162231155040>
- Choi, D. y Kim, S. (2022). Factors Affecting Occupational Health of Shift Nurses: Focusing on Job Stress, Health Promotion Behavior, Resilience, and Sleep Disturbance. *Safety and Health at Work*, 13(1), 3–8. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.09.001>
- Concytec. (2019). Código Nacional de la Integridad Científica. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Cock, J., Prager, S., Meinke, H. y Echeverria, R. (2022). Labour productivity: The forgotten yield gap. *Agricultural Systems*, 201, 103452. <https://doi.org/10.1016/j.agry.2022.103452>
- Condori, L., Huanca, J., Morales, J. y Aguilar, S. (2023). Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas. *Polo Del Conocimiento*. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2221>
- Cordioli, D., Cordioli Junior, J., Gazetta, C., Silva, A. y Lourenção, L. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers.

Revista Brasileira de Enfermagem, 72(6), 1580–1587.
<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>

Delgado, S., Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Drumea, C. (2020). Work-related Stress and Subsequent Productivity in a Teleworking Environment Induced by Pandemic-related Confinement. Evidence from the Public Organizations. *“Ovidius” University Annals, Economic Sciences Series*, 20(1). <https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2020/Section%203/15.pdf>

Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, P., Johnson, L., Satele, D. y West, C. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(1), 57. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Hasanah, U. (2022). Negative Work Psychology Perspective and Work Environment on Performance. *Produktif: Jurnal Kepegawaian Dan Organisasi*, 1(1), 19–27. <http://jurnalpustek.org/index.php/sdmo/article/view/9>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.

Instituto Nacional de Salud Mental (INSM). (16 de junio de 2021). *El 57.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19*. [Reporte de sala de prensa virtual]. <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/021.html>

Kamri, K., Mejah, M. y Hamid, A. (2019). Job stress and emotional intelligence among police officer at general operation force, royal Malaysia Police.

International Journal of Psychosocial Rehabilitation, 23(02).
https://www.researchgate.net/profile/Aizathul-Abd-Hamid/publication/341991447_Job_Stress_and_Emotional_Intelligence_among_Police_Officer_at_General_Operation_Force_Royal_Malaysia_a_Police/links/5f34d7cba6fdcccc43c5aef5/Job-Stress-and-Emotional-Intelligence-among-Police-Officer-at-General-Operation-Force-Royal-Malaysia-Police.pdf

Kim, H. y Song Lee, B. (2023). Aging workforce, wages, and productivity: Do older workers drag productivity down in Korea? *The Journal of the Economics of Ageing*, 24, 100444.
<https://doi.org/10.1016/j.jjeoa.2023.100444>

Leon, P., Lora, M. y Vega, J. Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85111358561&origin=inward&txGid=8b36300a2c6dc435c7ede4363f312141>

López, P. y Fachelli, S. (2018). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (Primera ed). creative commons.
<https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>

López, R., Avello, R., Palermo, D., Sánchez, S. y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(1), 441–450. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&tlng=pt

Malpartida, E. (2022). *Estrés laboral y rendimiento laboral en los trabajadores de la institución educativa 1260 El Amauta, Ate-Lima* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79335>

Mamani Ramos, C. y Mamani Limachi, R. (2022). Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la

- micro-red de salud Cono Norte de Tacna, 2021. *Revista Muro de La Investigación*, 7(1). <https://doi.org/10.17162/rmi.v7i1.1690>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinoza, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 28(3), 176–235. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Ministerio de Salud. (1 de abril de 2020). *Cuidados de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19 (R.M N° 180-2020-MINSA)* [Guía técnica del Minsa]. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Morales-Rodríguez, M. y Ronquillo-Horsten, J. (2021). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 183–192. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.498>
- Morón, L. (2019). *Estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40131>
- Moussir, C. y Chatri, A. (2020). Structural change and labour productivity growth in Morocco. *Structural Change and Economic Dynamics*, 53, 353–358. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2019.06.005>
- Naveed, A. y Wang, C. (2023). Innovation and labour productivity growth moderated by structural change: Analysis in a global perspective. *Technovation*, 119, 102554. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102554>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

- Organización Internacional del Trabajo. (enero de 2021). *Panorama laboral 2021* [Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* Editorial Fedupel.
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz-Fúnez, P., Aguilar-Parra, J., Padilla-Góngora, D. y López-Liria, R. (2019). Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10), 1792. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101792>
- Pedrini, G. y Capiello, G. (2022). The impact of training on labour productivity in the European utilities sector: An empirical analysis. *Utilities Policy*, 74, 101317. <https://doi.org/10.1016/j.iup.2021.101317>
- Pretto, E. (2023). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12399/B3.2481.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos-Galarza, C. y Acosta-Rodas, P. (2019). Stress and productivity in workers of textile companies. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 23(1), 17–29. <https://doi.org/10.1108/JFMM-02-2018-0030>
- Rengifo, E. (2022). *Nivel de Estrés Laboral y su Relación con el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud-Ucayali* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5228>
- Reyes Neyra, G., Arce Delgado, R., Cruz Sotomayor, A. y Portilla Paucara, N. (2021). Salud mental, bienestar psicológico y estrés en personal de salud en el contexto de la COVID-19. *Revista de Psicología*, 11(1), 189–205. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v11i1.1367>

- Sagaró, N. y Zamora, L. (2020). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*, 19(2), 1–23. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubanerea/rca-2020/rca202h.pdf>
- Silva, A. (2022). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79924>
- Sutrisno, S. (2022). Determinants of employee performance: overview of aspects of communication work stress and compensation. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 19259–19270. <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.5937>
- Vilcarino, P. (2022). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89112>
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación* (Primer). https://books.google.com.pe/books?hl=esylr=yid=6e-KEAAAQBAJyoi=fndyPg=PP1ydq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3nyots=WGLM1ILBiuysig=g_riQkolEqE6yJlo78IXTquoLEkyredir_esc=y#v=onepageyq=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3nyf=false
- Yang, C. (2023). Strengthening worker benefits or destroying jobs: Effect of the 2008 Labor Contract Law in China. *International Review of Law and Economics*, 73, 106121. <https://doi.org/10.1016/j.irl.2022.106121>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrés laboral en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023 AUTOR: Hurtado Flores, Immer Lindons (ORCID: 0000-0003-4388-8866)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida el estrés laboral influye en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida el estrés laboral influye en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023? ¿En qué medida el estrés laboral influye en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023? ¿En qué medida el estrés laboral influye en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo el estrés laboral influye en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo el estrés laboral influye en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023 Determinar el estrés laboral influye en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023 Determinar cómo el estrés laboral influye en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023 	<p>Hipótesis general</p> <p>El estrés laboral influye en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> El estrés laboral influye en la eficiencia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023 El estrés laboral influye en la eficacia de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023 El estrés laboral influye en la efectividad de los trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023 	<i>Variable Independiente: Estrés laboral</i>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Clima organizacional	- Estrategia organizativa	1-4	Alta Media Baja
			D2: Estructura organizacional	- Intervención - Efectividad	5-7	
			D3: Territorio organizacional	- Espacio privado de trabajo	8-10	
			D4: Tecnología	- Uso adecuado de tecnología	11-13	
			D5: Influencia del líder	- Interposición - Eficiencia	14-16	
			D6: Falta de cohesión	- Notoriedad dentro del grupo de trabajo	17-19	
			D7: Respaldo de grupo	- Respaldo de metas	20-22	
			<i>Variable Dependiente: Productividad</i>			
D1: Eficiencia	- Estrategia organizativa	1-8	Alta Media Baja			

			D2: Eficacia	- Intervención - Efectividad	9-15	
			D3: Efectividad	- Espacio privado de trabajo	16-21	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transeccional</p>	<p>Población: 240 trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú</p> <p>Muestra: 149 trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú</p> <p>Muestreo Estadístico para poblaciones finitas</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: De la V1: Estrés laboral Nro. Ítems: 22 De la V2: Productividad Nro. Ítems: 21</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de regresión logística lineal o regresión logística ordinal</p>

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Matriz de operacionalización de la variable: Estrés laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
El estrés se atribuye a una respuesta de tipo fisiológico y psicológico que se genera en el individuo como consecuencia de condiciones estresantes en su entorno laboral; mencionándose algunas de estas como las demandas constantes, la falta de control, los conflictos interpersonales, entre otros. (Kamri et al., 2019).	Se mide por el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión en los trabajadores y respaldo de grupo.	D1: Clima organizacional	- Estrategia organizativa	1-4	(5): Siempre	Alta (75 – 110)
		D2: Estructura organizacional	- Intervención - Efectividad	5-7	(4): Casi siempre	
		D3: Territorio organizacional	- Espacio privado de trabajo	8-10	(3): A veces	Media (37 – 74)
		D4: Tecnología	- Uso adecuado de tecnología	11-13	(2): Casi nunca	
		D5: Influencia del líder	- Interposición - Eficiencia	14-16	(1): Nunca	Baja (0 – 36)
		D6: Falta de cohesión	- Notoriedad dentro del grupo de trabajo	17-19		
		D7: Respaldo de grupo	- Respaldo de metas	20-22		

Nota: Adaptado de Pretto (2023).

