



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

“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 PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Luz Elizabeth Moron Peña
(ORCID: 0000-0003-2678-3093)

ASESORA:

Gladys Martha Guzmán Canchero
(ORCID: 0000-0002-9277-8690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en Salud

Lima-Perú

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Luz Elizabeth Moron Peña, cuyo título es: "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".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: Diecisiete (17).

Lima, San Juan de Lurigancho 9 de Agosto del 2019



DR. DELGADO ARENAS RAÚL
PRESIDENTE



DRA. VALENZUELA MONCADA CAROLINA
SECRETARIO



MGTR. GUZMÁN CANCHERO GLADYS MARTHA
VOCAL

			
Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC
			Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

A Dios, mi Señor de Luren, por guiar mi caminar y cuidarme siempre.

A mis amados padres y hermanos, quienes me alientan y brindan su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos personales y profesionales.

Agradecimiento

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría para poder concretar esta meta.

A mis queridos padres Carmen y Benjamín, por alentarme cada día a ser mejor profesional y acompañarme siempre en mis alegrías y tristezas.

A mi asesora de Tesis, por haber contribuido al logro de esta meta.

Al Ministerio de Salud, por brindarme el apoyo y facilidades para la recolección de información requerida para el estudio; y en especial a la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luz Elizabeth Moron Peña, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N°22196605, con la tesis titulada “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”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, las tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni ha sido presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicados), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de agosto 2019.



Moron Peña Luz Elizabeth

D.N.I.N°22196605

ÍNDICE

CARÁTULA	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
MÉTODO	27
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	27
2.2. Operacionalización de variables.....	29
2.3. Población, muestra y muestreo.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5. Procedimiento.....	34
2.6. Métodos de análisis de datos.....	34
2.7. Aspectos éticos.....	34
RESULTADOS	35
DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS	65

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Estadística de fiabilidad de la Variable Estrés laboral	33
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de la Variable Autopercepción de la productividad	33
Tabla 3. Baremación y categorías de las variables y dimensiones	35
Tabla 4. Estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	36
Tabla 5. Dimensiones del Estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	37
Tabla 6. Autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	38
Tabla 7. Dimensiones de la Autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	39
Tablas cruzadas	
Tabla 8. Relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	40
Tabla 9: Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	41
Tabla 10 Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	42
Tabla 11: Relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	43
Tabla 12: Relación entre el sexo y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	45
Tabla 13: Relación entre el tiempo de servicio y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	46
Tabla 14: Relación entre el tipo de profesión y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	47
Tabla 15. Prueba de Normalidad	48
Tabla 16. Prueba de Hipótesis General	49
Tabla 17. Prueba de Hipótesis Específica 1	50
Tabla 18. Prueba de Hipótesis Específica 2	52
Tabla 19. Prueba de Hipótesis Específica 3	53

Lista de Figuras

Figura 1. Estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.....	36
Figura 2. Dimensiones del Estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.....	37
Figura 3: Autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	38
Figura 4: Dimensiones de la Autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019 ..	39
Figura 5. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	40
Figura 6. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019 ..	41
Figura 7. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019 ..	42
Figura 8. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019 ..	44
Figura 9: Relación entre el sexo y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	45
Figura 10 Relación entre el tiempo de servicio y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019	46
Figura 11: Relación entre el tipo de profesión y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019 ..	47

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral con 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. Se trató de una investigación con enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, mediante un diseño no experimental de corte transversal. La población la conformaron 60 trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios: Cuestionario 1 de Estrés laboral y Cuestionario 2 Autopercepción de la Productividad, ambos con Escalas de valoración de Likert. La confiabilidad de los instrumentos se determinó con el Alfa de Cronbach (Estrés laboral 0,904 y Autopercepción de la Productividad 0,962) para ambos cuestionarios; los niveles y rangos fueron establecidos a través de la Baremación.

Luego de realizar el análisis estadístico, se determinó una relación indirecta y significativa entre el 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; con un coeficiente de correlación de -0.509 (valor negativo); por lo tanto se concluye que a menor estrés laboral mayor autopercepción de la productividad, con un valor de probabilidad de 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05.

Palabras clave: estrés laboral, autopercepción de la productividad, trabajadores profesionales.

Abstract

The purpose of this research study was to determine the relationship of work stress with the self-perception of the productivity of professional workers of the General Directorate of Strategic Interventions in Public Health of the Ministry of Health, Lima - 2019. It was a research with a focus quantitative, descriptive, correlational, through a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 60 professional workers from the General Directorate of Strategic Interventions in Public Health of the Ministry of Health, non-probabilistic sampling. The technique used was the survey and the instrument two questionnaires: Work Stress Questionnaire 1 and Productivity Questionnaire 2, both with Likert assessment scales. The reliability of the instruments was determined with Cronbach's Alpha (Labor Stress 0.904 and Productivity 0.962) for both questionnaires; the levels and ranks were established through the Baramation.

After carrying out the statistical analysis, an indirect and significant relationship between work stress and the self-perception of the productivity of professional workers of the General Directorate of Strategic Public Health Interventions of the Ministry of Health was determined; with a correlation coefficient of -0.509 (negative value); therefore it is concluded that the lower the labor stress, the greater the self-perception of productivity, with a probability value of 0.000 lower than the significance level of 0.05.

Keywords: work stress, productivity self-perception, professional workers.

I. Introducción

El estrés laboral constituye un fenómeno de carácter mundial, que debido a las altas tasas de prevalencia que genera, lo han convertido en un problema de salud pública, causando un gran impacto a nivel económico, social, político y sanitario. Es por ello, que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo ha reconocido como el padecimiento del presente siglo.

Debido al impacto generado por el estrés en el proceso productivo y en el ámbito social, diferentes organizaciones a nivel mundial, lo han definido como la respuesta de la persona ante las necesidades y exigencias del ámbito laboral, no acordes a sus capacidades y competencias; poniéndolo a prueba para enfrentar dicha situación. (Organización Mundial de la Salud, 2004)

Asimismo, para el año 2021, la Organización Mundial de la Salud menciona al estrés como una causa importante de interrupción laboral, debido a que afecta no solo la salud de los trabajadores sino también a la misma entidad, propiciando el absentismo, rotación y bajo desempeño laboral.

En ese sentido, las organizaciones deben tener como reto, lograr que sus trabajadores se comprometan con la labor que realizan, para alcanzar los objetivos con el más elevado estándar de productividad. Es por ello, que los jefes deben motivar frecuentemente a sus trabajadores para que se sientan comprometidos y generen sentimientos de pertenencia con la institución.

Por lo tanto, podemos considerar que el estrés, la recarga laboral, la depresión, horarios no flexibles, entre otros, pueden afectar la productividad de los trabajadores dentro de la organización. Según Chiavenato (2009), el recurso humano es primordial en toda organización, pues si éste se ve afectado por dichos factores, la organización también puede no funcionar adecuadamente.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), los profesionales a nivel mundial, se enfrentan cada día a cambios de organización en el trabajo; afrontando mayores presiones que puedan satisfacer sus exigencias y necesidades dentro del mundo laboral. El marcado ritmo de trabajo y los elevados niveles de competitividad en el mundo, hacen cada vez más difícil de separar los roles del ámbito laboral y el personal. En dicho contexto, para velar por la salud y el bienestar de los trabajadores, se deben adoptar las

medidas colectivas más adecuadas para afrontar este problema, ya que el centro laboral constituye una importante fuente de estrés con factores de riesgos psicosociales, además es el espacio más adecuado para afrontarlos.

En un estudio realizado en América Central en el 2012, sobre condiciones de trabajo y la salud, se concluyó que más del 10% de los encuestados presentaron frecuentemente bajos niveles de estrés, sintieron tristeza, depresión, o dificultad para dormir a causa de situaciones ocasionadas en el ámbito laboral. (OMS/OPS. 2016).

Es sabido que el estrés en el trabajo impacta en la salud y la productividad, y no es extraño para ninguna persona. Cada día los avances tecnológicos, la globalización y las redes sociales, exigen a las personas, desafíos y ciertas condiciones que sobrepasan sus habilidades y capacidades, produciendo el estrés, dañando su salud física y emocional, afectando su productividad y las relaciones familiares y sociales.

Según Fuentes, S (2012), el uso eficiente de los recursos, lleva a un incremento de la productividad, por lo que muchas organizaciones utilizan diversos medios para lograrlo, dentro de ellos: motivar al trabajador y lograr su participación, promover la creatividad e innovación, capacitarlo en el uso de tecnologías para facilitar el trabajo, y que lo haga con el menor esfuerzo para producir más y mejor y hacerlos más eficientes.

En Europa, se realizó una encuesta sobre las condiciones de trabajo (EWCS, 2007) y se concluyó que aproximadamente 40 millones de habitantes en la Unión Europea padecían estrés vinculado al trabajo; sin embargo, sólo el 26% de las empresas europeas adoptaron medidas para reducirlo” (EFE SALUD, 2016). Asimismo, el Observatorio Europeo de Riesgos (2009), presentó un Informe donde mencionó que el estrés laboral en Europa estuvo entre el 50 y el 60% del total de días de trabajo perdidos; y en relación a la mano de obra de los rubros educación y salud, labores agrícolas, caza y pesca, el estrés fue prevalente en un 28.5%.

En Brasil, se realizó un estudio para evaluar el absentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales, concluyendo que el 14% de las prestaciones de salud que se brindan anualmente se relacionan con trastornos mentales. Por otro lado, estudios realizados en Chile (2011), concluyeron que tanto los trabajadores como empleadores de las empresas presentaron episodios de estrés y depresión en un 27.9% y 13,8% respectivamente. (OMS/OPS. 2016).

En ese sentido, la productividad del talento humano es primordial dentro de toda institución para lograr los objetivos planteados, para su desarrollo económico y sostenibilidad en la sociedad. Por tal motivo, corresponde a las empresas contar con líderes que sepan identificar los factores que motivan a sus colaboradores a desempeñarse con mayor eficiencia y productividad (Robbins y Judge, 2009).

En efecto, de acuerdo a las observaciones realizadas en el ambiente de trabajo del Ministerio de Salud, se han evidenciado también escenarios de estrés en los trabajadores, dado por las condiciones físicas de trabajo, la sobrecarga laboral, las presiones para realizar trabajos en tiempos reducidos, las relaciones interpersonales, los conflictos de roles, la falta de definición de tareas, entre otros.

De acuerdo a lo mencionado, citaremos como referencias algunos estudios del ámbito nacional e internacional que sustentan nuestro estudio de investigación:

Barreto, J (Huaraz, 2018), planteó un estudio para determinar la influencia del estrés en la productividad laboral de una empresa en Huaraz. Fue un estudio aplicativo, descriptivo y correlacional; la población de estudio fue de 45 trabajadores de la empresa Javfrank Contratistas SAC. Las conclusiones a las que llegó, entre otras fueron la influencia negativa del estrés en la productividad de los trabajadores de la Empresa Javfrank Contratistas SAC, con un 76% de trabajadores que presenta productividad baja, y es causada por factores ambientales, organizacionales e individuales, y que se manifiesta a través de síntomas.

Moreta, A (Ecuador, 2017), realizó el trabajo de investigación que buscó establecer los efectos de estrés relacionado con el trabajo en el rendimiento de la persona, y en la productividad de la organización. Se trató de un estudio cualitativo; no fue necesario establecer una muestra por ser una población finita y se trabajó con 15 personas que actualmente laboran en la empresa, entre personal administrativo, operativo y el gerente propietario. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicando un test psicológico y el instrumento el Cuestionario de Maslach. Dentro de sus conclusiones señaló que el estrés laboral tiene una incidencia negativa en la productividad del recurso humano y por ende en la producción de la empresa PlayHouse Ecuatoriano. Se determinó que el 43% de trabajadores desarrollaron Disestrés y el 22% Burnout, lo cual es una alerta para su estabilidad en la empresa. Asimismo, se verificó que el estrés afectaba la productividad causando en ellos falta de motivación y atención al realizar sus tareas diarias, pudiéndolos

llevar a cometer equivocaciones que ocasionen pérdida de recursos y también haciéndolos más susceptibles de sufrir accidentes.

Sánchez, K (Lima, 2017), en su estudio utilizó la metodología cuantitativa, observacional, diseño de tipo transversal y analítico y determinó la prevalencia de estrés laboral en los trabajadores asistenciales prehospituarios del Programa SAMU y los factores asociados. La muestra fue de 99 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta autoadministrada y el instrumento el Cuestionario simplificado de Siegrist y Meter, compuesto por 9 ítems para los datos generales y 23 ítems para datos específicos. Según los resultados obtenidos, se encontró una prevalencia de estrés laboral alto en la población objeto de estudio. Asimismo, los niveles de estrés tanto en enfermeras como médicos fueron muy parecidos. Las conclusiones a las que llegó fue que el estrés laboral es prevalente en un 68%, siendo mayor especialmente en el personal joven. Asimismo, se hallaron como factores relacionados al estrés laboral: el tiempo laboral y la cantidad de atenciones por turno.

Deza, A (Huancavelica, 2017), en su tesis para determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de una Comunidad, utilizó la metodología básica descriptiva, correlacional, con diseño no experimental. Participaron 20 piscicultores y se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos. Dentro de los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,672$, nivel de significancia $\alpha = 0,05$ y un valor $p = 0,001$. Las conclusiones fueron que hay una relación positiva y moderada entre la productividad del recurso humano y la satisfacción laboral, con un nivel de relación del 45,2%

Ruíz, I y Vega, K (Lima, 2016), realizaron un estudio para establecer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de una empresa industrial. Utilizando la metodología con un enfoque mixto; a través de un estudio de caso por ser una población definida relacionada a una empresa específica, se aplicaron algunos instrumentos que permitieron medir y relacionar las variables de estudio planteadas, posteriormente se aplicaron entrevistas que ayudaron a obtener la información y luego los resultados. En este estudio se consideraron siete factores para desagregar al estrés laboral y el desempeño laboral en dimensiones. El grupo de estudio estuvo conformado por los colaboradores con grupos etáreos comprendidos entre 21 y 50 años. En dicha investigación se concluyó que el estrés influye negativamente en el desempeño laboral; pero no

relevantemente, por lo cual suponen que el trabajador, maneja niveles adecuados de tolerancia al estrés.

Cremades, J (España, 2016), realizó su estudio utilizando la Metodología Delphi, de tipo cualitativo, descriptivo-analítico, incidental y prospectivo, participaron 82 enfermeras; se utilizó como instrumento el cuestionario. Dentro de las conclusiones, determinó que el primer factor estresante es la sobrecarga de trabajo del personal de enfermería de las Unidades de Hospitalización Médica. Asimismo, consideró dentro de otros factores la realización de tareas simultáneas, el poco tiempo para brindar la atención al paciente e interrupciones frecuentes durante sus labores. Sin embargo, estos resultados se diferencian de otros, según el área donde se realizaron y, aunque concuerdan en la sobrecarga laboral y otros problemas de organización, lo asocian a la vez con los procesos de muerte y padecimiento del paciente.

Velásquez, N (Trujillo, 2015), en su tesis, utilizó la metodología cuantitativa, descriptiva simple, correlacional, de corte transversal, no experimental. Participaron 52 empresas industriales de la ciudad de Chimbote, se utilizó el muestreo no probabilístico; el instrumento fue un cuestionario que constaba de 25 preguntas, aplicado al personal dedicada a labores de producción y una entrevista realizada a los gerentes a través de una encuesta. Concluyó que las empresas en estudio no cuentan con área, herramientas ni estrategias de motivación laboral. Asimismo, no reconocen el desempeño de los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades.

Guerrero, A (Ecuador, 2015), planteó como objetivo conocer los factores estresantes que ejercen influencia directa o indirecta en la productividad de una empresa de Call Center. La muestra fue de 181 colaboradores y la técnica elegida la entrevista. Concluyó que el 85% del grupo de trabajadores tienen distrés, indicador de productividad por debajo del valor admitido por la empresa, donde el mínimo es del 88%. Asimismo, el tiempo que el trabajador tiene en la empresa realizando funciones del Call Center, es un factor que influye en la productividad, siendo el grupo de personas no productivas las que tenían 3 años 6 meses, los de 4 años necesitaban mejorar y los de 2 años fueron considerados como productivos, requiriendo mejorar los que tienen más tiempo realizando las funciones telefónicas.

Álvarez, H (Venezuela, 2015), en su tesis de tipo correlacional, de campo, no experimental y de corte transversal, se basó en las Teorías de Cannon, los Factores de Herzberg, del

Síndrome de Adaptación General de Selye y la Teoría Z. Utilizó una muestra probabilística intencional, donde participaron 41 personas del área administrativa, los datos se recolectaron a través de la observación directa y la encuesta, los instrumentos utilizados los cuestionarios: Test de Navarra, Estrés Laboral de la Organización Internacional de Trabajo y la Evaluación de Desempeño de la Institución. Los datos fueron analizados con la estadística descriptiva, mediante la distribución de frecuencias y porcentajes. Las conclusiones a las que llegó el autor fueron que entre el estrés laboral y el desempeño hay una incidencia directa y está determinado por diversas causas psicosociales y agentes estresantes del ambiente laboral, con una relación lineal alta negativa proporcional de -0,662.

Frutos, M (España, 2014), en su estudio descriptivo, observacional, de corte transversal y multicéntrico, donde participaron 1208 enfermeras; utilizó como instrumento un cuestionario de 172 preguntas. Las conclusiones a las que llegó el autor fueron que más del 85% de las enfermeras presentaron estrés laboral alto con un 65% del nivel máximo alcanzable en el cuestionario de estresores laborales, entre ellos los vinculados a la gestión del recurso humano, supervisión, liderazgo, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

Feili, A, Khodadad, A and Ravangard, R (2017), conducted a study to identify and prioritize the factors that affect the productivity of hospital employees considering the hospital managers who work in teaching hospitals. It was a cross study applied, analytical, descriptive. All hospital managers (56 managers) were selected as the study population using the census method to prioritize the factors. The data collected were analyzed through the test and evaluation laboratory techniques (DEMATEL) and the analytical network process (ANP). The results showed that the most important factor that affected labor productivity was the attitude of the employees towards the organization. Likewise, the group of "leadership and management styles" and the "delegation of authority to employees" were also significant factors that affected the productivity of employees. Among the conclusions mentioned, the adoption of an appropriate leadership style and the provision of participative management, involving the collaborator in the hospital's decision making, etc., had significant effects on the increases in motivation and employee productivity.

Feili, A, Khodadad, A y Ravangard, R (2017), realizaron un estudio para identificar y priorizar los factores que afectan la productividad de los empleados del hospital

considerando a los gerentes de hospitales que laboran en hospitales docentes. Fue un estudio cruzado aplicado, analítico, descriptivo. Se seleccionaron a todos los gerentes del hospital (56 gerentes) como la población del estudio utilizando el método de censo para priorizar los factores. Los datos recopilados se analizaron a través de las técnicas de prueba y laboratorio de evaluación (DEMATEL) y el proceso de red analítica (ANP). Los resultados mostraron que el factor más importante que afectó la productividad laboral, fue la actitud de los empleados hacia la organización. Asimismo, el grupo de “estilos de liderazgo y gestión” y la "delegación de autoridad a los empleados", fueron también factores significativos que afectaron la productividad de los empleados. Dentro de las conclusiones se menciona que, la adopción de un estilo de liderazgo apropiado y la provisión de una gestión participativa, que involucre al colaborador en la toma de decisiones del hospital, etc., tuvieron efectos significativos en los aumentos de la motivación y la productividad de los empleados.

Fachruddin, N, Santoso W and Zakiyah, A (2018), conducted a study to determine how the workload is related to work stress in the ICU nurses at the Bangil Hospital. It was a cross-sectional study, the technique they used was an analytical survey. The population was formed by the nurses and the sample 40 surveyed with an intentional sample. Workload instruments use work sampling observation sheets, while work stress instruments use questionnaires based on the Jusnimar theory of Sulsky and Smith, (2012) modified. The results of the study with Spearman rho showed a relationship between workload and work stress in nurses with a value of $p = 0.000 (<0.05)$ and a value of r of 0.551. The level of dependence of the client and the workload are factors for nurses to experience work stress.

Fachruddin, N, Santoso W y Zakiyah, A (2018), realizaron un estudio para determinar cómo se relaciona la carga de trabajo con el estrés laboral en las enfermeras de la UCI en el Hospital Bangil. Fue un estudio transversal, la técnica que utilizaron fue una encuesta analítica. La población la conformaron las enfermeras y la muestra 40 encuestadas con un muestreo intencional. Los instrumentos de carga de trabajo utilizan hojas de observación de muestreo de trabajo, mientras que los instrumentos de estrés laboral usan cuestionarios basados en la teoría de Jusnimar de Sulsky y Smith, (2012) modificada. Los resultados del estudio con Spearman rho mostraron una relación entre la carga de trabajo y el estrés laboral en las enfermeras con un valor de $p = 0,000 (<0,05)$ y un valor de r de 0,551. El

nivel de dependencia del cliente y la carga laboral constituyen factores para que las enfermeras experimenten estrés laboral.

Sobre la base de lo mencionado anteriormente, es importante plasmar las teorías relacionadas al tema, sustentadas por diversos autores.

Según la Teoría del estrés propuesta por Hans Selye en 1936, conceptualizó por primera vez la palabra “estrés” biológicamente como “la reacción del organismo a cualquier situación de cambio”, inducidos dentro de un sistema biológico. Diversos grupos científicos, refieren que tiene implicancias tanto positivas como negativas, no es una perturbación a la salud, sino la primera señal de cómo responde la persona ante un daño físico y emocional.

Además considera que las enfermedades crónicas y las alteraciones mentales no son producto de cambios orgánicos, relacionados con el estrés, sino que estos trastornos podrían tener una predisposición genética.

Mencionó que no sólo existen agentes físicos dañinos que afectan directamente al individuo, produciéndole situaciones de estrés; sino también factores sociales y del medio ambiente, que requieren capacidad de adaptación frente a este trastorno. Por lo tanto, cualquier estímulo es considerado un agente estresante siempre y cuando ocasione en el cuerpo una reacción irregular de necesidad de reajuste o estrés.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés laboral es la reacción física y emocional del individuo ante un daño, producto de la discordancia entre las demandas percibidas y los recursos de los que dispone; y la capacidad para enfrentar estas demandas. Asimismo, se determina según la organización y diseño del trabajo, las relaciones interpersonales, y se produce cuando dichas exigencias no están acordes con las competencias, conocimientos o necesidades del trabajador para poder enfrentarlas; y a la vez no concuerdan con las perspectivas que tiene la organización.

El estrés se desarrolla a través de un proceso fisiológico, que según Engel (1962), se origina en el mundo externo e interno del individuo, e involucra exigencias para que el organismo se adapte y pueda resolver o manejar una situación, mediante la activación de los mecanismos psicológicos de defensa.

Los episodios de estrés continuo pueden provocar en el individuo, momentos de ansiedad que pueden bloquear el normal funcionamiento de los procesos cognoscitivos, es decir,

nuestra lucidez intelectual. Asimismo, si se produce una respuesta ineficaz ante eventos estresantes, y dependiendo de la personalidad de cada individuo, se pueden presentar diversos signos y síntomas.

La palabra estrés, hoy en día es definida como respuesta, estímulo e interacción ante cualquier situación y comprende variables relacionadas al ámbito laboral, individuales y efectos del estrés. Por lo tanto, el estrés es el resultado de un desbalance entre las exigencias del entorno (estresores internos o externos) y los recursos de los que dispone la persona. Lazarus y Folkman (1986).

Asimismo, se menciona que dentro del ambiente de una organización se han establecido modelos muy relacionados a lo planteado por Lazarus y Folkman (1986), siendo alguno de los más notables:

El *Modelo del ambiente social* de French y Kahn (1962), el cual considera cuatro elementos esenciales dentro del proceso del estrés, como lo menciona Merín, Cano - Vindel y Miguel Tobal (1995), dentro de ellos: el contexto físico y social; la percepción subjetiva del entorno objetivo; la compilación de contestaciones del colaborador y los efectos en su bienestar físico y mental.

Con este modelo, se contribuyó a que otros autores planteen sus bases teóricas con dicha referencia, tal es el caso de McGrath en 1976, el cual consideró el proceso de estrés en un ciclo de cuatro etapas, relacionadas con el ambiente físico y social del trabajo. La primera etapa, denominada proceso de apreciación cognitiva, que se da entre la situación objetiva y la situación percibida. La segunda etapa consiste en seleccionar una respuesta a través de la toma de decisiones. La tercera etapa es un proceso de desempeño, que tiene como efecto un conglomerado de conductas evaluables. Y la última etapa denominada proceso resultante, relaciona la conducta y la situación.

Otro de los modelos es el de *Demandas y control* (Karasek, 1979), donde se explica al estrés en el trabajo en función de las exigencias psicológicas laborales y el grado de control que tiene el trabajador sobre éstas. El control sobre el trabajo se relaciona con las oportunidades para desarrollar habilidades propias, y ser autónomo en el trabajo que se realiza. Según lo planteado por Karasek, las exigencias psicológicas son esencialmente cuantitativas, relacionadas con el volumen de trabajo y el tiempo disponible para hacerlo

(presión laboral) y las paralizaciones que obligan a dejar por momentos las tareas y volver a desarrollarlas en otro tiempo. (Barea, A, 2017/2018)

Según este modelo, se definen cuatro combinaciones en relación a los niveles de exigencias psicológicas y control:

- Alto estrés: surge cuando se combinan altas demandas y bajo control sobre el trabajo.
- Bajo estrés: se da cuando existen bajas demandas psicológicas y alto control en la toma de decisiones.
- Estrés Activo: se presenta cuando hay altas demandas psicológicas y alto control de los trabajadores.
- Estrés pasivo: Se da por bajas demandas y un bajo control sobre aspectos del trabajo. Implica una pérdida gradual de capacidades e interés en la profesión, ocasionando estados de monotonía y aburrimiento en el trabajador.

También se menciona el *Modelo de desajustes entre demandas y recursos* (Harrison, 1983), el cual considera como principio central que las exigencias dentro del ámbito laboral pueden producir tensión o daños en la salud, independientemente de la labor que realiza el individuo, mientras tanto los recursos laborales incitan a la motivación. Si el desequilibrio provocado por el desbalance entre las exigencias requeridas por el trabajo y las capacidades/recursos individuales para enfrentarlas es mayor, también los episodios de estrés y sus consecuencias serán mayores.

Según Dávalos (2005), existen 3 factores determinantes del estrés:

Factores biológicos: Son los cambios o modificaciones orgánicas, producidas en el individuo y que favorecen la generación de estrés.

Factores psicológicos: son un conjunto de características relacionadas con el tipo de personalidad, que se manifiesta en la forma como se adaptan las personas al entorno. Es decir, al producirse el estrés puede producir daño psicológico, y se manifiesta por sentimientos de inferioridad, inconvenientes para lograr metas, temor a equivocarse, inseguridad, etc.

Por otro lado, el estrés se relaciona con las necesidades del individuo, de establecer relaciones sociales, de afirmación personal, autorrealización, asimismo las aspiraciones y expectativas personales y profesionales.

Factores socioculturales: se refiere a aquellos factores que inciden en las relaciones sociales y culturales, que contribuyen a generar estrés.

Según la Organización Mundial de la Salud (2004), el estrés laboral tiene un efecto negativo en la salud emocional y física de los colaboradores, afectando a la vez la eficacia de las organizaciones en las que laboran. Se manifiesta de manera diferente en cada persona, pudiendo dar lugar a comportamientos inadecuados y no usuales en el centro laboral, perjudicando su salud física y mental.

Estudios científicos al respecto (Nogareda, S, 1994), sostienen que el estrés se relaciona con el incremento de la vulnerabilidad a infecciones, trastornos gastrointestinales, complicaciones de enfermedades crónicas (diabetes, asma, etc.), cansancio crónico, padecimientos autoinmunes, hipertensión, depresión, etc.

Robbins y Judge (2009), en sus bases teóricas, definen al estrés en tres categorías: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La primera se refiere a la sensación de fatiga, desgaste, pérdida progresiva de energía, en donde el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo, se percibe como alguien a quien se le han esfumado los recursos emocionales y físicos para seguir desarrollando su trabajo y atender a las personas receptoras de sus servicios.

Para Maslach y Jackson (1986), el cansancio emocional se manifiesta con pérdida de motivación, pudiendo desarrollar en el individuo sentimientos de no adaptación y fracaso. Además, se presenta con falta de emociones y sentimientos, de que nada se puede ofrecer a otra persona. Puede tener manifestaciones físicas y psíquicas, como en el "burnout".

La dimensión Despersonalización, se presenta con el desarrollo de actitudes negativas e insensibles cuando se relacionan con otras personas y el sentimiento de realización personal. La persona manifiesta actitudes negativas hacia uno mismo y al trabajo que realiza, propias de la depresión, evita las relaciones interpersonales-profesionales, tiene baja autoestima, baja productividad y no es capaz de sobrellevar la presión. Según Maslach y Jackson (1986).

La dimensión Realización personal, hace referencia al deseo de conseguir la integridad interior y sentirse satisfecho con la vida que tenemos, transformando este deseo en metas u objetivos permanentes y, en algunos casos, en una realidad.

Es una dimensión condicionalmente independiente de las anteriores, que incluye además sentimientos de insuficiencia, baja autoestima, ineficacia y sensaciones de fracaso en el trabajo, en conclusión, es un sentido de ineficiencia (Maslach, C. 2003).

Del Hoyo, M (2004) menciona que existen agentes estresantes potenciales dentro de la organización y deben ser considerados para la evaluación del estrés laboral; y comprenden las condiciones físicas y psicosociales del trabajo, tipologías de personalidad que son consideradas amenazas para la seguridad, desempeño laboral y/o el bienestar físico o mental del individuo; y las consecuencias que el estrés provoca se traducen en un disminución de la productividad, ausentismo, aumento de la rotación, accidentes laborales y costos originados por afectación de la salud.

En relación a la Productividad, según Koontz, H y Weihrich, H (1998), es primordial en toda organización, porque permite que un servicio de calidad se desarrolle de manera eficiente; por lo tanto evalúa el desempeño de los trabajadores.

Para Castro (2012) es el promedio de la producción que realiza el colaborador en un período de tiempo, pudiendo ser medido por la cantidad de bienes y servicios producidos.

Villamil (2015) menciona que la productividad del factor humano, se relaciona con las habilidades cognoscitivas, procedimentales y actitudinales, que se desarrollan para alcanzar resultados óptimos dentro de la organización. Es por ello, que el recurso humano o fuerza laboral es primordial para que la organización logre sus objetivos, su desarrollo económico y su estabilidad en el tiempo.

Robbins y Judge, (2013), refieren que la productividad es el nivel más elevado en el comportamiento de una organización y considera que una organización es productiva, cuando alcanza sus metas, transformando la materia prima en productos, a un menor costo, es por ello que requiere tanto de eficacia como de eficiencia.

Por otro lado, Goither y Frazier (2000), conceptualizan a la productividad como la relación entre la cantidad de productos o servicios realizados y la cantidad de los recursos empleados, y proponen la siguiente medida: $\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos empleados}}$.

Se ha considerado también que una de las características importantes de la productividad es la Mejora continua, que según Robbins y Judge, (2009) es el modo de desempeñar las funciones dentro de la organización de forma inteligente, utilizando los conocimientos y

capacidades más adecuadas para garantizar los servicios y trabajos de calidad. Asimismo, contar con las condiciones físicas más adecuadas para el desarrollo de las funciones encomendadas, desarrollar métodos medibles de la productividad y contar con los recursos tecnológicos acordes a lo que desarrolla la organización.

Koontz y Weihrich (2004), proponen que el desempeño de un sistema puede ser evaluado a través de tres criterios: eficiencia, eficacia y efectividad, los cuales se relacionan con la productividad.

La eficiencia está relacionada con la productividad; porque busca que la organización sea más eficiente, no sólo considerando la cantidad, sino también la calidad de lo producido. Mide el nivel mediante el cual se están aprovechando los recursos, transformándolos en productos.

Chiavenato (2004), señala que la eficiencia es “el uso correcto de los recursos disponibles”.

La eficacia es definida como una medida de las metas que persigue la organización y del grado en que las alcanza. Una organización es eficaz cuando selecciona metas apropiadas y las consigue. Jone (2010).

Para Robbins y Judge (2013), la eficacia es el grado mediante el cual toda organización satisface las necesidades de los usuarios o consumidores.

Por otro lado, Prokopenko (1989), sostiene que la eficacia es la medida para lograr las metas, y obtener un producto con atributos esenciales de buena calidad. Una institución es más eficaz cuando organiza mejor sus componentes y está mejor entrenada para dar solución a los problemas presentados.