Link: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12399/B3.2481.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matriz de operacionalización de la variable: Productividad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
La productividad se refiere a la cantidad de bienes o servicios que un trabajador es capaz de producir dentro de un período de tiempo específico (Ramos y Acosta, 2019).	Se medirá a través de la eficiencia, eficacia y efectividad de los trabajadores	D1: Eficiencia	- Estrategia organizativa	1-8	(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces (2): Casi nunca (1): Nunca	Alta (71 – 105)
		D2: Eficacia	- Intervención - Efectividad	9-15		Media (36 – 70)
		D3: Efectividad	- Espacio privado de trabajo	16-21		Baja (0 – 35)

Nota: Adaptado de Caicho (2020).

Link: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64773/Caicho_VY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO APLICADO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD EN PERÚ

“Estrés laboral en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023”

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ÍTEMS	Escala Likert									
	N	CN	AV	CS	S					
	1	2	3	4	5					
Variable 1: Estrés laboral										
D1- Clima organizacional										
1	¿Con que frecuencia me siento satisfecho con mi trabajo en todos sus aspectos?									

2	¿Con que frecuencia existe en la institución una buena comunicación interna con los compañeros y superiores?					
3	¿Con que frecuencia existe un líder eficiente en mi grupo de trabajo?					
4	¿Con que frecuencia el espacio físico donde desempeño mis tareas es cómodo y bien iluminado?					
D2- Estructura organizacional						
5	¿Con que frecuencia se comunican claramente los objetivos y las expectativas de trabajo por parte de la gerencia y los supervisores?					
6	¿Cada cuanto se siente usted empoderado y capacitado para realizar su trabajo de manera eficiente?					
7	¿Con que frecuencia no se experimentan problemas de falta de coordinación o conflicto entre los departamentos o áreas de su organización?					
D3- Territorio organizacional						
8	¿Con que frecuencia se cumplen protocolos de seguridad laboral establecidos?					
9	¿Qué tan seguido piensa en que tiene los conocimientos suficientes de seguridad para saber cómo actuar en casos de emergencia?					
10	¿Qué tan seguido el trabajo me permite tener una salud mental saludable?					
D4- Tecnología						
11	¿Con que frecuencia la empresa me brinda todas las herramientas tecnológicas para desarrollar mi trabajo?					

12	¿Con que frecuencia piensa que el uso de la tecnología no permite tomar distancia del trabajo en las horas libre?					
13	¿Con que frecuencia la carga de trabajo que me asignan es manejable y cómodo de manejar?					
D5- Influencia del líder						
14	¿Qué tan seguido su líder o supervisor le brinda apoyo emocional y reconocimiento por su trabajo?					
15	¿Qué tan seguido su líder o supervisor ofrece retroalimentación constructiva y oportunidades para aprender y crecer en su trabajo?					
16	¿Qué tan seguido siente que su líder o supervisor es justo y trata a todos los miembros del equipo con respeto y equidad?					
D6- Falta de cohesión						
17	¿Qué tan seguido existe colaboración y trabajo en equipo entre los miembros del equipo o departamentos?					
18	¿Qué tan seguido existe confianza entre los miembros del equipo o una sensación de competencia constructiva?					
19	¿Qué tan seguido existe apoyo y comunicación efectiva dentro del equipo mejorando su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente?					
D7: Respaldo de grupo						
20	¿Con qué frecuencia recibe apoyo emocional y ayuda de sus colegas en momentos de estrés laboral?					

21	¿Con qué frecuencia siente que puede contar con el apoyo de sus colegas para resolver problemas y completar tareas laborales de manera efectiva?					
22	¿Con qué frecuencia participa en actividades de equipo y se siente parte de un grupo unido y colaborativo en su lugar de trabajo?					

CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO APLICADO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD EN PERÚ

“Estrés laboral en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023”

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ÍTEMS	Escala Likert				
	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
Variable dependiente: Productividad					
D1- Eficiencia					
1	¿Con qué frecuencia comparte información oportuna a su equipo de trabajo para mejorar el flujo de trabajo?				

2	¿Con qué frecuencia los canales de comunicación con los superiores son accesibles?					
3	¿Qué tan seguido disfruta del trabajo en equipo ya que permite terminar antes con las tareas asignadas?					
4	¿Qué tan seguido evita romper las reglas de la institución con el fin de evitar sanciones?					
5	¿Con qué frecuencia me siento motivado y comprometido con mi trabajo?					
6	¿Qué tan seguido mi carga de trabajo es manejable y realista en función de sus habilidades y recursos disponibles?					
7	¿Con qué frecuencia me siento concentrado y enfocado en las tareas que realizo?					
8	¿Con qué frecuencia me siento satisfecho con la calidad del trabajo que realizo?					
D2- Eficacia						
9	¿Qué tan seguido me preocupo por ser responsables con mis tareas asignadas?					
10	¿Cada cuanto recibo retroalimentación sobre la calidad de su trabajo y su impacto en los objetivos de la organización?					
11	¿Con que frecuencia realizo mi trabajo con precisión y atención al detalle?					
12	¿Qué tan seguido me siento capaz de resolver problemas y tomar decisiones efectivas en mi trabajo?					
13	¿Qué tan seguido busco y utilizo nuevas ideas y enfoques para mejorar mi trabajo y aumentar mi eficacia?					

14	¿Con qué frecuencia entrego mi trabajo en el tiempo establecido?					
15	¿Qué tan seguido pienso que tengo las habilidades y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?					
D3- Efectividad						
16	¿Con qué frecuencia al asumir una función soy responsable con los objetivos planteados?					
17	¿Con qué frecuencia tengo la capacidad de trabajar bajo presión?					
18	¿Qué tan seguido me siento capaz de responder a los cambios y desafíos en mi trabajo de manera efectiva?					
19	¿Qué tan seguido soy capaz de colaborar efectivamente con otros miembros del equipo y áreas de la organización para lograr objetivos comunes?					
20	¿Con que frecuencia mi trabajo tiene un impacto positivo en la organización y en la satisfacción del cliente o usuario?					
21	¿Con qué frecuencia utilizo mi experiencia y conocimiento para influir positivamente en la organización y contribuir al logro de sus objetivos?					

ANEXO 4. Validez de los instrumentos

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Walter Alfredo Romerez Montano
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de los servicios de la salud
Institución donde labora:	Hosp. M. González Uruy 173
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de estrés laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de estrés laboral
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel del estrés laboral en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo de grupo
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,901
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-36; Medio 37-74; Alto 75-110
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de estrés laboral elaborado por Immer Hurtado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Definición de la variable:

Es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo frente a situaciones estresantes en el entorno laboral, como altas demandas, falta de control, conflictos interpersonales, entre otros (Kamri et al., 2019).