Como tercer criterio se menciona a la efectividad, que según García y Leal (2008), es la relación entre los resultados logrados y los resultados planteados. Mide el grado en que se cumplen los objetivos planteados.

Se considera que la efectividad tiene relación con la productividad, porque impacta en el logro de mayores y mejores productos, considerando como un buen criterio a la cantidad. Lo cual se contradice con lo planteado por el modelo efectivista, donde solo les importa el resultado, mas no el costo. Velásquez, N (2015).

Deza, A (2017) en su estudio menciona que la productividad de las organizaciones está condicionada por factores primarios; dentro de ellos:

a) *El entorno*. Relacionado con el marco legislativo y normativo del Estado, los valores éticos, actitudes sociales, los cambios tecnológicos, el capital, etc.

b) *Características del trabajo*. Influyen en la manera como se realizan las actividades dentro de una organización, el desempeño laboral, la conducta de las personas dentro del trabajo, las relaciones interpersonales, la cultura organizacional. Una organización es productiva cuando ejecuta sus estrategias con éxito, implementado un sistema administrativo interno, desarrollando habilidades y capacidades necesarias, diseñando un sistema de estímulos y recompensas relacionadas con las metas y ejerciendo un liderazgo estratégico con espíritu innovador y conducta ética.

c) *Características de la organización*: relacionadas con el Liderazgo y Entrenamiento al personal

Es importante mencionar el impacto considerable que genera el estrés en la productividad y costos económicos laborales. (OIT, 2016)

El estrés que tiene relación con el trabajo puede afectar de manera negativa en el rendimiento de los trabajadores, en lo que respecta a la eficiencia y la precisión. También se menciona que en varias investigaciones, los colaboradores han desarrollado comportamientos que afectan a la productividad, la competitividad y la imagen pública de la empresa.

El estrés no solo produce efectos en la salud y bienestar de los trabajadores, sino que además hay otros factores dentro del ámbito laboral como deficiencias en el ambiente de trabajo, la carga laboral, el poco reconocimiento por el esfuerzo realizado y las relaciones sociales, los cuales desde una mirada psicosocial puede contribuir al absentismo y presentismo, poca motivación, insatisfacción laboral, poco compromiso, rotación del personal y motivo de renuncia. Todos estos factores pueden producir un efecto negativo en términos de costes humanos, sociales y monetarios.

En la "Conferencia Europea sobre el Estrés en el Trabajo" (1993), se mostraron varios estudios relacionados con la evaluación de los costos económicos que genera el estrés dentro de una organización. Destacaron que en Gran Bretaña el estrés relacionado con el trabajo originaba un gasto de entre el 5% y 10% del Producto Interior Bruto (PIB). Por otro

lado, luego de un estudio realizado en Estados Unidos, concluyeron que los costos producto del ausentismo, baja productividad, seguros y gastos médicos suponían 150 mil millones de dólares al año. (Merín,J, Cano, A, 1995).

A raíz de estos resultados, que ocasionaron grandes costos en el individuo y en la sociedad, diversas organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS, han puesto énfasis cada vez más por la relevancia que tiene el control del estrés en el entorno laboral, lo cual afecta la salud y el bienestar del trabajador.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente formulamos el siguiente problema general ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019? y como Problemas Específicos:

- a. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019?
- b. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019?
- c. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019?

El presente estudio se justifica porque permitirá analizar y desarrollar cada una de las variables de estudio, para poder establecer si el estrés laboral se relaciona con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, debido a que se ha observado que la presión del ambiente laboral, las condiciones físicas de trabajo, la sobrecarga laboral, las relaciones interpersonales, los conflictos de roles, la no definición de tareas, entre otros, puede ocasionarles estrés con consecuencias negativas en su salud y en las funciones que realiza dentro de la institución; propiciando a la vez el absentismo, rotación y efectos negativos en su rendimiento del trabajador y en la productividad.

Como valor práctico, los hallazgos obtenidos servirán de antecedente para otras investigaciones similares y de insumo a la institución para identificar las implicancias que el estrés laboral ocasiona; y de esta manera proponer acciones y políticas antiestrés que

permitan mejorar el desempeño laboral, reducir las enfermedades ocupacionales, aumentar la calidad del trabajo y por ende proteger la salud física y emocional del trabajador de la institución objeto de estudio.

Asimismo, se planteó la siguiente Hipótesis general: el estrés laboral se relaciona de manera indirecta y significativa con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

Y como Hipótesis Específicas:

- a. El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.
- b. El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.
- c. El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

Hipótesis Ho:

El estrés laboral no se relaciona de manera indirecta y significativa con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

El Objetivo General planteado fue: Determinar la relación del estrés laboral con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019 y como Objetivos Específicos:

- a. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

- b. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.
- c. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Cuantitativo, definido por ser secuencial y probatorio. Teniendo las preguntas se establecieron hipótesis y se determinaron las variables; para luego ser medidas dentro de un determinado contexto; asimismo se utilizaron técnicas y procedimientos estadísticos para contrastar la hipótesis planteada y se obtuvieron una serie de conclusiones. (Hernández R., Fernández C., y Baptista P. 2014).

Tipo de investigación: Básica. Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014), los estudios básicos, descriptivos identifican propiedades y características significativas del fenómeno a analizar y buscan obtener información para contrastarla con la realidad y así enriquecer el conocimiento científico.

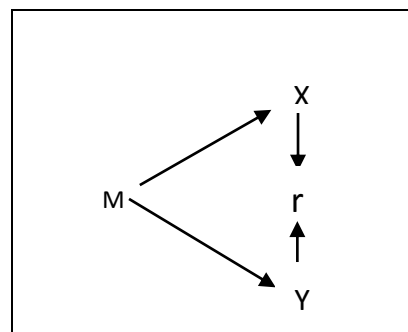
Nivel: Correlacional, porque considera la relación que existe entre las dos variables que se pretenden medir. Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014), estos estudios buscan determinar la relación que existe entre dos o más categorías o variables que se pretende estudiar dentro de un ámbito en particular.

Método: Hipotético – Deductivo, porque se inició con una teoría, se planteó un problema para buscar posibles respuestas y se formularon hipótesis que fueron contrastadas con un resultado científico en la presente investigación. (Visitación, M. 2017)

Es un estudio con diseño no experimental y de corte transversal, debido a que las variables no son manipuladas deliberadamente y los fenómenos a analizar sólo son observados en su contexto natural. Los datos son recolectados en un solo momento, y las variables se describen, analizan e interrelacionan en un momento dado, como es el caso de nuestras variables estrés laboral y productividad dentro del ámbito de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud. Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014).

Según Supo J. (2014). Es transversal porque las dos variables, las dimensiones y los indicadores de investigación son medidas en un solo momento.

En ese sentido, se presenta el siguiente diseño:



Donde:

M= Muestra de la población seleccionada para el estudio

X= Medición de la Variable 1: Estrés laboral

Y= Medición de la Variable 2: Autopercepción de la productividad

r= Correlación entre las dos variables de estudio

De acuerdo con el diseño planteado se midieron las dos variables de estudio, para posteriormente realizar el análisis estadístico de asociación entre las dos variables.

2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Estrés laboral	"El estrés laboral es la respuesta física y mental del individuo frente a las exigencias de trabajo y su capacidad para afrontarlas". Maslach y Jackson (1986).	El estrés laboral es la reacción del individuo ante las exigencias de trabajo, las cuales superan sus capacidades de enfrentarlas, provocando desequilibrios tanto individuales como en el ámbito laboral, traducidos en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	Exigencias laborales Fatiga laboral	1,4,6 2,3,5	Escala de Likert Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Despersonalización	Frialdad emocional Bajo desempeño	7,8,9 10,11	
			Realización personal	Grado de motivación Competencias laborales	15,16,17 12,13,14,18,19	
V2: Autopercepción de la Productividad	La autopercepción de la productividad es primordial en toda organización, porque permite que un servicio de calidad se desarrolle de manera eficiente; por lo tanto evalúa el desempeño de los trabajadores (Koontz y Weinrich, 2004)	La productividad es el nivel más elevado en el comportamiento de una organización. Es medir el desempeño a través de la eficacia, eficiencia y efectividad.	Autopercepción de la Eficiencia	Porcentaje adecuado en la utilización de recursos	1,2,3,4,5,6,7	Escala de Likert Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Autopercepción de la Eficacia	Porcentaje logrado en los atributos del producto	8,9,10,11,12	
			Autopercepción de la Efectividad	Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados	13,14,15,16,17,18,19	

Nota: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo (Incluir criterios de selección)

La población es el “total de todos los individuos a los cuales se les considera como unidad de análisis para el estudio”. Según Fracica (1988).

La población de estudio la conformaron 60 trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Muestra: fue calculada aplicando la siguiente fórmula estadística de Sierra Bravo (1988) para poblaciones finitas:

$$n = \frac{4N PQ}{E^2(N-1) + 4 PQ}$$

Donde:

N = población (60 trabajadores)

P = Proporción de población con estrés laboral medio = 0.5

Q = Proporción de población sin estrés laboral medio = 0.5

E² = Error de muestreo = 5% = 0,05

Quedando el tamaño de la muestra en un total de 52 trabajadores profesionales, la cual es considerada una muestra representativa, lo que concuerda con Hernández y Batista (2010) quien menciona que la muestra debe ser una proporción equitativa y representativa de la población.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud.
- Trabajadores profesionales que aceptaron participar en la investigación y apoyar con el llenado de la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores profesionales que se encontraban de vacaciones o de descanso durante la aplicación de la encuesta.
- Trabajadores no profesionales y de otras direcciones.

Muestreo: se utilizó el no probabilístico y la técnica de muestreo por conveniencia, por la disponibilidad de las personas y facilidad de acceso a ser parte de la muestra, en un intervalo de tiempo.

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

La técnica utilizada fue la encuesta, que según Pérez (2007) “se refiere a un conjunto de interrogantes formuladas a las unidades de análisis, que conforman los datos primarios, necesaria para el investigador, acorde con los objetivos del estudio”.

Instrumento de recolección de datos

Los datos fueron recolectados a través del cuestionario, que según Casas (2003) es un instrumento que se utiliza en las investigaciones por encuesta y está representado por un documento que recaba de manera organizada preguntas relacionadas con el objetivo de la encuesta.

Para medir las variables estrés laboral y autopercepción de la productividad, se utilizaron cuestionarios, los cuales constaron de un total de 19 preguntas cada uno. El cuestionario que evalúa el estrés laboral es el de Maslach, fue validado por la Psicóloga social Cristina Maslach en el año 1986 y el de Productividad fue validado por Alberto Hugo Deza Matías en el año 2017.

Ficha Técnica: Estrés laboral

Nombre del Instrumento: Cuestionario de estrés laboral “Cuestionario de Maslach”, modificado por Luz Elizabeth Morón Peña.

Autora: Cristina Maslach

Fecha de elaboración: 1986

Descripción: el número de ítems fue de 19, se usó la escala de tipo Likert modificado con 4 opciones de respuesta, se presentaron tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

Escala de valoración: Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Objetivo: Medir el Estrés laboral de los trabajadores profesionales nombrados de la DGIESP del Ministerio de Salud.

Ficha Técnica: Productividad

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Autopercepción de la Productividad

Autor: Alberto Hugo Deza Matías, modificado por Luz Elizabeth Morón Peña

Fecha de elaboración: 2017

Procedencia: Huancavelica

Descripción: el número de ítems fue de 19, se usó la escala de tipo Likert modificado con 4 opciones de respuesta, dividido en tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

Escalas: Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.

Objetivo: Medir la Autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales nombrados de la DGIESP del Ministerio de Salud.

Validez

Según Bernal (2010) la validez se refiere a lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace”.

La validación se realizó mediante juicio de expertos, donde participaron 3 profesionales con amplia experiencia en estudios de investigación, quienes evaluaron y opinaron sobre los instrumentos de la presente investigación, lo cual contribuyó a mejorarlos.

Se utilizó una matriz de validación, la cual contenía criterios de coherencia, relevancia y claridad, respecto de las dos variables estudiadas, dimensiones, ítems y alternativas de respuesta.

Confiabilidad

Hernández et al. (2010), “un instrumento es confiable cuando luego de aplicarlo en forma repetida a la misma persona u objeto, produce iguales resultados”.

La confiabilidad se estableció aplicando el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual “es un estadístico utilizado para medir la fiabilidad de una escala. Además, mide la correlación entre la escala actual y otra forma alternativa, en un momento dado del tiempo y sin requerir una repetición. Según Grande y Abascal (2011).

En este estudio de investigación, mediante el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia se consideró una muestra piloto conformada por 10 trabajadores profesionales con características similares a los que pertenecen a la muestra de estudio, posteriormente se procesaron los datos utilizando el Programa estadístico SPS versión 25.

Tabla 1: *Estadística de fiabilidad de la Variable Estrés laboral*

Aplicación del Alpha de Cronbach - Variable Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.904	0,911	19

Se observa en la tabla que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,904; lo cual nos muestra que el instrumento que mide el estrés laboral es confiable estadísticamente.

Tabla 2: *Estadística de fiabilidad de la Variable Autopercepción de la Productividad*

Aplicación del Alpha de Cronbach – Variable Autopercepción de la Productividad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.962	0.962	19

Se observa en la tabla que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,962; lo cual nos muestra que el instrumento para medir la Autopercepción de la productividad es confiable estadísticamente.

2.5. Procedimiento

Se identificó la población de estudio y se determinó la muestra. Posteriormente se aplicó el instrumento a los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, previa coordinación y aceptación de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos.

Luego se procesó la información, se realizó la discusión de los resultados, para finalmente elaborar el informe final.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se procedió al ordenamiento de los datos mediante la Base de datos del Programa Excel, luego procesados estadísticamente mediante el Programa SPSS V.25 de acuerdo a los objetivos propuestos. A través de la estadística descriptiva e inferencial, se analizaron los resultados, elaborándose las tablas de clasificación y figuras según las variables de estudio y sus dimensiones.

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se han considerado aspectos de la ética, respetando el marco legal, el orden público, la propiedad intelectual y los derechos de autor. Además, la información brindada por los encuestados, no será divulgada sin previa autorización de la institución donde se realizó el estudio.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo unidimensional de las variables y dimensiones.

Tabla 3

Baremación y categorías de las variables y dimensiones.

Variable / Dimensión		Rango de puntuación	Categorías		
			Bajo	Medio	Alto
Var1	Estrés laboral	19 a 76	<38	38 a 56	> 56
Dim1	Agotamiento emocional	6 a 24	<12	12 a 17	>17
Dim2	Despersonalización	5 a 20	<10	10 a 14	> 14
Dim3	Realización personal	8 a 32	<16	16 a 23	> 23

Variable / Dimensión		Rango de puntuación	Categorías		
			Malo	Regular	Bueno
Var2	Autopercepción de la	19 a 76	<38	38 a 56	> 56
Dim1	Autopercepción de la Eficiencia	7 a 28	<14	14 a 20	> 20
Dim2	Autopercepción de la Eficacia	5 a 20	<10	10 a 14	> 14
Dim3	Autopercepción de la Efectividad	7 a 28	<14	14 a 20	> 20

Tabla 4

Estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Estrés laboral	n	%
Bajo	19	36.5
Medio	27	51.9
Alto	6	11.5
Total	52	100.0

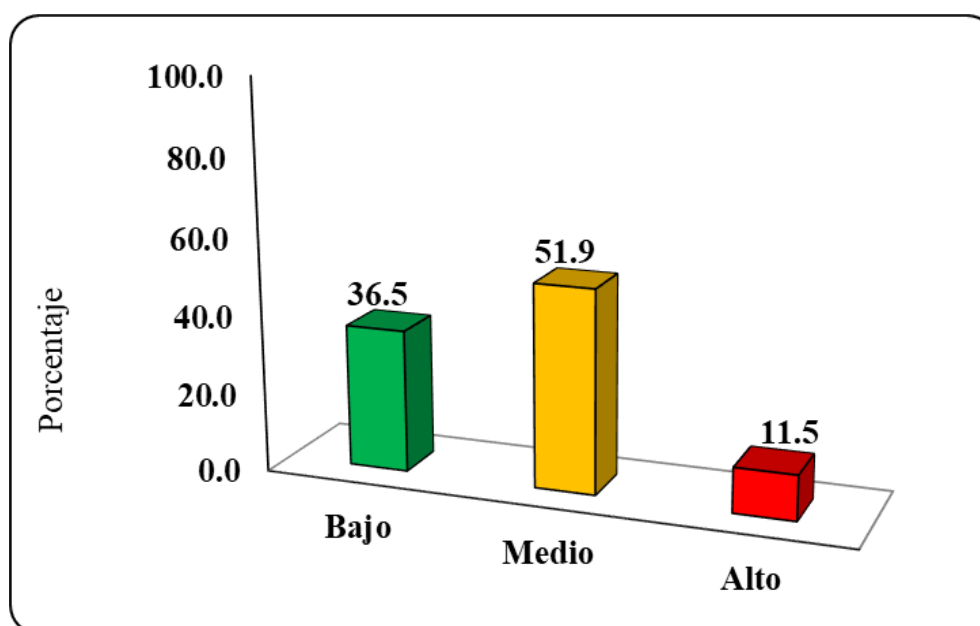


Figura 1. *Estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

La tabla 4, nos muestra la distribución del estrés laboral según niveles, de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en Lima, en ella observamos que el 51.9% del total de trabajadores tienen estrés laboral medio, seguido de un 36.5% del total de trabajadores que tienen estrés laboral bajo y un 11.5% tienen un estrés laboral alto.

De lo observado en la Tabla 1 podemos concluir que más de la mitad de los trabajadores de la DGIESP del Ministerio de Salud de Lima tienen estrés laboral medio y alto.

Tabla 5

Dimensiones del estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Agotamiento emocional	29	55.8	16	30.8	7	13.5	52	100.0
Despersonalización	43	82.7	3	5.8	6	11.5	52	100.0
Realización personal	7	13.5	20	38.5	25	48.1	52	100.0

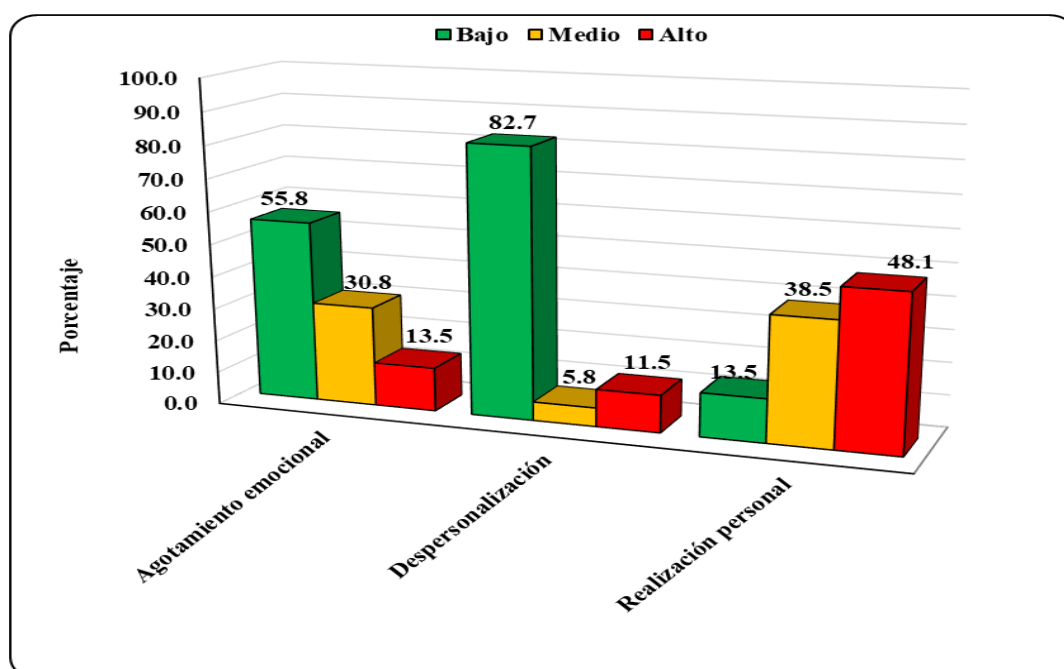


Figura 2. *Dimensiones del estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

En la tabla 5, observamos la distribución de las dimensiones del estrés laboral según niveles de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en Lima, en ella observamos que en un 82.7% del total de trabajadores la despersonalización es baja, seguido de un 55.8% del total de trabajadores que tienen agotamiento emocional bajo, además se observa que un 48.1% del total de trabajadores tienen un nivel alto de realización personal.

Tabla 6

Autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de la productividad	n	%
Malo	7	13.5
Regular	14	26.9
Bueno	31	59.6
Total	52	100.0

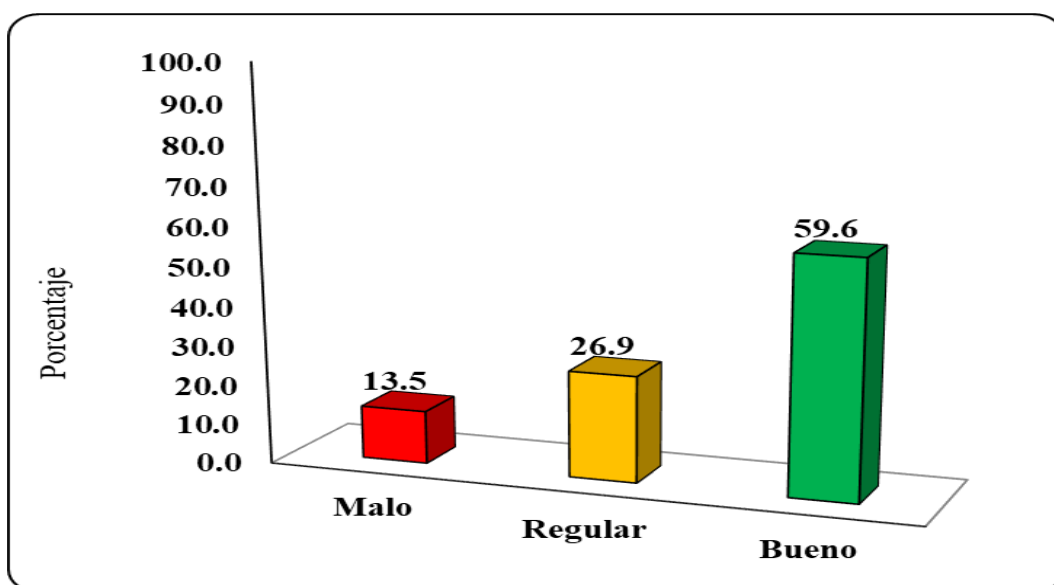


Figura 3. *Autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

En la tabla 6, observamos la distribución de la autopercepción de la productividad según categorías de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en Lima, donde el 59.6% del total de trabajadores perciben que su autopercepción de la productividad es buena, seguido de un 26.9% del total de trabajadores que manifiestan que su autopercepción de la productividad es regular y un 13.5% del total de trabajadores que tienen una autopercepción de la productividad mala.

De lo observado en la tabla 3 podemos concluir que más de la mitad de los trabajadores de la DGIESP del Ministerio de Salud de Lima tienen autopercepción de la productividad regular y buena.

Tabla 7

Dimensiones de la Auto percepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Dimensiones	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Auto percepción de la Eficiencia	7	13.5	11	21.2	34	65.4	52	100.0
Auto percepción de la Eficacia	6	11.5	14	26.9	32	61.5	52	100.0
Auto percepción de la Efectividad	6	11.5	18	34.6	28	53.8	52	100.0

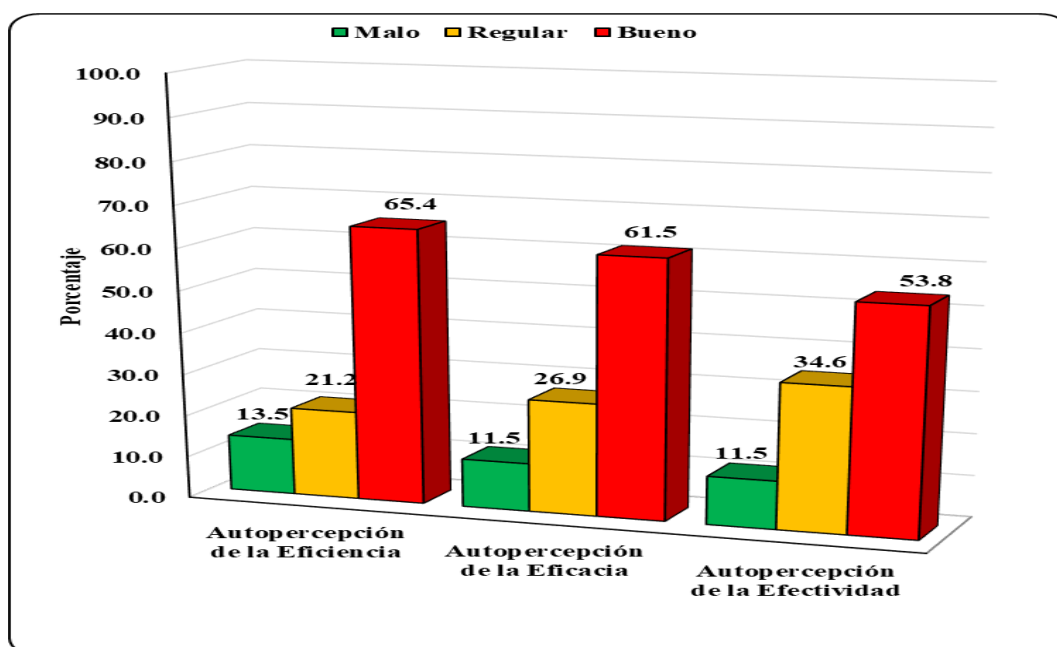


Figura 4. Dimensiones de la Auto percepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

En la tabla 7, observamos la distribución de las dimensiones de la productividad según categorías de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en Lima, en ella observamos que las dimensiones tienen la misma tendencia que la variable de auto percepción de la productividad.

De lo observado en la tabla 4, podemos concluir que más de la mitad de los trabajadores de la DGIESP del Ministerio de Salud en Lima tienen auto percepción de la eficiencia, eficacia y efectividad regular y buena.

3.2. Análisis relacional de las variables.

Tabla 8

Relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de la Productividad	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0.0	1	1.9	6	11.5	7	13.5
Regular	9	17.3	5	9.6	0	0.0	14	26.9
Bueno	10	19.2	21	40.4	0	0.0	31	59.6
Total	19	36.5	27	51.9	6	11.5	52	100.0

$X^2=48.347$ $gl=4$ $P=0.000$

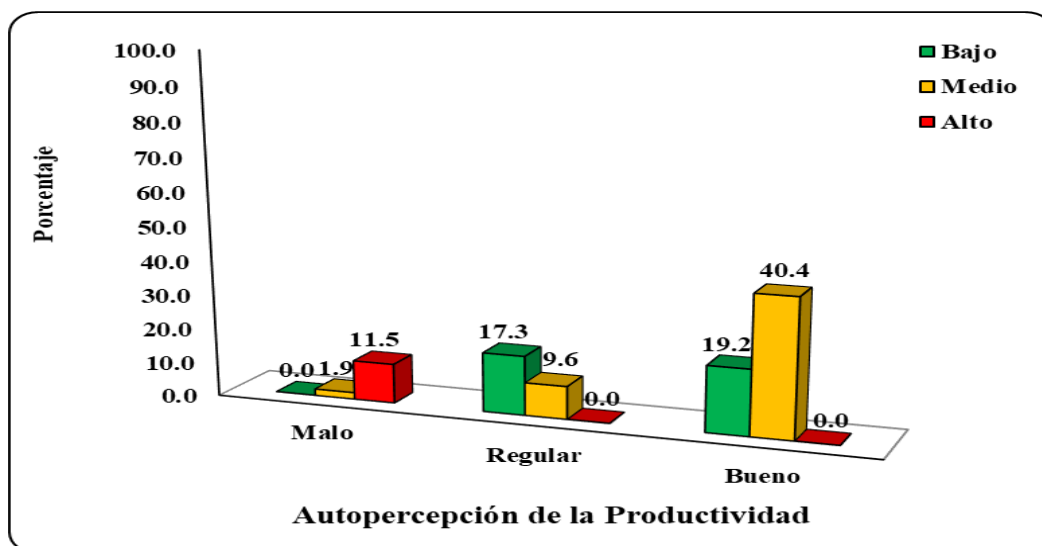


Figura 5. *Relación del estrés laboral con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

La tabla 8, nos muestra la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, año 2019, en ella se presenta que el 40.4% de los trabajadores tienen autopercepción de la productividad buena a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 19.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la productividad buena por tener estrés laboral bajo.

Realizando la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrada de dependencia observamos un valor 48.347 de chi cuadrado con 4 grados de libertad, obteniendo un valor de probabilidad 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual concluimos que el estrés laboral y la autopercepción de la productividad se relacionan significativamente en los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el 2019, con una confianza de 95%.

Tabla 9

Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de la Eficiencia	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	0	0.0	1	1.9	6	11.5	7	13.5
Regular	9	17.3	2	3.8	0	0.0	11	21.2
Bueno	10	19.2	24	46.2	0	0.0	34	65.4
Total	19	36.5	27	51.9	6	11.5	52	100.0

$X^2=54.377$ $gl=4$ $P=0.000$

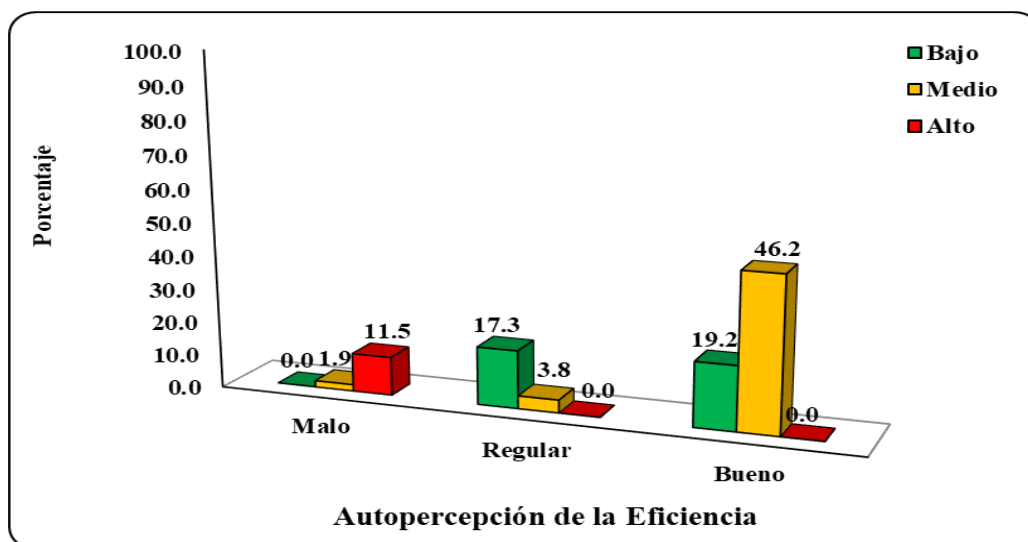


Figura 6. *Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019*

La tabla 9, nos muestra la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el año 2019, en ella se presenta que el 46.2% de los trabajadores tienen autopercepción de la eficiencia buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 19.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficiencia buena en la productividad y estrés laboral bajo.

Realizando la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrada de dependencia observamos un valor 54.377 de chi cuadrado con 4 grados de libertad, obteniendo un valor de probabilidad 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual podemos concluir que el estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia en la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el 2019, se relacionan significativamente con una confianza de 95%.