Dimensión 1: Clima organizacional

Definición de la dimensión:

Esta es una dimensión importante que puede tener un impacto significativo en el estrés laboral. El clima organizacional se refiere a la atmósfera emocional y social en una organización, que se ve influenciada por factores como la comunicación, la colaboración, el apoyo social, la cultura organizacional y las prácticas de gestión (Preto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Estrategia organizativa	1. Me siento satisfecho con mi trabajo en todos sus aspectos	✓	✓	✓	—
	2. Existe en la institución una buena comunicación interna con los compañeros y superiores	✓	✓	✓	—
	3. Existe un líder eficiente en mi grupo de trabajo	✓	✓	✓	—
	4. El espacio físico donde desempeño mis tareas es cómodo y bien iluminado	✓	✓	✓	—

Dimensión 2: Estructura organizacional

Definición de la dimensión:

Se refiere a cómo los aspectos de la organización pueden influir en la experiencia de estrés de los trabajadores. Esta estructura organizacional incluye aspectos como las demandas laborales, el control y el apoyo social que reciben los empleados (Preto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Intervención - Efectividad	5. Con frecuencia se comunican claramente los objetivos y las expectativas de trabajo por parte de la gerencia y los supervisores	✓	✓	✓	—
	6. Se siente usted empoderado y capacitado para realizar su trabajo de manera eficiente	✓	✓	✓	—
	7. No se experimentan problemas de falta de coordinación o conflicto entre los departamentos o áreas de su organización	✓	✓	✓	—

Dimensión 3: Territorio organizacional

Definición de la dimensión:

Implica el diseño físico y la estructura del espacio de trabajo en una organización. Esta es esencial debido a su impacto en la interacción social, la privacidad y el grado de control que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral, lo que a su vez puede influir en su nivel de estrés laboral (Preto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Espacio privado de trabajo	8. Se tienen protocolos de seguridad laboral establecidos	✓	✓	✓	—
	9. Tengo los conocimientos suficientes de seguridad para saber cómo actuar en casos de emergencia	✓	✓	✓	—
	10. El trabajo me permite tener una salud mental saludable	✓	✓	✓	—

Dimensión 4: Tecnología

Definición de la dimensión:

El uso de la tecnología puede tener tanto consecuencias favorables como desfavorables sobre la salud mental y el bienestar de los trabajadores, por lo que es fundamental comprender su influencia sobre la dimensión del estrés laboral (Preto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Uso adecuado de tecnología	11. La empresa me brinda todas las herramientas tecnológicas para desarrollar mi trabajo	✓	✓	✓	—
	12. Siento que el uso de la tecnología no me permite tomar distancia de mi trabajo en las horas libre	✓	✓	✓	—
	13. La carga de trabajo que me asignan es manejable y cómodo de manejar	✓	✓	✓	—

Dimensión 5: Influencia del líder

Definición de la dimensión:

Impacto que los líderes y supervisores tienen en el estrés laboral de los trabajadores. Los líderes pueden influir en la cultura organizacional, el clima laboral, la gestión del tiempo y los recursos, el apoyo social y el reconocimiento del trabajo, entre otros factores que pueden afectar el estrés laboral de los trabajadores (Preto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Interposición - Eficiencia	14. Su líder o supervisor le brinda apoyo emocional y reconocimiento por su trabajo	✓	✓	✓	—
	15. Su líder o supervisor ofrece retroalimentación constructiva y oportunidades para aprender y crecer en su trabajo	✓	✓	✓	—
	16. Siente que su líder o supervisor es justo y trata a todos los miembros del equipo con respeto y equidad	✓	✓	✓	—

Dimensión 6: Falta de cohesión

Definición de la dimensión:

Esta implica a ausencia de un sentido de unidad y colaboración en un grupo de personas. En el contexto de una organización, puede manifestarse como la falta de comunicación efectiva, la falta de apoyo mutuo entre los miembros del equipo, la falta de confianza y la falta de claridad en los objetivos y roles de los miembros del equipo (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Notoriedad dentro del grupo de trabajo	17. Existe colaboración y trabajo en equipo entre los miembros del equipo o departamentos	✓	✓	✓	—
	18. Se tienen confianza entre los miembros del equipo o una sensación de competencia constructiva	✓	✓	✓	—
	19. Existe apoyo y comunicación efectiva dentro del equipo mejorando su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente	✓	✓	✓	—

Dimensión 7: Respaldo de grupo

Definición de la dimensión:

Este contempla el apoyo social en el trabajo, se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de que están siendo apoyados y valorados por sus compañeros y líderes en la organización (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Respaldo de metas	20. Recibe apoyo emocional y ayuda de sus colegas en momentos de estrés laboral	✓	✓	✓	—
	21. Siente que puede contar con el apoyo de sus colegas para resolver problemas y completar tareas laborales de manera efectiva	✓	✓	✓	—
	22. Participa en actividades de equipo y se siente parte de un grupo unido y colaborativo en su lugar de trabajo	✓	✓	✓	—


Walter Ramirez Maman
DNI 31199786

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	WALTER ALFREDO RAMIREZ MARTINEZ
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica <input checked="" type="checkbox"/> Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Institución donde labora:	HOSPITAL DON JUAN HUAYLOS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de productividad)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de productividad
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel del estrés laboral en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Eficiencia, Eficacia y Efectividad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,918
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-35; Medio 36-70; Alto 71-105
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de estrés laboral elaborado por Immer Hurtado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Productividad

Definición de la variable:

Es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo frente a situaciones estresantes en el entorno laboral, como altas demandas, falta de control, conflictos interpersonales, entre otros (Kamri et al., 2019).

Dimensión 1: Eficiencia

Definición de la dimensión:

Definición de la dimensión: se centra en lograr una mayor productividad mediante el uso óptimo de los recursos financieros, humanos, materiales o tecnológicos disponibles. La eficiencia se centra en la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos y puede medirse por la cantidad de trabajo realizado en un periodo de tiempo determinado (Caicho, 2020).

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Estrategia organizativa	1. Comparte información oportuna a su equipo de trabajo para mejorar el flujo de trabajo	✓	✓	✓	—
	2. Los canales de comunicación con los superiores son accesibles	✓	✓	✓	—
	3. Disfruto del trabajo en equipo ya que permite terminar antes con las tareas asignadas	✓	✓	✓	—
	4. Trato de evitar romper las reglas de la institución con el fin de evitar sanciones	✓	✓	✓	—
	5. Me siento motivado y comprometido con mi trabajo	✓	✓	✓	—
	6. Mi carga de trabajo es manejable y realista en función de sus habilidades y recursos disponibles	✓	✓	✓	—
	7. Me siento concentrado y enfocado en las tareas que realizo	✓	✓	✓	—
	8. Me siento satisfecho con la calidad del trabajo que realizo	✓	✓	✓	—

Dimensión 2: Eficacia

Definición de la dimensión: se centra en la eficiencia, que se refiere a cómo se utilizan los recursos para alcanzar los objetivos. Se trata de racionalizar los procesos y eliminar las actividades innecesarias que no añaden valor. La eficiencia puede aumentarse mejorando la planificación, organización y control de los procesos de trabajo (Caicho, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Intervención - Efectividad	9. Me preocupo ser responsables con mis tareas asignadas	✓	✓	✓	—
	10. Recibo retroalimentación sobre la calidad de su trabajo y su impacto en los objetivos de la organización	✓	✓	✓	—

	11. Realizo mi trabajo con precisión y atención al detalle	✓	✓	✓	—
	12. Me siento capaz de resolver problemas y tomar decisiones efectivas en mi trabajo	✓	✓	✓	—
	13. Busco y utilizo nuevas ideas y enfoques para mejorar mi trabajo y aumentar mi eficacia	✓	✓	✓	—
	14. Siempre entrego mi trabajo en el tiempo establecido	✓	✓	✓	—
	15. Tengo las habilidades y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva	✓	✓	✓	—

Dimensión 3: Efectividad

Definición de la dimensión:

Mide la calidad de los resultados obtenidos en términos de si se han logrado los objetivos específicos que se han establecido. Ser efectivo significa tener una comprensión clara de los objetivos y trabajar de manera estratégica y enfocada para lograrlos (Caicho, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Espacio privado de trabajo	16. Al asumir una función soy responsable con los objetivos planteados	✓	✓	✓	—
	17. Tengo la capacidad de trabajar bajo presión	✓	✓	✓	—
	18. Me siento capaz de responder a los cambios y desafíos en mi trabajo de manera efectiva	✓	✓	✓	—
	19. Soy capaz de colaborar efectivamente con otros miembros del equipo y áreas de la organización para lograr objetivos comunes	✓	✓	✓	—
	20. Mi trabajo tiene un impacto positivo en la organización y en la satisfacción del cliente o usuario	✓	✓	✓	—
	21. Utilizo mi experiencia y conocimiento para influir positivamente en la organización y contribuir al logro de sus objetivos	✓	✓	✓	—


 Walter Ramirez Maman
 DNI 31189786

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matricula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	BACHILLER OBSTETRICIA Fecha de diploma: 06/08/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/12/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	BACHILLER CON MENCION EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 06/08/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
RAMIREZ MAMANI, WALTER ALFREDO DNI 31189786	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/12/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	JIBETH TAIRPE HUAMAN
Grado profesional:	Maestría (✓) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (✓) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Institución donde labora:	HOSPITAL ANTONIO HUAYLAS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (✓) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de estrés laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de estrés laboral
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel del estrés laboral en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo de grupo
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,901
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-36; Medio 37-74; Alto 75-110
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de estrés laboral elaborado por Immer Hurtado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Definición de la variable:

Es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo frente a situaciones estresantes en el entorno laboral, como altas demandas, falta de control, conflictos interpersonales, entre otros (Kamri et al., 2019).

Dimensión 1: Clima organizacional

Definición de la dimensión:

Esta es una dimensión importante que puede tener un impacto significativo en el estrés laboral. El clima organizacional se refiere a la atmósfera emocional y social en una organización, que se ve influenciada por factores como la comunicación, la colaboración, el apoyo social, la cultura organizacional y las prácticas de gestión (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Estrategia organizativa	1. Me siento satisfecho con mi trabajo en todos sus aspectos	✓	✓	✓	—
	2. Existe en la institución una buena comunicación interna con los compañeros y superiores	✓	✓	✓	—
	3. Existe un líder eficiente en mi grupo de trabajo	✓	✓	✓	—
	4. El espacio físico donde desempeño mis tareas es cómodo y bien iluminado	✓	✓	✓	—

Dimensión 2: Estructura organizacional

Definición de la dimensión:

Se refiere a cómo los aspectos de la organización pueden influir en la experiencia de estrés de los trabajadores. Esta estructura organizacional incluye aspectos como las demandas laborales, el control y el apoyo social que reciben los empleados (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Intervención - Efectividad	5. Con frecuencia se comunican claramente los objetivos y las expectativas de trabajo por parte de la gerencia y los supervisores	✓	✓	✓	—
	6. Se siente usted empoderado y capacitado para realizar su trabajo de manera eficiente	✓	✓	✓	—
	7. No se experimentan problemas de falta de coordinación o conflicto entre los departamentos o áreas de su organización	✓	✓	✓	—

Dimensión 3: Territorio organizacional

Definición de la dimensión:

Implica el diseño físico y la estructura del espacio de trabajo en una organización. Esta es esencial debido a su impacto en la interacción social, la privacidad y el grado de control que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral, lo que a su vez puede influir en su nivel de estrés laboral (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Espacio privado de trabajo	8. Se tienen protocolos de seguridad laboral establecidos	✓	✓	✓	—
	9. Tengo los conocimientos suficientes de seguridad para saber cómo actuar en casos de emergencia	✓	✓	✓	—
	10. El trabajo me permite tener una salud mental saludable	✓	✓	✓	—

Dimensión 4: Tecnología

Definición de la dimensión:

El uso de la tecnología puede tener tanto consecuencias favorables como desfavorables sobre la salud mental y el bienestar de los trabajadores, por lo que es fundamental comprender su influencia sobre la dimensión del estrés laboral (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Uso adecuado de tecnología	11. La empresa me brinda todas las herramientas tecnológicas para desarrollar mi trabajo	✓	✓	✓	—
	12. Siento que el uso de la tecnología no me permite tomar distancia de mi trabajo en las horas libre	✓	✓	✓	—
	13. La carga de trabajo que me asignan es manejable y cómodo de manejar	✓	✓	✓	—

Dimensión 5: Influencia del líder

Definición de la dimensión:

Impacto que los líderes y supervisores tienen en el estrés laboral de los trabajadores. Los líderes pueden influir en la cultura organizacional, el clima laboral, la gestión del tiempo y los recursos, el apoyo social y el reconocimiento del trabajo, entre otros factores que pueden afectar el estrés laboral de los trabajadores (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Interposición - Eficiencia	14. Su líder o supervisor le brinda apoyo emocional y reconocimiento por su trabajo	✓	✓	✓	—
	15. Su líder o supervisor ofrece retroalimentación constructiva y oportunidades para aprender y crecer en su trabajo	✓	✓	✓	—
	16. Siente que su líder o supervisor es justo y trata a todos los miembros del equipo con respeto y equidad	✓	✓	✓	—

Dimensión 6: Falta de cohesión

Definición de la dimensión:

Esta implica a ausencia de un sentido de unidad y colaboración en un grupo de personas. En el contexto de una organización, puede manifestarse como la falta de comunicación efectiva, la falta de apoyo mutuo entre los miembros del equipo, la falta de confianza y la falta de claridad en los objetivos y roles de los miembros del equipo (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Notoriedad dentro del grupo de trabajo	17. Existe colaboración y trabajo en equipo entre los miembros del equipo o departamentos	✓	✓	✓	—
	18. Se tienen confianza entre los miembros del equipo o una sensación de competencia constructiva	✓	✓	✓	—
	19. Existe apoyo y comunicación efectiva dentro del equipo mejorando su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente	✓	✓	✓	—

Dimensión 7: Respaldo de grupo

Definición de la dimensión:

Este contempla el apoyo social en el trabajo, se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de que están siendo apoyados y valorados por sus compañeros y líderes en la organización (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Respaldo de metas	20. Recibe apoyo emocional y ayuda de sus colegas en momentos de estrés laboral	✓	✓	✓	—
	21. Siente que puede contar con el apoyo de sus colegas para resolver problemas y completar tareas laborales de manera efectiva	✓	✓	✓	—
	22. Participa en actividades de equipo y se siente parte de un grupo unido y colaborativo en su lugar de trabajo	✓	✓	✓	—


Ibeth Taipe Huaman
OBSTETRA ESPECIALISTA
EMERGENCIAS Y ALTO RIESGO OBSTETRICO
CNE N° 4680 - E.09.2 COP. 3150P

DNJ: 48527346

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	JEBETH TRUPE HUAMAN		
Grado profesional:	Maestría (✓)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica (✓)	Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD		
Institución donde labora:	Hospital Rosario Huaylla		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (✓)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de productividad)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de productividad
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel del estrés laboral en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Eficiencia, Eficacia y Efectividad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,918
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-35; Medio 36-70; Alto 71-105
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de estrés laboral elaborado por Immer Hurtado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Productividad

Definición de la variable:

Es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo frente a situaciones estresantes en el entorno laboral, como altas demandas, falta de control, conflictos interpersonales, entre otros (Kamri et al., 2019).

Dimensión 1: Eficiencia

Definición de la dimensión:

Definición de la dimensión: se centra en lograr una mayor productividad mediante el uso óptimo de los recursos financieros, humanos, materiales o tecnológicos disponibles. La eficiencia se centra en la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos y puede medirse por la cantidad de trabajo realizado en un periodo de tiempo determinado (Caicho, 2020).