Tabla 10

Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de la Eficacia	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0.0	0	0.0	6	11.5	6	11.5
Regular	7	13.5	7	13.5	0	0.0	14	26.9
Bueno	12	23.1	20	38.5	0	0.0	32	61.5
Total	19	36.5	27	51.9	6	11.5	52	100.0

$X^2=52.710$ $gl=4$ $P=0.000$

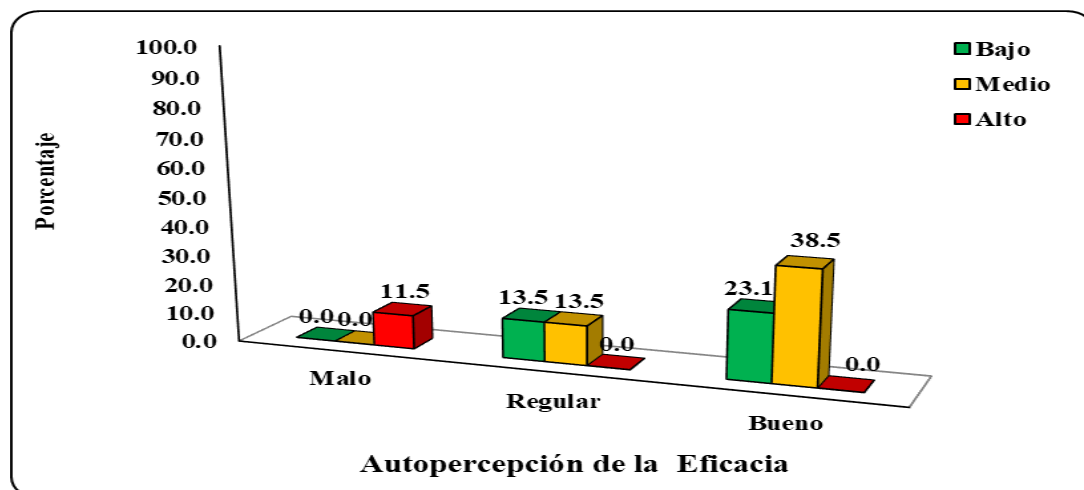


Figura 7. *Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

En la tabla 10, se observa la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficacia de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el año 2019, en ella se presenta que el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 23.1% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad porque tienen estrés laboral bajo.

Realizando la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrada de dependencia observamos un valor 52.710 de chi cuadrado con 4 grados de libertad, obteniendo un valor de probabilidad 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual concluimos que el estrés laboral y la autopercepción de la eficacia en la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del MINSa en el 2019, se relacionan significativamente con una confianza de 95%.

Tabla 11

Relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de Efectividad	Estrés laboral							Total
	Bajo		Medio		Alto		n	
	n	%	n	%	n	%		
Malo	0	0.0	0	0.0	6	11.5	6	11.5
Regular	11	21.2	7	13.5	0	0.0	18	34.6
Bueno	8	15.4	20	38.5	0	0.0	28	53.8
Total	19	36.5	27	51.9	6	11.5	52	100.0

$\chi^2=57.409$ $gl=4$ $P=0.000$

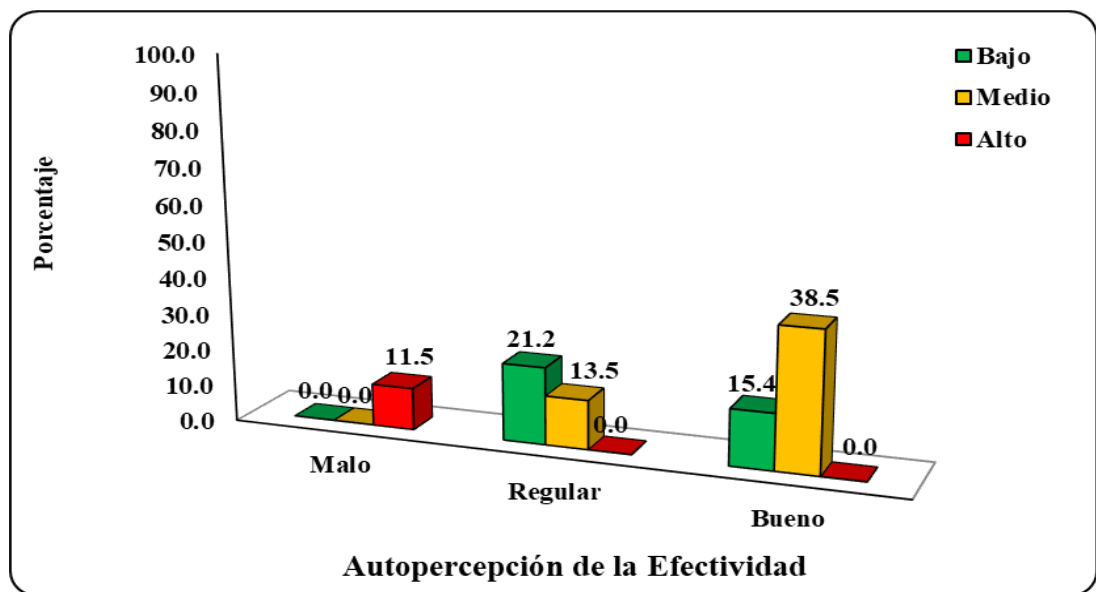


Figura 8. *Relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019*

En la tabla 11 se observa la relación entre estrés laboral y la autopercepción de la efectividad de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el año 2019, en ella se presenta que el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la efectividad buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 21.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia regular en la productividad porque tienen estrés laboral bajo.

Realizando la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrada de dependencia observamos un valor 57.409 de chi cuadrado con 4 grados de libertad, obteniendo un valor de probabilidad 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual podemos concluir que el estrés laboral y la autopercepción de la efectividad en la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el 2019, se relacionan significativamente con una confianza de 95%.

Tabla 12

Relación entre el sexo y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Sexo	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Masculino	8	15.4	8	15.4	0	0.0	16	30.8
Femenino	11	21.2	19	36.5	6	11.5	36	69.2
Total	19	36.5	27	51.9	6	11.5	52	100.0

$\chi^2=3.829$ $gl=2$ $P=0.147$

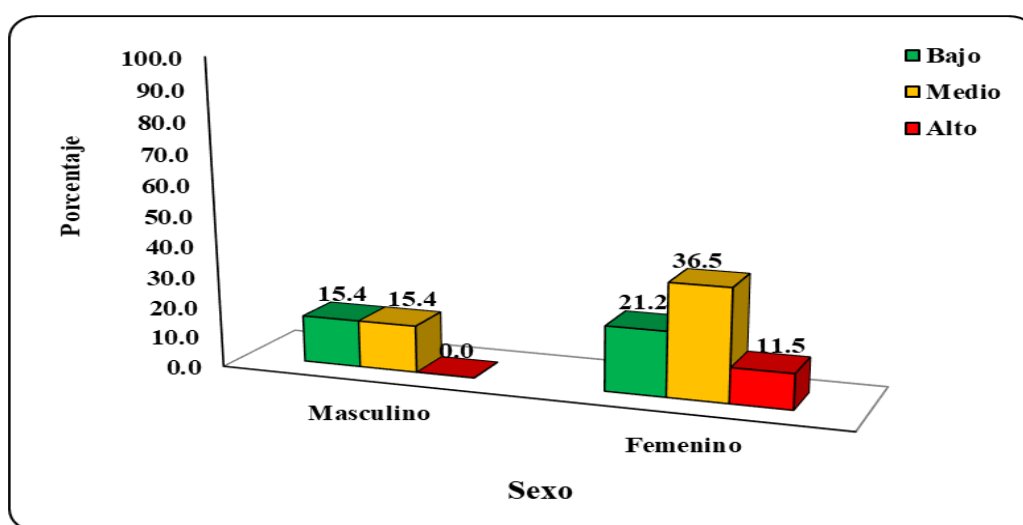


Figura 9. *Relación entre el sexo y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

En la tabla 12, se observa la relación entre el sexo y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019, en ella se aprecia que el 36.5% de los trabajadores son de sexo femenino y tienen estrés laboral medio, seguido de un 21.2% del total de trabajadores que son mujeres y tienen estrés laboral con nivel bajo. Y en el sexo masculino el 15.4% tienen estrés laboral medio y bajo.

Realizando la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrada de dependencia observamos un valor 3.829 de chi cuadrado con 2 grados de libertad, obteniendo un valor de probabilidad 0.147 mayor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual podemos concluir que no existe relación significativa entre el sexo y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, en el 2019 con una confianza de 95%.

Tabla 13

Relación entre el tiempo de servicio y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Tiempo de servicio (en años)	Estrés laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
< 10 años	6	11.5	14	26.9	1	1.9	21	40.4
10-15 años	6	11.5	7	13.5	1	1.9	14	26.9
> 15 años	7	13.5	6	11.5	4	7.7	17	32.7
Total	19	36.5	27	51.9	6	11.5	52	100.0

$\chi^2=5.601$ $gl=4$ $P=0.231$

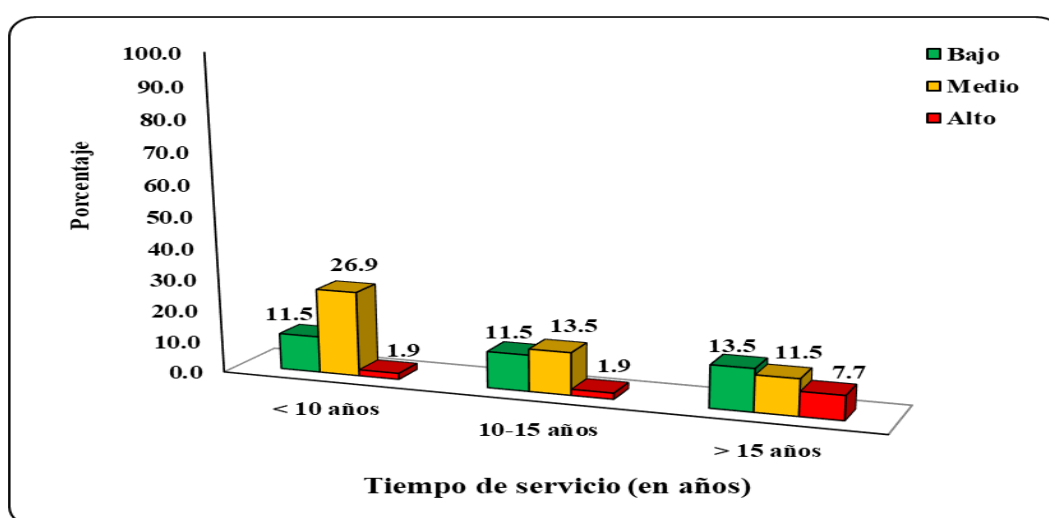


Figura 10. *Relación entre el tiempo de servicio y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

En la tabla 13, se observa la relación entre el tiempo de servicio y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el año 2019, en ella se aprecia que el 26.9% de los trabajadores tienen tiempo de servicio menor de 10 años y tienen estrés laboral medio, seguido de un 13.5% del total de trabajadores que tienen tiempo de servicio entre 10 y 15 años con un nivel de estrés laboral medio.

Realizando la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrada de dependencia observamos un valor 5.601 de chi cuadrado con 4 grados de libertad, obteniendo un valor de probabilidad 0.231 mayor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual podemos concluir que no hay relación significativa entre el tiempo de servicio y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el 2019 con una confianza de 95%.

Tabla 14

Relación entre el tipo de profesión y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Tipo de Profesión	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Otro profesional	5	9.6	1	1.9	0	0.0	6	11.5
Profesional de la salud	14	26.9	26	50.0	6	11.5	46	88.5
Total	19	36.5	27	51.9	6	11.5	52	100.0

$X^2=6.471$ $gl=2$ $P=0.039$

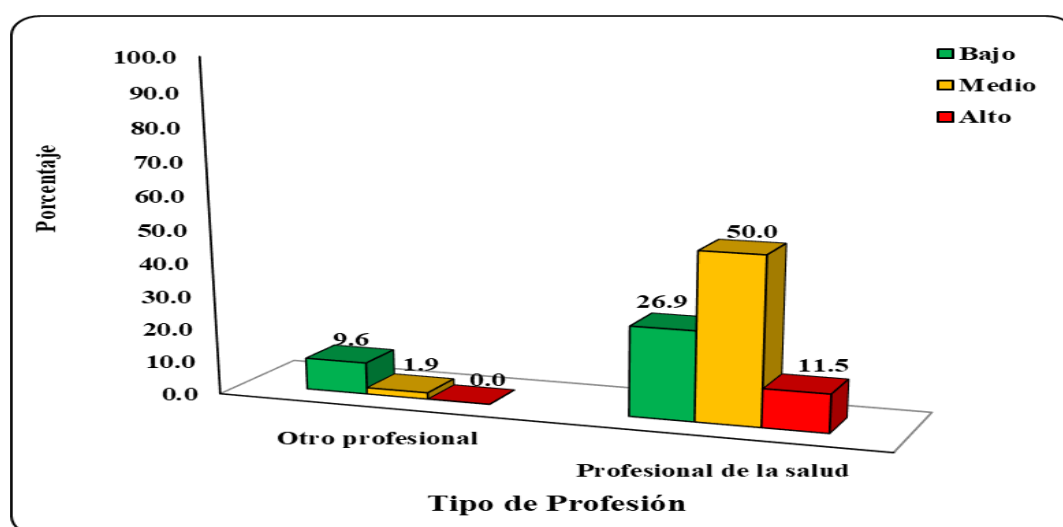


Figura 11. *Relación entre el tipo de profesión y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.*

En la tabla 14, se observa la relación entre el tipo de profesión y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el año 2019, en ella se presenta que el 50.0% de los trabajadores son profesionales de salud y tienen estrés laboral medio, seguido de un 26.9% del total de trabajadores que son profesionales de salud y tienen estrés laboral bajo.

Realizando la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrada de dependencia observamos un valor 6.471 de chi cuadrado con 2 grados de libertad, obteniendo un valor de probabilidad 0.039 menor al nivel de significancia de 0.05, con lo cual podemos concluir que el tipo de profesión y el estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en el 2019, no guardan relación significativa con una confianza de 95%.

3.3. Prueba de Normalidad

Tabla 15

Dimensiones/VARIABLES	<i>Pruebas de normalidad</i>					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.107	52	0.195	0.932	52	0.005
Agotamiento emocional	0.198	52	0.000	0.910	52	0.001
Despersonalización	0.291	52	0.000	0.683	52	0.000
Realización personal	0.148	52	0.006	0.960	52	0.076
Autopercepción de la Productividad	0.170	52	0.001	0.905	52	0.001
Autopercepción de la Eficiencia	0.172	52	0.001	0.896	52	0.000
Autopercepción de la Eficacia	0.126	52	0.039	0.912	52	0.001
Autopercepción de la Efectividad	0.122	52	0.053	0.920	52	0.002

3.4. Análisis Inferencial.

Prueba de Hipótesis General

i. Hipótesis de Investigación

El estrés laboral se relaciona de manera indirecta y significativa con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: El estrés laboral no se relaciona de manera indirecta y significativa con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

H₁: El estrés laboral se relaciona de manera indirecta y significativa con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

iii. Nivel de significación

Es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Teniendo en cuenta que el tamaño de muestra es superior a 30 unidades y asumiendo una distribución normal de los puntajes, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

v. Regla de decisión

Si la significación observada “p” es menor que α , se rechaza la hipótesis nula.

Si la significación observada “p” es mayor que α , no se rechaza la hipótesis nula

vi. Cálculos

Tabla 16

		<i>Correlaciones</i>	
		Estrés laboral	Productividad
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,509**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Productividad	Correlación de Pearson	-,509**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

En la tabla 16, se observa que el coeficiente de correlación es -0.509; es decir tiene valor negativo, y se establece que hay una relación indirecta y significativa entre ambas variables, es decir a menor estrés laboral mayor autopercepción de la productividad en la población de estudio.

vii. Interpretación

Se rechaza la hipótesis nula, dado que el valor de significación del coeficiente de correlación de Pearson $p = 0.000$, es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, lo que significa que el estrés laboral se relaciona de manera indirecta y significativa con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019, aceptándose la hipótesis general.

Prueba de Hipótesis Específica 1

i. Hipótesis de Investigación

El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: El estrés laboral no se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

H₁: El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

iii. Nivel de significación

Es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Teniendo en cuenta que se busca relación y no la dirección de la relación de las variables la función de prueba es la prueba chi cuadrada para dependencia de dos variables cualitativas.

v. Regla de decisión

Si la significación observada “p” es menor que α , se rechaza la hipótesis nula.

Si la significación observada “p” es mayor que α , no se rechaza la hipótesis nula.

vi. Cálculos

Tabla 17

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,377	4	,000
Razón de verosimilitud	42,197	4	,000
Asociación lineal por lineal	7,436	1	,006
N de casos válidos	52		

Fuente: Base de datos

En la tabla 17, como $p=0.000$ es menor al nivel de significancia de 0.05, existe relación significativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia en la población de estudio.

vii. Interpretación

Debido a que el valor de significación del valor de la chi cuadrada es $p=0.000$ es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, rechazamos la hipótesis nula, lo que demuestra que existe relación significativa entre estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019, y se acepta la hipótesis específica 1.

Prueba de Hipótesis Específica 2

i. Hipótesis de Investigación

El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: El estrés laboral no se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

H₁: El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

iii. Nivel de significación

Es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Teniendo en cuenta que se busca relación y no la dirección de la relación de las variables la función de prueba es la prueba chi cuadrada para dependencia de dos variables cualitativas.

v. Regla de decisión

Si la significación observada “p” es menor que α , se rechaza la hipótesis nula.

Si la significación observada “p” es mayor que α , no se rechaza la hipótesis nula.

vi. Cálculos

Tabla 18

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,710	4	,000
Razón de verosimilitud	37,816	4	,000
Asociación lineal por lineal	12,404	1	,000
N de casos válidos	52		

En la tabla 18, se muestra que existe relación significativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficacia en la población de estudio; esto debido a que el $p=0.000$ es menor al nivel de significancia de 0.05.

vii. Interpretación:

Debido a que el valor de significación del valor de la chi cuadrada es $p = 0.00$, menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, rechazamos la hipótesis nula, lo que demuestra que el estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019, y se acepta la hipótesis específica 2.

Prueba de Hipótesis Específica 3

i. Hipótesis de Investigación

El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: El estrés laboral no se relaciona significativamente con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

H₁: El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019.

iii. Nivel de significación

Es $\alpha = 0.05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

iv. Función de prueba

Teniendo en cuenta que se busca relación y no la dirección de la relación de las variables la función de prueba es la prueba chi cuadrada para dependencia de dos variables cualitativas.

v. Regla de decisión

Si la significación observada “p” es menor que α , se rechaza la hipótesis nula.

Si la significación observada “p” es mayor que α , no se rechaza la hipótesis nula.

vi. Cálculos

Tabla 19

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,409	4	,000
Razón de verosimilitud	42,004	4	,000
Asociación lineal por lineal	6,861	1	,009
N de casos válidos	52		

La tabla 19, nos muestra que existe relación significativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la efectividad en la población de estudio; esto debido a que el $p=0.000$ es menor al nivel de significancia de 0.05.

vii. Interpretación:

Debido a que el valor de significación observada del valor de la chi cuadrada es $p = 0.000$, menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$, rechazamos la hipótesis nula, lo que demuestra que existe relación significativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, Lima – 2019, y se acepta la hipótesis específica 3.

IV. Discusión

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación del estrés laboral con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud y se basó en estudios realizados por diversos autores de nivel nacional e internacional, que sustentaron el impacto generado por el estrés en el proceso productivo y en el ámbito social. Asimismo, se planteó dicho estudio por las observaciones realizadas en el ambiente de trabajo del Ministerio de Salud, que evidenciaban situaciones de estrés laboral a los que están sometidos los trabajadores, entre ellas las condiciones físicas de trabajo, la sobrecarga laboral, las presiones para realizar trabajos en tiempos reducidos, las relaciones interpersonales, los conflictos de roles, la falta de definición de tareas, entre otros.

Utilizando la metodología estadística, se obtuvieron resultados sobre el estrés laboral, que demostraron que el 51.9% del total de trabajadores tienen estrés laboral medio, seguido de un 36.5% del total de trabajadores que tienen estrés laboral bajo, mientras que un 11.5% del total de trabajadores presentan estrés laboral alto; lo cual no coincide con Frutos (2014), quien concluyó en su estudio que más del 85% de las enfermeras mostró estrés laboral alto con un 65% del nivel máximo alcanzable en el cuestionario de estresores laborales, entre ellos los vinculados a la gestión del recurso humano, supervisión, liderazgo, relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Respecto a las dimensiones del estrés laboral, se observó que en el 82.7% del total de trabajadores la despersonalización era baja, un 55.8% del total de trabajadores presentaron agotamiento emocional bajo y el 48.1% un nivel alto de realización personal, lo cual no coincide con Moreta (2017), quien determinó que un 75% de personas evaluadas presentaron cierto grado de agotamiento relacionado al trabajo en un nivel medio y un 25% en alto grado, datos importantes que tienen que ver con la falta de motivación, tristeza, desánimo, etc.; y el 100% de las personas evaluadas presentaron índice bajo en realización personal. Concluyó que el 43% de trabajadores desarrollaron Disestrés y el 22% Burnout, lo cual es una alerta para su estabilidad en la empresa, verificó que el estrés afectaba la productividad causando en ellos falta de motivación y atención al realizar sus tareas diarias, pudiéndolos llevar a cometer equivocaciones que ocasionen pérdida de recursos y también haciéndolos más susceptibles de sufrir accidentes.

En relación a la Autopercepción de la productividad según categorías, se observó que el 59.6% de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en Lima, perciben que su autopercepción de la productividad es buena, seguido de un 26.9% del total de trabajadores que manifiestan que su autopercepción de la productividad es regular y un 13.5% del total de trabajadores que tienen una autopercepción de la productividad mala, por lo que se concluye que más de la mitad de los trabajadores tienen autopercepción de la productividad regular y buena. Lo cual se relaciona con lo manifestado por Feili A, Khodadad, A y Ravangard, R (2017), quienes determinaron que el factor más importante que afectó la productividad laboral, fue la actitud de los empleados hacia la organización; la adopción de un estilo de liderazgo apropiado y la provisión de una gestión participativa, que involucre a los colaboradores en la toma de decisiones del hospital, tuvieron efectos significativos en los aumentos de la motivación y la productividad de los empleados. Pese a que los colaboradores se mostraron agotados por las diversas actividades que desarrollan, esto no afectó su desempeño laboral y de alguna manera buscaron producir más con los recursos que disponían, logrando una mayor productividad.

En relación a la distribución de las dimensiones de la productividad según categorías de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud en Lima, se observó que más de la mitad tienen la misma tendencia que la variable autopercepción de la productividad, con eficiencia, eficacia y efectividad regular y buena.

Acerca de la relación entre la autopercepción de la productividad y estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019, se determinó que el 40.4% de los trabajadores tienen autopercepción de la productividad buena a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 19.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la productividad buena por tener estrés laboral bajo; es decir a pesar que el trabajador pueda sentirse estresado en un nivel medio, no significa que puede afectar en su productividad, lo cual coincide con Ruíz, I y Vega, K (2016), quienes concluyeron que si bien las exigencias laborales son elevadas, el estrés producido por ellas es tratado de la manera más adecuada por el trabajador; ya que según los resultados generales (estrés laboral bajo y un desempeño laboral alto), el estrés influye en el desempeño; pero no con cierta relevancia; lo que hace pensar que el trabajador maneja adecuadamente el estrés dentro del ámbito laboral. Lo que no se coincide con Barreto (2018) quien en su estudio concluyó que el estrés influye negativamente en la productividad laboral de la Empresa

Javfrank Contratistas SAC, con un 76% de trabajadores que presenta productividad baja, y es causada por factores ambientales, organizacionales e individuales, y que se manifiesta a través de síntomas.

En base a nuestro primer objetivo específico respecto a la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, se demostró que el 46.2% de los trabajadores muestran autopercepción de la eficiencia buena en la productividad; a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 19.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficiencia buena en la productividad y estrés laboral bajo. Chiavenato (2004), definió a la eficiencia como el correcto de los recursos de los que se disponen, es decir hacer buen uso u optimizar los recursos para alcanzar los resultados planteados. Deza (2017) demostró que el 85 % de casos estudiados mostraron un nivel medio de eficiencia en relación a la satisfacción laboral, lo cual difiere de nuestros resultados.

En base al objetivo específico respecto a la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, se encontró que el 38.5% de los trabajadores tienen nivel de autopercepción de la eficacia buena en la productividad, a pesar de presentar estrés laboral medio, y un 23.1% del total de trabajadores tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad al presentar estrés laboral bajo, lo cual no coincide con Deza (2017) en relación a los niveles, quien demostró en su estudio que el 85 % de casos evaluados presentaron un nivel medio de eficacia en relación a la satisfacción laboral, siendo en nuestro estudio el 38.5% de trabajadores que tienen nivel de eficacia buena en relación a la productividad. De acuerdo a lo definido por Prokopenko (1989), la eficacia es la medida para alcanzar las metas, y obtener un producto con atributos esenciales de buena calidad. Una institución es más eficaz cuando organiza mejor sus componentes y está mejor entrenada para dar solución a los problemas presentados.

En base al objetivo específico donde se determinó si el estrés laboral se relaciona con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, se encontró que el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la efectividad buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 21.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia regular en la productividad por presentar estrés laboral bajo. Deza (2017) en su estudio concluyó que el

75 % de casos estudiados muestra un nivel medio de efectividad respecto a la satisfacción laboral en el trabajo.

V. Conclusiones

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos y habiendo realizado el análisis e interpretación, se mencionan las siguientes conclusiones en base a nuestros objetivos:

Primera: Se pudo determinar una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud; con un coeficiente de correlación de -0.509 (valor negativo); por lo tanto, se concluye que a menor estrés laboral mayor autopercepción de la productividad. Con un valor de probabilidad de 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05.

Segunda: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, con un valor de significancia $p = 0.000$, el cual es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$.

Tercera: El estrés laboral y la autopercepción de la eficacia en la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, se relacionan significativamente, dado que el valor de probabilidad 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.05, esto debido a que el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 23.1% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad por presentar estrés laboral bajo.

Cuarta: Existe una relación significativa entre la autopercepción de la efectividad en la productividad y el estrés laboral de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, con valor de probabilidad 0.000 menor al nivel de significancia de 0.05. Es decir, el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la efectividad buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 21.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia regular en la productividad porque tienen estrés laboral bajo.

VI. Recomendaciones

Primera: De acuerdo a nuestro estudio, los trabajadores presentan niveles de estrés laboral tolerables, sin embargo, es fundamental que la entidad tenga en cuenta los factores que influyen en él, ya que estos podrían llegar a afectar la salud física y emocional de los trabajadores, pudiendo a la vez afectar la autopercepción de la productividad.

Segunda: A la entidad, proponer programas de manejo de estrés en los trabajadores, para mejorar su salud física y emocional y por ende la productividad en la institución. Asimismo, diseñar e implementar programas de estímulos, incentivos o reconocimientos para los trabajadores, que desempeñen sus actividades de manera eficiente y productiva; y que estén acordes con las metas y objetivos de la institución.

Tercera: Realizar reuniones de trabajo, con el fin de promover la participación del trabajador en la toma de decisiones, donde manifieste sus necesidades y falencias durante el desarrollo de sus actividades y plantear las posibles soluciones a los problemas encontrados.

Cuarta: A los trabajadores, aprender a prevenir y manejar los episodios de estrés, tanto en el ámbito laboral como personal, con la finalidad de lograr un bienestar físico y mental.

IV. Referencias

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público* (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Barea, A. (2017/2018). *Análisis Modelos teóricos Estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario* (Tesis de maestría). Universidad Jaume I, España.
- Barreto, J. (2018). *El estrés y la productividad laboral en la Empresa Javfrank Contratistas SAC – Huaraz, Ancash – 2012 – 2014* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Casas et al. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionario y tratamiento estadístico*. Recuperado de <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9.Aten/Primaria+2003.+La/EncuestaI./Cuestionario/y/Estadistica.pdf>.
- Castro, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout (estudio realizado en una empresa de producción de la Ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis de grado). Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería* (Tesis doctoral). Universidad de Alicante, España. Recuperada de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf.
- Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral-Documentos divulgativos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (INSHT)*. Madrid. Recuperada de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>.
- Deza, A. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1404>.
- Engel GL. (1962). *Psychological development in health and disease*. Philadelphia: Saunders. Recuperado de: [https://www.jaacap.org/article/S0002-7138\(09\)62082-3/pdf](https://www.jaacap.org/article/S0002-7138(09)62082-3/pdf)
- Fachruddin, N, Santoso W y Zakiyah, A (2018). *The relationship between workload with work stress on nurses in intensive installation of Bangil General Hospital Pasuruan district*. Recuperado de: <https://www.neliti.com/publications/275764/the-relationship-between-workload-with-work-stress-on-nurses-in-intensive-instal>
- Feili, A, Khodadad, A y Ravangard, R (2017). *Prioritizing factors affecting the hospital employees' productivity from the hospital managers' viewpoint using integrated decision-making trial and evaluation laboratory and analytic network process*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/324251848>.
- Fracica, G. (1988). *La población y la muestra*. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/p795a9p/791-Poblaci%C3%B3n>.
- Frutos, M. (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y Burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada* (Tesis doctoral). Universidad de León, España. Recuperada de <https://buleria.unileon.es/handle/10612/3508>.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.

- García, H., y Leal, F. (2008). *Tecnología e innovación en la empresa*. México D. F, México: Alfaomega Grupo Editor S.A. 341 p
- Goither y Frazier (2000). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente en la productividad laboral*. (8ava ed.). España. Página 33 y 34. Recuperado de https://datenpdf.com/download/capital-humano-en-las-organizaciones_pdf.
- Grande y Abascal (2011). *Fundamentos y técnicas de la investigación comercial*. (12ava. Edición). España: Navarra.
- Guerrero, A (2015). *La influencia del estrés en la productividad del Call Center de Pague Ya-Grupo Pichincha* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jones, G. y George, J. (2010). *Administración contemporánea*. (6ª Ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. et. al (2004). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado de https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent.
- Koontz, H. et. al (1998) *Administración* (11ª ed.). México: McGraw- Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Editorial Martinez Roca. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>.
- Maslach, C. (1986). *Stress, burnout, and the workaholic syndrome*. In R. Kilburg, R. Thoreson, & P. Nathan (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes and solutions in psychology* (53-75). Washington: American Psychological Association. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/232452838_Stress_burnout_and_workaholicism.

Merín, J. et. al (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 115. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577109.

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

Moyano, J y Bruque, M (2013). Administración de Empresas y Organización de la producción. Linares: Escuela Universitaria Politécnica de Linares. Recuperado de <https://es.slideshare.net/japele1/administraciondeempresasorganizaciondelaproduccion-27119224>.

Nogareda, S. (1994). Fisiología del Estrés. Nota técnica de prevención 355. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperada de <https://mobbingmadrid.org/nota-tecnica-preventiva-355-fisiologia/>.

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (2016) Impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973.

Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

- Pérez (2007). Técnicas de muestreo estadístico (1ª ed.). Madrid: Garceta, Grupo Editorial. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/tecnicas-de-muestreo-estadistico/9788492812103/>
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. (1ª Edición). Ginebra, Suiza.: Oficina Internacional del Trabajo.
- Robbins S, Judge T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª edición). México: Pearson Educación, 2009. 718p. ISBN 978-60-7442-098-2.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson
- Ruíz, I y Vega, K (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Sánchez, K (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Selye, H. (1936). *Teoría del estrés*. Recuperado de: <https://psikipedia.com/libro/psicopatología/2/2287-orientaciones-teóricas-sobre-el-estrés>.
- Supo J. (2014). *Seminarios de Investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. 2da. Edición. Perú: Createspace.
- Velásquez, N (2015). *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Villamil, J. (2015): *Estrategia en la práctica: la guía profesional para el pensamiento estratégico*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Anexos

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “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”

I. PROBLEMAS	II. OBJETIVOS	III. HIPÓTESIS	IV. VARIABLES
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre el 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?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019?</p> <p>b. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019?</p> <p>c. Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral con 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.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019</p> <p>b. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019.</p> <p>c. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El estrés laboral se relaciona de manera indirecta y significativa con 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.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a. El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019.</p> <p>b. El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019.</p> <p>c. El estrés laboral se relaciona significativamente con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019.</p>	<p>V1: Estrés laboral</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>V2: Productividad</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <p>Autopercepción de la Eficiencia</p> <p>Autopercepción de la Eficacia</p> <p>Autopercepción de la Efectividad</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA (CONTINUACIÓN):

TÍTULO: “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”

V. POBLACIÓN Y MUESTRA	VI. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	VII. MÉTODOS Y TÉCNICAS	VIII. INFORMANTES
<p>Población</p> <p>La población de estudio estuvo conformada por 60 trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra la conformaron 52 trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud.</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>La presente investigación es de tipo descriptivo, correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, porque se realiza sin la manipulación de variables, y de corte transversal.</p> <div data-bbox="714 979 1184 1299" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <pre> graph LR M --> X M --> Y X <--> r Y </pre> </div>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario de Estrés laboral</p> <p>Cuestionario de Autopercepción de la Productividad</p>	<p>Los informantes lo constituyen 52 trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud.</p>

Anexo N° 02: Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

DATOS GENERALES:

1. Sexo (F) (M)
2. Area donde labora:.....
3. Tiempo de servicio:.....
4. Profesión:.....

Estimado trabajador (a) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que pretende obtener información respecto al grado de estrés de los profesionales del Ministerio de Salud. En ese sentido se le solicita responder con sinceridad todas las preguntas.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas con cuatro opciones de respuesta, con las cuales puede estar de acuerdo o no.