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Estrategia organizativa	1. Comparte información oportuna a su equipo de trabajo para mejorar el flujo de trabajo	✓	✓	✓	—
	2. Los canales de comunicación con los superiores son accesibles	✓	✓	✓	—
	3. Disfruto del trabajo en equipo ya que permite terminar antes con las tareas asignadas	✓	✓	✓	—
	4. Trato de evitar romper las reglas de la institución con el fin de evitar sanciones	✓	✓	✓	—
	5. Me siento motivado y comprometido con mi trabajo	✓	✓	✓	—
	6. Mi carga de trabajo es manejable y realista en función de sus habilidades y recursos disponibles	✓	✓	✓	—
	7. Me siento concentrado y enfocado en las tareas que realizo	✓	✓	✓	—
	8. Me siento satisfecho con la calidad del trabajo que realizo	✓	✓	✓	—

Dimensión 2: Eficacia

Definición de la dimensión: se centra en la eficiencia, que se refiere a cómo se utilizan los recursos para alcanzar los objetivos. Se trata de racionalizar los procesos y eliminar las actividades innecesarias que no añaden valor. La eficiencia puede aumentarse mejorando la planificación, organización y control de los procesos de trabajo (Caicho, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Intervención - Efectividad	9. Me preocupo ser responsables con mis tareas asignadas	✓	✓	✓	—
	10. Recibo retroalimentación sobre la calidad de su trabajo y su impacto en los objetivos de la organización	✓	✓	✓	—

	11. Realizo mi trabajo con precisión y atención al detalle	✓	✓	✓	—
	12. Me siento capaz de resolver problemas y tomar decisiones efectivas en mi trabajo	✓	✓	✓	—
	13. Busco y utilizo nuevas ideas y enfoques para mejorar mi trabajo y aumentar mi eficacia	✓	✓	✓	—
	14. Siempre entrego mi trabajo en el tiempo establecido	✓	✓	✓	—
	15. Tengo las habilidades y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva	✓	✓	✓	—

Dimensión 3: Efectividad

Definición de la dimensión:

Mide la calidad de los resultados obtenidos en términos de si se han logrado los objetivos específicos que se han establecido. Ser efectivo significa tener una comprensión clara de los objetivos y trabajar de manera estratégica y enfocada para lograrlos (Caicho, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Espacio privado de trabajo	16. Al asumir una función soy responsable con los objetivos planteados	✓	✓	✓	—
	17. Tengo la capacidad de trabajar bajo presión	✓	✓	✓	—
	18. Me siento capaz de responder a los cambios y desafíos en mi trabajo de manera efectiva	✓	✓	✓	—
	19. Soy capaz de colaborar efectivamente con otros miembros del equipo y áreas de la organización para lograr objetivos comunes	✓	✓	✓	—
	20. Mi trabajo tiene un impacto positivo en la organización y en la satisfacción del cliente o usuario	✓	✓	✓	—
	21. Utilizo mi experiencia y conocimiento para influir positivamente en la organización y contribuir al logro de sus objetivos	✓	✓	✓	—


Ibeth Taipei Huamani
 OBSTETRA ESPECIALISTA
 EMERGENCIAS Y ALTO RIESGO OBSTET.
 C.O.P. N° 4689 - E.09.2
 ONI: 4852-7346

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TAIPE HUAMAN, IBETH DNI 48527346	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/01/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
TAIPE HUAMAN, IBETH DNI 48527346	TÍTULO DE ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y ALTO RIESGO OBSTÉTRICO Fecha de diploma: 27/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 31/05/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA PERU
TAIPE HUAMAN, IBETH DNI 48527346	OBSTETRA Fecha de diploma: 01/08/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
TAIPE HUAMAN, IBETH DNI 48527346	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 04/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mbfor ROYBALO GUTIERREZ ASCANZA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Institución donde labora:	HOSPITAL SAN JUAN DE LOS RIOS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de estrés laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de estrés laboral
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel del estrés laboral en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo de grupo
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,901
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-36; Medio 37-74; Alto 75-110
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de estrés laboral elaborado por Immer Hurtado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Definición de la variable:

Es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo frente a situaciones estresantes en el entorno laboral, como altas demandas, falta de control, conflictos interpersonales, entre otros (Kamri et al., 2019).

Dimensión 1: Clima organizacional

Definición de la dimensión:

Esta es una dimensión importante que puede tener un impacto significativo en el estrés laboral. El clima organizacional se refiere a la atmósfera emocional y social en una organización, que se ve influenciada por factores como la comunicación, la colaboración, el apoyo social, la cultura organizacional y las prácticas de gestión (Preto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Estrategia organizativa	1. Me siento satisfecho con mi trabajo en todos sus aspectos	✓	✓	✓	—
	2. Existe en la institución una buena comunicación interna con los compañeros y superiores	✓	✓	✓	—
	3. Existe un líder eficiente en mi grupo de trabajo	✓	✓	✓	—
	4. El espacio físico donde desempeño mis tareas es cómodo y bien iluminado	✓	✓	✓	—

Dimensión 2: Estructura organizacional

Definición de la dimensión:

Se refiere a cómo los aspectos de la organización pueden influir en la experiencia de estrés de los trabajadores. Esta estructura organizacional incluye aspectos como las demandas laborales, el control y el apoyo social que reciben los empleados (Preto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Intervención - Efectividad	5. Con frecuencia se comunican claramente los objetivos y las expectativas de trabajo por parte de la gerencia y los supervisores	✓	✓	✓	—
	6. Se siente usted empoderado y capacitado para realizar su trabajo de manera eficiente	✓	✓	✓	—
	7. No se experimentan problemas de falta de coordinación o conflicto entre los departamentos o áreas de su organización	✓	✓	✓	—

Dimensión 3: Territorio organizacional

Definición de la dimensión:

Implica el diseño físico y la estructura del espacio de trabajo en una organización. Esta es esencial debido a su impacto en la interacción social, la privacidad y el grado de control que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral, lo que a su vez puede influir en su nivel de estrés laboral (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Espacio privado de trabajo	8. Se tienen protocolos de seguridad laboral establecidos	✓	✓	✓	—
	9. Tengo los conocimientos suficientes de seguridad para saber cómo actuar en casos de emergencia	✓	✓	✓	—
	10. El trabajo me permite tener una salud mental saludable	✓	✓	✓	—

Dimensión 4: Tecnología

Definición de la dimensión:

El uso de la tecnología puede tener tanto consecuencias favorables como desfavorables sobre la salud mental y el bienestar de los trabajadores, por lo que es fundamental comprender su influencia sobre la dimensión del estrés laboral (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Uso adecuado de tecnología	11. La empresa me brinda todas las herramientas tecnológicas para desarrollar mi trabajo	✓	✓	✓	—
	12. Siento que el uso de la tecnología no me permite tomar distancia de mi trabajo en las horas libre	✓	✓	✓	—
	13. La carga de trabajo que me asignan es manejable y cómodo de manejar	✓	✓	✓	—

Dimensión 5: Influencia del líder

Definición de la dimensión:

Impacto que los líderes y supervisores tienen en el estrés laboral de los trabajadores. Los líderes pueden influir en la cultura organizacional, el clima laboral, la gestión del tiempo y los recursos, el apoyo social y el reconocimiento del trabajo, entre otros factores que pueden afectar el estrés laboral de los trabajadores (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Interposición - Eficiencia	14. Su líder o supervisor le brinda apoyo emocional y reconocimiento por su trabajo	✓	✓	✓	—
	15. Su líder o supervisor ofrece retroalimentación constructiva y oportunidades para aprender y crecer en su trabajo	✓	✓	✓	—
	16. Siente que su líder o supervisor es justo y trata a todos los miembros del equipo con respeto y equidad	✓	✓	✓	—

Dimensión 6: Falta de cohesión

Definición de la dimensión:

Esta implica a ausencia de un sentido de unidad y colaboración en un grupo de personas. En el contexto de una organización, puede manifestarse como la falta de comunicación efectiva, la falta de apoyo mutuo entre los miembros del equipo, la falta de confianza y la falta de claridad en los objetivos y roles de los miembros del equipo (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Notoriedad dentro del grupo de trabajo	17. Existe colaboración y trabajo en equipo entre los miembros del equipo o departamentos	✓	✓	✓	—
	18. Se tienen confianza entre los miembros del equipo o una sensación de competencia constructiva	✓	✓	✓	—
	19. Existe apoyo y comunicación efectiva dentro del equipo mejorando su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente	✓	✓	✓	—

Dimensión 7: Respaldo de grupo

Definición de la dimensión:

Este contempla el apoyo social en el trabajo, se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de que están siendo apoyados y valorados por sus compañeros y líderes en la organización (Pretto, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Respaldo de metas	20. Recibe apoyo emocional y ayuda de sus colegas en momentos de estrés laboral	✓	✓	✓	—
	21. Siente que puede contar con el apoyo de sus colegas para resolver problemas y completar tareas laborales de manera efectiva	✓	✓	✓	—
	22. Participa en actividades de equipo y se siente parte de un grupo unido y colaborativo en su lugar de trabajo	✓	✓	✓	—


Mg. Karol Gutierrez Ascarza
DNI. 10806727

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	MARIA ROSARIO GUTIERREZ ASCARZA		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica <input checked="" type="checkbox"/>	Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD		
Institución donde labora:	Hospital Ramón Huelgas		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/>	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario de productividad)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de productividad
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel del estrés laboral en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Eficiencia, Eficacia y Efectividad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,918
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-35; Medio 36-70; Alto 71-105
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de estrés laboral elaborado por Immer Hurtado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Productividad

Definición de la variable:

Es una respuesta fisiológica y psicológica del organismo frente a situaciones estresantes en el entorno laboral, como altas demandas, falta de control, conflictos interpersonales, entre otros (Kamri et al., 2019).

Dimensión 1: Eficiencia

Definición de la dimensión:

Definición de la dimensión: se centra en lograr una mayor productividad mediante el uso óptimo de los recursos financieros, humanos, materiales o tecnológicos disponibles. La eficiencia se centra en la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos y puede medirse por la cantidad de trabajo realizado en un periodo de tiempo determinado (Caicho, 2020).

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Estrategia organizativa	1. Comparte información oportuna a su equipo de trabajo para mejorar el flujo de trabajo	✓	✓	✓	—
	2. Los canales de comunicación con los superiores son accesibles	✓	✓	✓	—
	3. Disfruto del trabajo en equipo ya que permite terminar antes con las tareas asignadas	✓	✓	✓	—
	4. Trato de evitar romper las reglas de la institución con el fin de evitar sanciones	✓	✓	✓	—
	5. Me siento motivado y comprometido con mi trabajo	✓	✓	✓	—
	6. Mi carga de trabajo es manejable y realista en función de sus habilidades y recursos disponibles	✓	✓	✓	—
	7. Me siento concentrado y enfocado en las tareas que realizo	✓	✓	✓	—
	8. Me siento satisfecho con la calidad del trabajo que realizo	✓	✓	✓	—

Dimensión 2: Eficacia

Definición de la dimensión: se centra en la eficiencia, que se refiere a cómo se utilizan los recursos para alcanzar los objetivos. Se trata de racionalizar los procesos y eliminar las actividades innecesarias que no añaden valor. La eficiencia puede aumentarse mejorando la planificación, organización y control de los procesos de trabajo (Caicho, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Intervención - Efectividad	9. Me preocupo ser responsables con mis tareas asignadas	✓	✓	✓	—
	10. Recibo retroalimentación sobre la calidad de su trabajo y su impacto en los objetivos de la organización	✓	✓	✓	—

	11. Realizo mi trabajo con precisión y atención al detalle	✓	✓	✓	—
	12. Me siento capaz de resolver problemas y tomar decisiones efectivas en mi trabajo	✓	✓	✓	—
	13. Busco y utilizo nuevas ideas y enfoques para mejorar mi trabajo y aumentar mi eficacia	✓	✓	✓	—
	14. Siempre entrego mi trabajo en el tiempo establecido	✓	✓	✓	—
	15. Tengo las habilidades y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva	✓	✓	✓	—

Dimensión 3: Efectividad

Definición de la dimensión:

Mide la calidad de los resultados obtenidos en términos de si se han logrado los objetivos específicos que se han establecido. Ser efectivo significa tener una comprensión clara de los objetivos y trabajar de manera estratégica y enfocada para lograrlos (Caicho, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
- Espacio privado de trabajo	16. Al asumir una función soy responsable con los objetivos planteados	✓	✓	✓	—
	17. Tengo la capacidad de trabajar bajo presión	✓	✓	✓	—
	18. Me siento capaz de responder a los cambios y desafíos en mi trabajo de manera efectiva	✓	✓	✓	—
	19. Soy capaz de colaborar efectivamente con otros miembros del equipo y áreas de la organización para lograr objetivos comunes	✓	✓	✓	—
	20. Mi trabajo tiene un impacto positivo en la organización y en la satisfacción del cliente o usuario	✓	✓	✓	—
	21. Utilizo mi experiencia y conocimiento para influir positivamente en la organización y contribuir al logro de sus objetivos	✓	✓	✓	—


 Mg. Marif Gutiérrez Acuña.
 DNI: 10806727

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GUTIERREZ ASCARZA, MARUF ROSARIO DNI 10806727	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
GUTIERREZ ASCARZA, MARUF ROSARIO DNI 10806727	TITULO DE ESPECIALISTA OBSTETRICIA DE ALTO RIESGO Fecha de diploma: 11/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 03/03/2014 Fecha egreso: 03/12/2015	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
GUTIERREZ ASCARZA, MARUF ROSARIO DNI 10806727	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 20/02/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
GUTIERREZ ASCARZA, MARUF ROSARIO DNI 10806727	OBSTETRIZ Fecha de diploma: 19/04/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU

ANEXO 5. Ficha técnica de los instrumentos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de estrés laboral
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel del estrés laboral en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo de grupo
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,901
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-36; Medio 37-74; Alto 75-110
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	20 min

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de productividad
Autor (a):	Hurtado Flores, Immer Lindons
Objetivo:	Medir el nivel de productividad en trabajadores
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Gestión de los servicios de salud
Dimensiones:	Eficiencia, Eficacia y Efectividad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach 0,918
Escala:	Likert del 1 al 5
Niveles o rango:	Bajo 0-35; Medio 36-70; Alto 71-105
Cantidad de ítems:	21
Tiempo de aplicación:	20 min

ANEXO 6. Resultados de confiabilidad (prueba piloto)

Variable 1: Estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	22

Variable 2: Productividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	21

ANEXO 7. Base de datos de la prueba piloto

	Estrés laboral																						Productividad																				
	D1- Clima organizacional				D2- Estructura organizacional			D3- Territorio organizacional			D4- Tecnología			D5- Influencia del líder			D6- Falta de cohesión			D7: Respaldo de grupo			D1- Eficiencia					D2- Eficacia					D3- Efectividad										
	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	a21	a22	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	b10	b11	b12	b13	b14	b15	b16	b17	b18	b19	b20	b21
1	3	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	1
2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1
4	3	2	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	2	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	2
5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	4	1	1	5	1	1	3	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	1	5
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
7	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1
8	4	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	1	1	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	2	3	2	5	4	4	3	4	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3

ANEXO 8. Base de datos de la tesis

		Variable: Estrés laboral																												
Dimensiones	D1- Clima organizacional				D1	D2- Estructura organizacional			D2	D3- Territorio organizacional			D3	D4- Tecnología			D4	D5- Influencia del líder			D5	D6- Falta de cohesión			D6	D7: Respaldo de grupo			D7	V1
	Ítems	a1	a2	a3		a4	a5	a6		a7	a8	a9		a10	a11	a12		a13	a14	a15		a16	a17	a18		a19	a20	a21		
1	3	5	5	5	18	3	5	2	10	3	3	4	10	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	15	4	5	3	12	87
2	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88
3	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	102
4	3	5	5	5	18	3	5	2	10	3	3	4	10	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	15	4	5	3	12	87
5	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88
6	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	102
7	3	2	4	3	12	4	5	4	13	5	5	3	13	4	3	2	9	2	5	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	85
8	5	4	4	3	16	5	5	3	13	3	3	5	11	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	2	12	90
9	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	102
10	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	1	8	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	77
11	4	3	4	2	13	3	3	1	7	3	4	3	10	3	1	1	5	3	3	5	11	4	5	3	12	5	4	4	13	71
12	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	110
13	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	67
15	5	5	5	4	19	3	4	4	11	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	1	10	90
16	2	2	2	2	8	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	2	5	5	12	61
17	5	5	5	4	19	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	96
18	3	5	5	5	18	3	5	2	10	3	3	4	10	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	15	4	5	3	12	87
19	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88