Marcar con un aspa (X) el ítem que considere pertinente.

ESCALA DE VALORACIÓN

CÓDIGO	CATEGORÍA	PUNTAJE
N	Nunca	1
AV	A veces	2
CS	Casi Siempre	3
S	Siempre	4

	DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL	N	AV	CS	S
1	¿Considera Ud., que debido a su trabajo se siente emocionalmente agotado?				
2	¿Considera Ud., que al finalizar su jornada laboral se siente fatigado?				
3	¿Considera Ud., que antes de comenzar una nueva jornada de trabajo, ya se encuentra fatigado?				
4	¿Considera Ud., que el trabajo diario que realiza es una tensión permanente?				
5	¿Considera Ud.; que se siente quemado (agotado mental y emocionalmente) por el trabajo?				
6	¿Considera Ud., que está trabajando en exceso?				
	DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN				
7	¿Cree Ud., que desde que empezó en éste puesto, ha ido perdiendo el interés por su trabajo?				
8	¿Cree Ud., que ha perdido el entusiasmo por su profesión?				
9	¿Considera Ud., que solo desea hacer su trabajo y que no lo interrumpan?				
10	¿Cree Ud., que se ha vuelto más cínico en el desarrollo de su trabajo?				
11	¿Considera Ud., que duda de la importancia de su trabajo?				
	DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL				
12	¿Cree Ud., que puede resolver eficazmente los problemas que se presentan en el trabajo?				
13	¿Considera Ud., que está realizando contribuciones significativas para el logro de los objetivos de la institución?				
14	¿Cree Ud., que su desenvolvimiento en el centro laboral es satisfactorio?				
15	¿Considera Ud., que se siente motivado para desarrollar sus actividades?				
16	¿Se siente Ud. estimulado cuando consigue logros en su trabajo?				
17	¿Cree Ud., que ha conseguido cosas muy importantes en este centro laboral?				
18	¿Cree Ud., que tiene la suficiente confianza para lograr la eficacia en el logro de los objetivos?				
19	¿Considera Ud., que los problemas personales los trata en el trabajo con mucha				

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

DATOS GENERALES:

1. Sexo (F) (M)
2. Area donde labora:.....
3. Tiempo de servicio:.....
4. Profesión:.....

Estimado trabajador (a) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que pretende obtener información respecto a la productividad de los profesionales del Ministerio de Salud. En ese sentido se le solicita responder con sinceridad todas **INSTRUCCIONES:** A continuación encontrará una serie de preguntas con cuatro opciones de respuesta, con las cuales puede estar de acuerdo o no.

Marcar con un aspa (X) el ítem que considere pertinente.

ESCALA DE VALORACIÓN

CÓDIGO	CATEGORÍA	PUNTAJE
N	Nunca	1
AV	A veces	2
CS	Casi Siempre	3
S	Siempre	4

	DIMENSIÓN: EFICIENCIA	N	AV	CS	S
1	¿Considera Ud., que alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?				
2	¿Comparte Ud., sus conocimientos laborales para optimizar recursos y lograr beneficios para la organización?				
3	¿Considera Ud., que emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?				
4	¿Considera Ud., que mantiene un actitud positiva ante los cambios que se presentan en la organización?				
5	¿Cree que el uso de tecnologías de última generación mejoraría su desempeño?				
6	¿Considera que tiene clara sus responsabilidades y funciones individuales?				
7	¿Considera Ud, que participar en actividades grupales, compartiendo conocimientos y habilidades, mejorará en el uso óptimo de los recursos?				
	DIMENSIÓN: EFICACIA				
8	¿Considera Ud., que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?				
9	¿Considera Ud., que en ausencia de su jefe inmediato, está capacitado para asumir responsabilidad?				
10	¿Considera Ud., que posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?				
11	¿Considera Ud., que es puntual con la entrega de los trabajos que se le asignan?				
12	¿Cree Ud., que efectúa aportes de carácter académico o técnico que sean de beneficio de su dirección?				
	DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD				
13	¿Cree Ud., que su rendimiento es el adecuado para el engrandecimiento de la organización?				
14	¿Cree Ud., que la institución debe darles prioridad a los recursos humanos?				
15	¿Cree Ud., que es muy productivo cuando realiza su trabajo?				
16	¿Considera Ud., que participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?				
17	¿Considera Ud., que como miembro del equipo irradia confianza y comprensión para la adecuada realización de las actividades?				
18	¿Considera Ud., que puede aportar más tiempo a la organización con la finalidad de lograr los objetivos?				
19	¿Considera Ud., que cumple con todos los procedimientos administrativos establecidos en el ROF de la organización?				

Anexo N°03

TABLA DE ESPECIFICACIONES DE UN CUESTIONARIO

VARIABLE	INDICADORES	PESOS	N° DE ITEMS	REACTIVOS
V1: Estrés laboral	1.Exigencias laborales	16%	3	1).¿¿Considera Ud., que debido a su trabajo se siente emocionalmente agotado? 4).¿Considera Ud., que el trabajo diario que realiza es una tensión permanente? 6). ¿Considera Ud., que está trabajando en exceso?.
	2.Fatiga laboral	16%	3	2).¿Considera Ud., que al finalizar su jornada laboral, se siente fatigado?. 3). ¿Considera Ud., que antes de comenzar una nueva jornada de trabajo, ya se encuentra fatigado?. 5). ¿Considera Ud.; que se siente quemado (agotado mental y emocionalmente) por el trabajo?.
	3.Frialdad emocional	16%	3	7).¿Cree Ud. que desde que empezó en este puesto, ha ido perdiendo el interés por su trabajo? 8). ¿Cree Ud. ha perdido el entusiasmo por su profesión?. 9).¿ Considera Ud. que sólo desea hacer su trabajo y que no lo interrumpen?
	4.Bajo desempeño	10%	2	10). ¿Cree Usted que se ha vuelto más cínico en el desarrollo de su trabajo? 11).¿Condiera Usted. que duda de la importancia de su trabajo?
	5. Grado de motivación	16%	3	15). ¿Considera Ud., que se siente motivado para desarrollar sus actividades? 16). ¿¿Se siente Ud.estimulado cuando consigue logros en su trabajo? 17).¿Cree Ud., que ha conseguido cosas muy importantes en este centro laboral?
	6.Competencias laborales	26%	5	12). ¿Cree Ud.,que puede resolver eficazmente los problemas que se presentan en el trabajo?. 13 ¿Considera Ud.,que está realizando contribuciones significativas para el logro de los objetivos de la institución? 14). Cree Usted.que su rendimiento en el centro laboral es satisfactorio, 18). ¿Cree Ud., que tiene la suficiente confianza para lograr la eficacia en el logro de los objetivos? 19).¿Considera Ud. que los problemas personales los trata en el trabajo con mucha calma?
V2: Autopercepción de la Productividad	1.Porcentaje adecuado en la utilización de recursos	37%	7	1). ¿Considera Usted. que alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible? 2). ¿Comparte Usted.sus conocimientos laborales para optimizar recursos y lograr beneficios para la organización? 3). ¿Considera Usted. que emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo? 4). ¿Considera Usted que mantiene una actitud positiva ante los cambios que se presentan en la organización? 5). ¿Cree que el uso de tecnologías de última generación mejoraría su desempeño? 6). ¿Considera que tiene clara sus responsabilidades y funciones individuales?
	2.Porcentaje logrado en los atributos del producto	26%	5	8). ¿Considera Usted.que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad? 9). ¿Considera Usted que en ausencia de su jefe inmediato está capacitado asume responsabilidad? 10). ¿Considera Usted que posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? 11). ¿Considera Usted que es puntual con la entrega de los trabajos que se le asignan? 12). ¿Cree Usted que efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su dirección?
	3.Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados	37%	7	13). ¿Cree Usted que su rendimiento es el adecuado para el engrandecimiento de la organización? 14). ¿Cree Usted. que la institución debe darles prioridad a los recursos humanos? 15). ¿Cree Usted que es productivo cuando realiza su trabajo. 16). ¿Considera Usted que participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo? 17). ¿Considera Usted. que como miembro del equipo irradia confianza y comprensión para la adecuada realización de las actividades de la organización 18) ¿¿Considera Ud., que puede aportar más tiempo a la organización con la finalidad de lograr los objetivos? 19). ¿Considera Usted, que cumple con todos los procedimientos administrativos establecidos en el ROF de la organización?

Anexo N° 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“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”.

Institución: Universidad César Vallejo

Investigadora: Luz Elizabeth Moron Peña

Propósito del Estudio: Se le invita a participar de este estudio de investigación, que tiene por finalidad saber cuál es la relación entre el 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.

Procedimientos: el instrumento de estudio, está conformado en la primera parte de preguntas sobre información personal y datos sociodemográficos. Luego se procederá realizar el llenado del cuestionario sobre el estrés laboral, seguido por otro de autopercepción de la productividad.

Riesgos y Beneficios: Este estudio de investigación no tiene ningún tipo de riesgo tanto para su salud física ni emocional, ya que la obtención de la información o datos se realizará a través de un cuestionario, en ningún momento se realizarán prácticas, ni tampoco técnicas invasivas que pueda afectar su bienestar físico.

Los beneficios de esta investigación: para el Ministerio de Salud los hallazgos obtenidos sobre la relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad, servirán para identificar las implicancias que el estrés tiene sobre la salud de los trabajadores y por ende en la productividad de la institución, y de esta manera proponer acciones y políticas antiestrés, que permitan mejorar el desempeño laboral, reducir las enfermedades ocupacionales, aumentar la calidad del trabajo y por ende proteger la salud del trabajador.

Confidencialidad: Los resultados y datos conseguidos de las encuestas serán archivados con total y plena confidencialidad, teniendo en cuenta que son completamente anónimas y manejadas solo por la investigadora. La información no se mostrará bajo ninguna circunstancia y tampoco se permitirá la identificación o mostrar la identidad de las personas que accedieron a colaborar en esta investigación.

Acepto a formar parte de este estudio de investigación voluntariamente, he leído y he comprendido claramente la explicación de la responsable, así como también del procedimiento del mismo.

Firma de la responsable

Firma del encuestado(a)

Anexo N°05: Carta de Presentación para trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 11 de junio de 2019

Carta P.738 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Edmundo Luis San Martín Barrientos
MINISTERIO DE SALUD

Atención:

Director General de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos



Asunto: Carta de Presentación del estudiante LUZ ELIZABETH MORON PEÑA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a LUZ ELIZABETH MORON PEÑA identificado(a) con DNI N.° 22196605 y código de matrícula N.° 7000061117; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA – 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Méndola 6232, Los Olivos. Tel. (+511) 202 4342 Fax. (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Costa Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+511) 200 9030 Aux. 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. (+511) 200 9030 Anexo 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+511) 202 4342 Anexo 2650.

Anexo N°06: Validación por Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Estrés laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 Agotamiento Emocional								
1	1. Exigencias laborales	X		X		X		
2	2. Fatiga laboral	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Despersonalización								
3	3. Frialdad emocional	X		X		X		
4	4. Bajo desempeño	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Realización personal								
5	5. Grado de motivación	X		X		X		
6	6. Competencias laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: QUINTANILLA GONZALEZ EDWARD IVAN DNI: 21462208

Especialidad del validador: MG. ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Junio del 2019



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Productividad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia							
1	Porcentaje adecuado en la utilización de recursos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Eficacia							
2	Porcentaje logrado en los atributos del producto	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Efectividad							
3	Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: QUINZANILLA GOMEZ EDUARDO IVAN DNI: 21462208

Especialidad del validador: Mg. ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS.

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

...20...de...Junio...del 2019

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Estrés laboral

N°	DIMENSIONES / items	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento Emocional							
1	1. Exigencias laborales	X		X		X		
2	2. Fatiga laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Despersonalización							
3	3. Frialdad emocional	X		X		X		
4	4. Bajo desempeño	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Realización personal							
5	5. Grado de motivación	X		X		X		
6	6. Competencias laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni N°: Asnaté Salazar Edwin Johnny DNI: 80194557

Especialidad del validador: dic. en Estadística e Informática / Doctor en Computación

¹Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

²Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de Junio del 2019


 Dr. Edwin J. Asnaté Salazar
 COEPI-UVH

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Productividad

N°	DIMENSIONES / items	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia							
1	Porcentaje adecuado en la utilización de recursos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Eficacia							
2	Porcentaje logrado en los atributos del producto	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Efectividad							
3	Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Asnar Salazar Edwin Johnny DNI: 80194557

Especialidad del validador: Lic. en Estadística e Informática / Doctor en Computación

¹Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

²Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de Junio del 20...


 Dr. Edwin J. Asnar Salazar
 COOPMESA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Estrés laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Agotamiento Emocional							
1	1. Exigencias laborales	X		X		X		
2	2. Fatiga laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Despersonalización							
3	3. Frialdad emocional	X		X		X		
4	4. Bajo desempeño	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Realización personal							
5	5. Grado de motivación	X		X		X		
6	6. Competencias laborales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable / Aplicable después de corregir

Apellido y nombres del juez validador: Orijes Gaymán González Gladys Martha DNI: 25674932

Especialidad del validador: Magister en Educación

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

02 de junio del 2019



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia							
1	Porcentaje adecuado en la utilización de recursos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Eficacia							
2	Porcentaje logrado en los atributos del producto	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Efectividad							
3	Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Guzmán Cambus Gladys Martha..... DNI: 75674732.....

Especialidad del validador: Magister en Educación.....

¹ Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

² Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... de del 20.....



Firma del Experto Informante.

Anexo N°07: Documento de autorización emitido por la institución para realización de estudio

	PERÚ Ministerio de Salud	OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRÉS TARRO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD
---	---------------------------------	---	---

Lima, 25 JUL. 2019

OFICIO N° 0573-2019 OGGRH-ODRH-EGC/MINSA

Doctor
RAÚL DELGADO ARENAS
Jefe de la Unidad de Posgrado
Filial Lima – Campus Lima Este
Universidad César Vallejo
Av. Del Parque N° 640
Urbanización Canto Rey
San Juan de Lurigancho.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICAR ENTREVISTAS Y/O ENCUESTAS PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACION "ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO DE SALUD, LIMA – 2019"

REFERENCIA : a) Carta P.738-2019 EPG-UCV LE
b) MEMORANUM N° 3111-2019-DGIESP/MINSA
Expediente N° 19-063984-001


De mi consideración:



Tengo a bien dirigirme a usted en atención al documento de la referencia a) mediante la cual presenta y solicita facilidades de acceso al Ministerio de Salud para la Srta. **LUZ ELIZABETH MORON PEÑA**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, para la aplicación de entrevistas y/o encuestas en el marco de su Trabajo de Investigación: "Estrés Laboral y Productividad de los Trabajadores de la Sede Central del Ministerio de Salud, Lima – 2019".

Sobre el particular, la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública, mediante el MEMORANDUM N° 3111-2019-DGIESP/MINSA, autoriza el desarrollo de dicho trabajo en el mes de julio, para cuyo efecto, la alumna Morón, debe realizar las siguientes acciones:

1. Contactarse con el Equipo de Gestión de Capacidades de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, para la firma de la Declaración Jurada sobre la confidencialidad de la información a la que tendrá acceso, y el compromiso de presentar formalmente los resultados de su trabajo de investigación.
2. Recabar la credencial vinculada a la investigación que le permitirá acceder a las instalaciones de la sede central del Ministerio de Salud, en las fechas indicadas.

Atentamente,


Lic. Edmundo L. Sanabria Barrantes
Dirección General
Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
MINISTERIO DE SALUD

 ESPINOZA G.
 CHÁVEZA A.
L18M19CHAVEZG19G

Anexo N°08
Artículo Científico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

“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 PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Luz Elizabeth Moron Peña
(ORCID: 0000-0003-2678-3093)

ASESORA:

Gladys Martha Guzmán Canchero
(ORCID: 0000-0002-9277-8690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en Salud

Lima-Perú
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”**

Br. Luz Elizabeth Moron Peña

RESUMEN:

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral con 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. Se trató de una investigación de tipo descriptiva, correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población la conformaron 60 trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, muestreo no probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios: Cuestionario 1 de Estrés laboral y Cuestionario 2 de Productividad, ambos con Escalas de valoración de Likert. La confiabilidad de los instrumentos se determinó con el Alfa de Cronbach (Estrés laboral 0,904 y Productividad 0,962) para ambos cuestionarios; los niveles y rangos fueron establecidos a través de la Baremación. Se determinó una relación indirecta y significativa entre el 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; con un coeficiente de correlación de -0.509 (valor negativo); por lo tanto, se concluye que a menor estrés laboral mayor autopercepción de la productividad.