46	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
47	5	4	4	3	16	5	5	3	13	3	3	5	11	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	2	12	90
48	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	102
49	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	1	8	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	77
50	4	3	4	2	13	3	3	1	7	3	4	3	10	3	1	1	5	3	3	5	11	4	5	3	12	5	4	4	13	71
51	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	110
52	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
53	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	4	12	4	2	4	10	4	4	4	12	5	4	4	13	5	3	5	13	94
54	4	4	3	3	14	4	3	3	10	4	4	3	11	5	3	2	10	3	4	2	9	5	5	3	13	3	1	1	5	72
55	5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	4	10	87
56	5	5	4	3	17	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	91
57	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	106
58	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	86
59	5	4	4	5	18	4	5	5	14	4	5	5	14	1	5	4	10	5	5	4	14	5	4	4	13	4	3	3	10	93
60	3	5	5	5	18	3	5	2	10	3	3	4	10	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	15	4	5	3	12	87
61	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88
62	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	102
63	3	2	4	3	12	4	5	4	13	5	5	3	13	4	3	2	9	2	5	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	85
64	5	4	4	3	16	5	5	3	13	3	3	5	11	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	2	12	90
65	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	102
66	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	1	8	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	77
67	4	3	4	2	13	3	3	1	7	3	4	3	10	3	1	1	5	3	3	5	11	4	5	3	12	5	4	4	13	71
68	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	110
69	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
70	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	2	10	105
71	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	76

72	4	4	3	4	15	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	4	11	2	1	4	7	2	3	3	8	71
73	5	5	4	5	19	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	3	3	11	100
74	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	2	11	104
75	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	5	3	11	65
76	3	5	5	5	18	3	5	2	10	3	3	4	10	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	15	4	5	3	12	87
77	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88
78	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	102
79	3	2	4	3	12	4	5	4	13	5	5	3	13	4	3	2	9	2	5	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	85
80	5	4	4	3	16	5	5	3	13	3	3	5	11	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	2	12	90
81	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	102
82	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	1	8	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	77
83	4	3	4	2	13	3	3	1	7	3	4	3	10	3	1	1	5	3	3	5	11	4	5	3	12	5	4	4	13	71
84	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	110
85	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
86	4	4	5	3	16	4	3	4	11	4	5	3	12	3	2	3	8	3	4	3	10	2	3	2	7	3	3	4	10	74
87	5	4	5	4	18	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	3	3	11	101
88	3	3	3	3	12	1	1	2	4	2	1	2	5	4	1	1	6	3	1	2	6	1	1	1	3	3	3	3	9	45
89	5	5	4	5	19	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	2	11	100
90	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	3	13	106
91	3	3	3	2	11	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	4	10	64
92	5	5	3	4	17	3	4	4	11	4	5	4	13	3	5	5	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	91
93	5	4	5	2	16	1	2	3	6	2	2	3	7	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	1	3	1	4	4	9	49
94	3	5	5	5	18	3	5	2	10	3	3	4	10	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	15	4	5	3	12	87
95	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88
96	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	102
97	3	2	4	3	12	4	5	4	13	5	5	3	13	4	3	2	9	2	5	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	85

98	5	4	4	3	16	5	5	3	13	3	3	5	11	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	2	12	90
99	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	102
100	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	1	8	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	77
101	4	3	4	2	13	3	3	1	7	3	4	3	10	3	1	1	5	3	3	5	11	4	5	3	12	5	4	4	13	71
102	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	110
103	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
104	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	1	8	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	77
105	4	3	4	2	13	3	3	1	7	3	4	3	10	3	1	1	5	3	3	5	11	4	5	3	12	5	4	4	13	71
106	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	110
107	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
108	3	3	3	2	11	2	2	1	5	1	3	3	7	3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	4	3	9	50
109	3	5	5	5	18	3	5	2	10	3	3	4	10	5	5	1	11	1	5	5	11	5	5	5	15	4	5	3	12	87
110	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88
111	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	102
112	3	2	4	3	12	4	5	4	13	5	5	3	13	4	3	2	9	2	5	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	85
113	5	4	4	3	16	5	5	3	13	3	3	5	11	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	2	12	90
114	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	102
115	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	1	8	2	4	4	10	4	4	4	12	3	4	3	10	77
116	4	3	4	2	13	3	3	1	7	3	4	3	10	3	1	1	5	3	3	5	11	4	5	3	12	5	4	4	13	71
117	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	110
118	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	80
119	5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10	5	4	1	10	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12	88
120	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	102
121	3	2	4	3	12	4	5	4	13	5	5	3	13	4	3	2	9	2	5	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	85
122	5	4	4	3	16	5	5	3	13	3	3	5	11	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	2	12	5	5	2	12	90
123	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	102

		Productividad																								
Dimensiones		D1- Eficiencia								D1	Eficacia							D2	D3- Efectividad						D3	V2
Ítems		b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8		b9	b10	b11	b12	b13	b14	b15		b16	b17	b18	b19	b20	b21		
1		4	4	4	3	3	4	5	4	31	1	3	4	4	5	3	2	22	2	3	4	4	1	1	15	68
2		5	5	4	4	4	5	5	5	37	1	5	5	5	5	2	2	25	2	3	4	3	1	1	14	76
3		4	5	4	5	5	3	4	3	33	2	2	5	4	4	1	3	21	3	4	4	4	1	1	17	71
4		2	2	2	1	3	3	3	3	19	3	5	5	5	3	5	2	28	3	3	4	5	5	1	21	68
5		4	4	3	3	4	3	3	3	27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
6		5	5	3	3	5	4	5	3	33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
7		4	4	2	2	4	4	2	2	24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71
8		5	4	1	1	5	1	1	3	21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
9		4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
10		3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
11		4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
12		5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
13		4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
14		3	4	4	4	5	4	4	4	32	4	4	4	4	5	2	4	27	5	3	4	2	3	4	21	80
15		3	3	3	3	2	2	3	2	21	3	3	3	3	2	4	1	19	5	3	2	1	1	2	14	54
16		4	5	5	4	5	5	5	5	38	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	2	3	4	18	83
17		3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	4	1	20	1	1	1	3	4	5	15	60
18		2	2	2	1	3	3	3	3	19	3	5	5	5	3	5	2	28	3	3	4	5	5	1	21	68
19		4	4	3	3	4	3	3	3	27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
20		5	5	3	3	5	4	5	3	33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
21		4	4	2	2	4	4	2	2	24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71

22	5	4	1	1	5	1	1	3	21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
23	4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
24	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
25	4	2	3	2	5	4	4	3	27	0	3	4	2	3	3	1	16	3	4	3	3	1	1	15	58
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
28	2	3	3	2	2	3	3	1	19	2	3	2	2	4	3	4	20	4	4	4	3	4	5	24	63
29	3	4	4	3	3	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	1	24	1	2	1	1	1	1	7	60
30	3	3	3	2	3	2	2	1	19	3	2	2	2	1	2	5	17	3	4	3	4	4	5	23	59
31	1	3	3	1	2	2	2	3	17	2	1	1	1	1	5	4	15	4	3	3	4	4	5	23	55
32	3	3	4	3	4	3	3	3	26	3	4	4	3	5	3	4	26	1	4	4	4	4	5	22	74
33	2	3	3	3	2	3	1	2	19	2	2	2	2	3	3	2	16	1	1	4	3	3	4	16	51
34	3	3	3	3	3	2	2	5	24	1	3	3	3	2	3	1	16	5	4	4	4	4	5	26	66
35	2	4	4	5	5	3	3	2	28	3	4	4	4	3	4	4	26	3	3	4	3	4	5	22	76
36	3	5	4	5	5	4	4	4	34	3	3	3	4	3	5	4	25	3	1	2	4	4	4	18	77
37	2	2	2	1	3	3	3	3	19	3	5	5	5	3	5	2	28	3	3	4	5	5	1	21	68
38	4	4	3	3	4	3	3	3	27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
39	5	5	3	3	5	4	5	3	33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
40	4	4	2	2	4	4	2	2	24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71
41	5	4	1	1	5	1	1	3	21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
42	4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
43	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
44	4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
45	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
46	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
47	5	4	1	1	5	1	1	3	21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72

48	4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
49	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
50	4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
52	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
53	4	3	3	4	4	3	5	3	29	2	3	4	2	5	1	3	20	3	4	4	4	1	3	19	68
54	4	4	4	4	4	5	3	4	32	4	4	4	4	4	2	4	26	4	2	3	2	1	4	16	74
55	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	5	4	3	2	26	2	4	4	1	4	4	19	78
56	5	5	5	4	5	5	4	4	37	4	5	5	5	5	2	3	29	4	4	4	4	3	5	24	90
57	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	3	3	26	3	2	3	2	1	4	15	71
58	4	5	5	4	5	5	1	5	34	4	5	5	4	5	1	2	26	3	2	2	1	1	4	13	73
59	4	3	4	4	5	3	3	2	28	3	3	4	3	2	2	4	21	4	4	5	4	4	4	25	74
60	2	2	2	1	3	3	3	3	19	3	5	5	5	3	5	2	28	3	3	4	5	5	1	21	68
61	4	4	3	3	4	3	3	3	27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
62	5	5	3	3	5	4	5	3	33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
63	4	4	2	2	4	4	2	2	24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71
64	5	4	1	1	5	1	1	3	21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
65	4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
66	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
67	4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
69	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
70	3	3	3	4	4	4	4	4	29	4	4	3	3	4	4	1	23	1	2	2	2	2	3	12	64
71	3	4	3	4	3	3	3	3	26	4	4	3	4	2	2	2	21	2	1	2	3	3	1	12	59
72	4	5	4	5	4	5	5	5	37	4	5	4	5	5	3	3	29	3	2	2	4	3	5	19	85
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	5	1	2	26	3	2	3	3	4	3	18	84

74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	23	3	2	3	3	3	4	4	22	3	4	4	1	2	5	19	64
75	3	4	4	4	4	3	3	4		29	3	4	5	3	3	3	1	22	5	1	5	3	3	4	21	72
76	2	2	2	1	3	3	3	3		19	3	5	5	5	3	5	2	28	3	3	4	5	5	1	21	68
77	4	4	3	3	4	3	3	3		27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
78	5	5	3	3	5	4	5	3		33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
79	4	4	2	2	4	4	2	2		24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71
80	5	4	1	1	5	1	1	3		21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
81	4	5	4	3	5	4	4	4		33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
82	3	4	3	2	2	3	2	3		22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
83	4	2	3	2	5	4	4	3		27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
84	5	5	5	5	5	5	5	5		40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
85	4	4	4	3	4	4	4	4		31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
86	4	4	5	5	5	5	5	5		38	5	5	5	4	5	4	3	31	3	5	5	4	5	4	26	95
87	1	1	2	2	1	2	4	1		14	1	3	1	2	1	1	1	10	3	5	5	5	4	4	26	50
88	4	5	4	5	4	5	5	5		37	4	5	4	5	5	4	4	31	4	3	3	4	5	5	24	92
89	5	5	5	5	5	5	5	5		40	5	4	4	5	5	4	4	31	2	1	4	2	4	1	14	85
90	2	3	3	3	3	3	3	3		23	3	2	3	3	3	4	3	21	3	2	4	3	5	5	22	66
91	3	4	4	4	5	4	3	5		32	5	4	4	4	5	3	2	27	3	3	3	3	5	5	22	81
92	1	2	3	2	2	3	1	1		15	2	1	1	2	1	3	3	13	3	3	3	3	5	5	22	50
93	3	4	5	5	5	4	3	4		33	5	5	5	5	5	4	4	33	3	3	3	3	4	3	19	85
94	2	2	2	1	3	3	3	3		19	3	5	5	5	3	5	2	28	3	3	4	5	5	1	21	68
95	4	4	3	3	4	3	3	3		27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
96	5	5	3	3	5	4	5	3		33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
97	4	4	2	2	4	4	2	2		24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71
98	5	4	1	1	5	1	1	3		21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
99	4	5	4	3	5	4	4	4		33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95

100	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
101	4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
102	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
103	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
104	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
105	4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
106	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
107	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
108	3	4	4	4	3	3	4	3	28	3	4	5	5	3	3	3	26	2	2	4	4	1	4	17	71
109	2	2	2	1	3	3	3	3	19	3	5	5	5	3	5	2	28	3	3	4	5	5	1	21	68
110	4	4	3	3	4	3	3	3	27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
111	5	5	3	3	5	4	5	3	33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
112	4	4	2	2	4	4	2	2	24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71
113	5	4	1	1	5	1	1	3	21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
114	4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
115	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
116	4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62
117	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	105
118	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	3	4	3	3	21	78
119	4	4	3	3	4	3	3	3	27	5	5	4	4	4	4	4	30	3	3	4	5	4	1	20	77
120	5	5	3	3	5	4	5	3	33	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	1	24	91
121	4	4	2	2	4	4	2	2	24	3	2	4	3	4	5	4	25	5	5	3	4	3	2	22	71
122	5	4	1	1	5	1	1	3	21	5	4	4	3	5	5	3	29	3	3	5	5	1	5	22	72
123	4	5	4	3	5	4	4	4	33	5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	5	4	28	95
124	3	4	3	2	2	3	2	3	22	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	1	19	67
125	4	2	3	2	5	4	4	3	27	4	3	4	2	3	3	1	20	3	4	3	3	1	1	15	62

ANEXO 9. Captura SPSS

Resultados immer.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
46	V1_D2_Estructura_organizacional	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	33	Derecha	Nominal	Entrada
47	V1_D3_Territorio_organizacional	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	33	Derecha	Nominal	Entrada
48	V1_D4_Tecnología	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Nominal	Entrada
49	V1_D5_Influencia_de_lider	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	27	Derecha	Nominal	Entrada
50	V1_D6_Falta_de_cohesión	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	26	Derecha	Nominal	Entrada
51	V1_D7_Respaldo_de_grupo	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	25	Derecha	Nominal	Entrada
52	V2_Productividad	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
53	V2_D1_Eficiencia	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
54	V2_D2_Eficacia	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
55	V2_D3_Efectividad	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Nominal	Entrada
56	V1_bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
57	V1_D1_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
58	V1_D2_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
59	V1_D3_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
60	V1_D4_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
61	V1_D5_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
62	V1_D6_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
63	V1_D7_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
64	V2_bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Nominal	Entrada
65	V2_D1_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
66	V2_D2_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
67	V2_D3_Bareado	Númérico	8	0		{1, Nivel baj...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											
81											
82											
83											

Vista de datos Vista de variables

Resultados immer.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Vista de datos Vista de variables

	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	a21	a22	
1	3	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3
2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3
5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	3	2	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	2	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4
8	5	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2
9	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
10	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
11	4	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	1	1	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1
16	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	5	5	5
17	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3
19	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	3	2	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	2	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4
22	5	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2
23	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
24	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
25	4	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	1	1	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
28	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3
29	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	4	3	4	4	4	5	2
30	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	1
31	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	4	3
32	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3
33	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	2	4	4
34	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3
35	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	5	1	3	3	2	3	2	3	4	4	3
36	5	5	3	4	2	4	4	5	5	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
37	3	5	5	5	3	5	2	3	3	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LÁZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral en la productividad de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud en Perú, 2023", cuyo autor es HURTADO FLORES IMMER LINDONS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 13 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LÁZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 13- 08-2023 08:37:55

Código documento Trilce: TRI - 0648631