Palabras clave: estrés laboral, autopercepción de la productividad, trabajadores profesionales.

**“LABOR STRESS AND SELF-PERCEPTION OF THE PRODUCTIVITY OF
PROFESSIONAL WORKERS OF THE GENERAL DIRECTORATE OF
STRATEGIC INTERVENTIONS IN PUBLIC HEALTH OF THE MINISTRY OF
HEALTH, LIMA - 2019”**

ABSTRACT:

The purpose of this research study was to determine the relationship of work stress with the self-perception of the productivity of professional workers of the General Directorate of Strategic Interventions in Public Health of the Ministry of Health, Lima - 2019. It was a type investigation descriptive, correlational, with non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 60 professional workers from the General Directorate of Strategic Interventions in Public Health of the Ministry of Health, non-probabilistic sampling. The technique used was the survey and the instrument two questionnaires: Work Stress Questionnaire 1 and Productivity Questionnaire 2, both with Likert assessment scales. The reliability of the instruments was determined with Cronbach's Alpha (Labor Stress 0.904 and Productivity 0.962) for both questionnaires; the levels and ranks were established through the Baramation. An indirect and significant relationship between work stress and the self-perception of the productivity of professional workers of the General Directorate of Strategic Public Health Interventions of the Ministry of Health was determined; with a correlation coefficient of -0.509 (negative value); therefore, it is concluded that the less work stress the greater the self-perception of productivity.

Keywords: work stress, productivity self-perception, professional workers.

INTRODUCCIÓN:

El estrés laboral constituye un fenómeno de carácter mundial, que debido a las altas tasas de prevalencia que genera, lo han convertido en un problema de salud pública, causando un gran impacto a nivel económico, social, político y sanitario. Es por ello, que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo ha reconocido como el padecimiento del presente siglo.

Debido al impacto generado por el estrés en el proceso productivo y en el ámbito social, diferentes organizaciones a nivel mundial, lo han definido como la respuesta de la persona ante las necesidades y exigencias del ámbito laboral, no acordes a sus capacidades y competencias; poniéndolo a prueba para enfrentar dicha situación. (OMS, 2004)

Asimismo, para el año 2021, la OMS menciona al estrés como una causa importante de interrupción laboral, debido a que afecta no solo la salud de los trabajadores sino también a la misma entidad, propiciando el absentismo, rotación y bajo desempeño laboral.

En ese sentido, las organizaciones deben tener como reto, lograr que sus trabajadores se comprometan con la labor que realizan, para alcanzar los objetivos con el más elevado estándar de productividad. Es por ello, que los jefes deben motivar frecuentemente a sus trabajadores para que se sientan comprometidos y generen sentimientos de pertenencia con la institución.

Por lo tanto, podemos considerar que el estrés, la recarga laboral, la depresión, horarios no flexibles, entre otros, pueden afectar la productividad de los

trabajadores dentro de la organización. Según Chiavenato (2009), el recurso humano es primordial en toda organización, pues si éste se ve afectado por dichos factores, la organización también puede no funcionar adecuadamente.

Según la OIT (2016), los profesionales a nivel mundial, se enfrentan cada día a cambios de organización en el trabajo; afrontando mayores presiones que puedan satisfacer sus exigencias y necesidades dentro del mundo laboral. El marcado ritmo de trabajo y los elevados niveles de competitividad en el mundo, hacen cada vez más difícil de separar los roles del ámbito laboral y el personal. En dicho contexto, para velar por la salud y el bienestar de los trabajadores, se deben adoptar las medidas colectivas más adecuadas para afrontar este problema, ya que el centro laboral constituye una importante fuente de estrés con factores de riesgos psicosociales, además es el espacio más adecuado para afrontarlos.

En un estudio realizado en América Central en el 2012, sobre condiciones de trabajo y la salud, se concluyó que más del 10% de los encuestados presentaron frecuentemente bajos niveles de estrés, sintieron tristeza, depresión, o dificultad para dormir a causa de situaciones ocasionadas en el ámbito laboral. (OMS/OPS. 2016).

Es sabido que el estrés en el trabajo impacta en la salud y la productividad, y no es extraño para ninguna persona. Cada día los avances tecnológicos, la globalización y las redes sociales, exigen a las personas, desafíos y ciertas

condiciones que sobrepasan sus habilidades y capacidades, produciendo el estrés, dañando su salud física y emocional, afectando su productividad y las relaciones familiares y sociales.

Según Fuentes, S (2012), el uso eficiente de los recursos, lleva a un incremento de la productividad, por lo que muchas organizaciones utilizan diversos medios para lograrlo, dentro de ellos: motivar al trabajador y lograr su participación, promover la creatividad e innovación, capacitarlo en el uso de tecnologías para facilitar el trabajo, y que lo haga con el menor esfuerzo para producir más y mejor y hacerlos más eficientes.

En Brasil, se realizó un estudio para evaluar el absentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales, concluyendo que el 14% de las prestaciones de salud que se brindan anualmente se relacionan con trastornos mentales. Por otro lado, estudios realizados en Chile (2011), concluyeron que tanto los trabajadores como empleadores de las empresas presentaron episodios de estrés y depresión en un 27.9% y 13,8% respectivamente. (OMS/OPS. 2016).

En ese sentido, la productividad del talento humano es primordial dentro de toda institución para lograr los objetivos planteados, para su desarrollo económico y sostenibilidad en la sociedad. Por tal motivo, corresponde a las empresas contar con líderes que sepan identificar los factores que motivan a sus colaboradores a desempeñarse con mayor eficiencia y productividad (Robbins y Judge, 2009).

En efecto, de acuerdo a las observaciones realizadas en el ambiente de trabajo del Ministerio de Salud, se han evidenciado también escenarios de estrés en los trabajadores, dado por las condiciones físicas de trabajo, la sobrecarga laboral, las presiones para realizar trabajos en tiempos reducidos, las relaciones interpersonales, los conflictos de roles, la falta de definición de tareas, entre otros.

Variable 1. Estrés laboral

“El estrés laboral es la respuesta física y mental del individuo frente a las exigencias de trabajo y su capacidad para afrontarlas”. Maslach y Jackson (1986).

Dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Variable 2. Autopercepción de la productividad

“La autopercepción de la productividad es primordial en toda organización, porque permite que un servicio de calidad se desarrolle de manera eficiente; por lo tanto evalúa el desempeño de los trabajadores”. (Koontz y Weinrich, 2004)

Dimensiones:

- Autopercepción de la Eficiencia
- Autopercepción de la Eficacia
- Autopercepción de la Efectividad

Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones

Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019?

Problemas Específicos

a. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019?

b. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019?

c. ¿Existe relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima - 2019?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación del estrés laboral con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019

Objetivos Específicos

a. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

b. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

c. Establecer la relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del MINSA, Lima – 2019.

Tipo y Diseño de investigación

Enfoque: Cuantitativo, definido por ser secuencial y probatorio. Teniendo las preguntas se establecieron hipótesis y se determinaron las variables; para luego ser medidas dentro de un determinado contexto; asimismo se utilizaron técnicas y procedimientos estadísticos para contrastar la hipótesis planteada y se obtuvieron una serie de conclusiones. (Hernández R., Fernández C., y Baptista P. 2014).

Tipo de investigación: Básica. Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014), los estudios básicos, descriptivos identifican propiedades y características significativas del fenómeno a analizar y buscan obtener información para contrastarla con la realidad y así enriquecer el conocimiento científico.

Nivel: Correlacional, porque considera la relación que existe entre las dos variables que se pretenden medir. Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014), estos estudios buscan determinar la relación que existe entre dos o más categorías o variables que se pretende

estudiar dentro de un ámbito en particular.

Método: Hipotético – Deductivo, porque se inició con una teoría, se planteó un problema para buscar posibles respuestas y se formularon hipótesis que fueron contrastadas con un resultado científico en la presente investigación. (Visitación, M. 2017)

Diseño de investigación: no experimental y de corte transversal, debido a que las variables no son manipuladas deliberadamente y los fenómenos a analizar sólo son observados en su contexto natural. Los datos son recolectados en un solo momento, y las variables se describen, analizan e interrelacionan en un momento dado. Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014).

Muestra

Fue calculada aplicando la fórmula estadística de Sierra Bravo (1988) para poblaciones finitas, haciendo un total de 52 trabajadores profesionales, la cual es considerada una muestra representativa, que según Hernández y Batista (2010) la muestra debe ser una proporción equitativa y representativa de la población.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos La técnica utilizada fue la encuesta, que según Pérez (2007) “se refiere a un conjunto de interrogantes formuladas a las unidades de análisis, que conforman los datos primarios, necesaria para el investigador, acorde con los objetivos del estudio”.

Instrumento

Para medir las variables estrés laboral y autopercepción de la productividad, se utilizaron dos cuestionarios, los cuales constaron de un total de 19 preguntas cada uno. El cuestionario que evalúa el estrés laboral es el de Maslach, fue validado por la Psicóloga social Cristina Maslach en el año 1986 y el de Productividad fue validado por Alberto Hugo Deza Matías en el año 2017.

Resultados

Tablas cruzadas

Tabla 8: Relación entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de la Productividad	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
Malo	0	0.0	1	1.9	6	11.5	7	13.5
Regular	9	17.3	5	9.6	0	0.0	14	26.9
Bueno	1	19.2	2	40.0	0	0.0	3	59.2
Total	10	36.5	8	51.6	6	11.5	24	100.0

$X^2=48.347$ $gl=4$ $P=0.000$

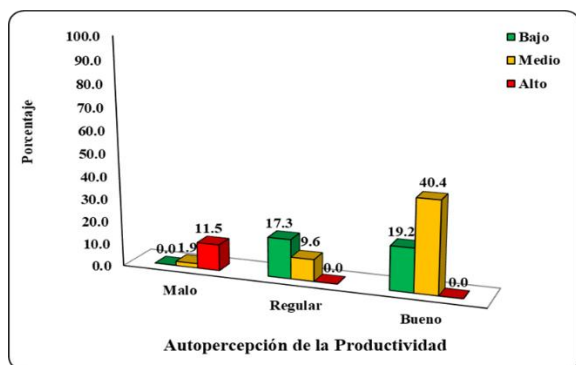


Figura 5. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

La tabla 8, nos muestra que el 40.4% de los trabajadores tienen autopercepción de la productividad buena a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un

19.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la productividad buena por tener estrés laboral bajo.

Tabla 9: Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de la Eficiencia	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
Malo	0	0.0	1	1.9	6	11.5	7	13.5
Regular	9	17.3	2	3.8	0	0.0	11	21.2
Bueno	1	19.2	2	46.0	0	0.0	3	65.4
Total	10	36.5	5	51.9	6	11.5	21	100.0

$X^2=54.37$ $gl=4$ $P=0.000$

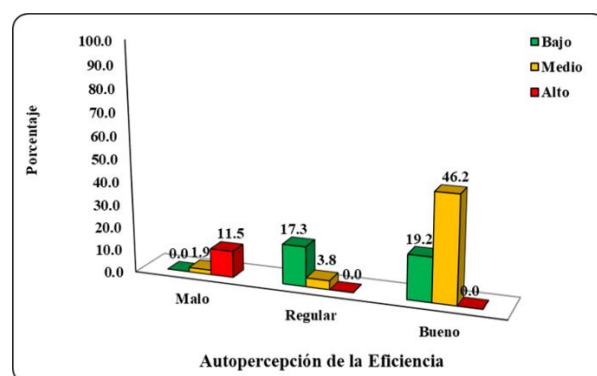


Figura 6. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019

La tabla 9, nos muestra que el 46.2% de los trabajadores tienen autopercepción de la eficiencia buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 19.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de

la eficiencia buena en la productividad y estrés laboral bajo.

Tabla 10 Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

Autopercepción de la Eficacia	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0.0	0	0.0	6	11.5	6	11.5
Regular	7	13.5	7	13.5	0	0.0	14	26.9
Bueno	1	23.1	2	38.5	0	0.0	3	61.4
Total	9	36.6	9	51.4	6	11.5	24	100.0

$X^2=52.710$ $gl=4$ $P=0.000$

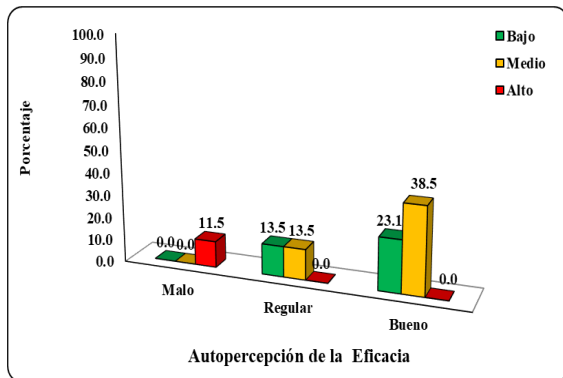


Figura 7. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019.

En la tabla 10, se observa que el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 23.1% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad porque tienen estrés laboral bajo.

Tabla 11: Relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019

Autopercepción de Efectividad	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0.0	0	0.0	6	11.5	6	11.5
Regular	1	21.2	7	13.5	0	0.0	8	34.6
Bueno	8	15.4	2	38.5	0	0.0	10	53.8
Total	9	36.6	9	51.4	6	11.5	24	100.0

$X^2=57.409$ $gl=4$ $P=0.000$

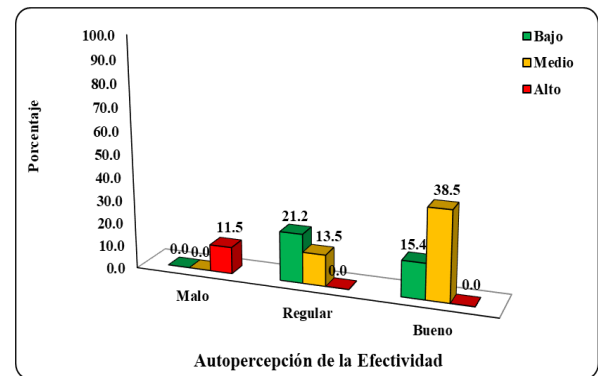


Figura 8. Relación del estrés laboral con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, 2019

En la tabla 11 se observa que el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la efectividad buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 21.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia regular en la productividad porque tienen estrés laboral bajo.

Discusión:

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación del estrés laboral con la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud y se basó en estudios realizados por diversos autores de nivel nacional e internacional, que sustentaron el impacto generado por el estrés en el proceso productivo y en el ámbito social. Asimismo, se planteó dicho estudio por las observaciones realizadas en el ambiente de trabajo del Ministerio de Salud, que evidenciaban situaciones de estrés laboral a los que están sometidos los trabajadores, entre ellas las condiciones físicas de trabajo, la sobrecarga laboral, las presiones para realizar trabajos en tiempos reducidos, las relaciones interpersonales, los conflictos de roles, la falta de definición de tareas, entre otros.

En base a nuestro primer objetivo específico respecto a la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficiencia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, se demostró que el 46.2% de los trabajadores muestran autopercepción de la eficiencia buena en la productividad; a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 19.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficiencia buena en la productividad y estrés laboral bajo.

Chiavenato (2004), definió a la eficiencia como el correcto de los recursos de los que se disponen, es decir hacer buen uso u optimizar los recursos para alcanzar los resultados planteados. Deza (2017) demostró que el 85 % de casos estudiados mostraron un nivel medio de eficiencia en relación a la satisfacción laboral, lo cual difiere de nuestros resultados.

En base al objetivo específico respecto a la relación del estrés laboral con la autopercepción de la eficacia de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud, se encontró que el 38.5% de los trabajadores tienen nivel de autopercepción de la eficacia buena en la productividad, a pesar de presentar estrés laboral medio, y un 23.1% del total de trabajadores tienen autopercepción de la eficacia buena en la productividad al presentar estrés laboral bajo, lo cual no coincide con Deza (2017) en relación a los niveles, quien demostró en su estudio que el 85 % de casos evaluados presentaron un nivel medio de eficacia en relación a la satisfacción laboral, siendo en nuestro estudio el 38.5% de trabajadores que tienen nivel de eficacia buena en relación a la productividad. De acuerdo a lo definido por Prokopenko (1989), la eficacia es la medida para alcanzar las metas, y obtener un producto con atributos esenciales de buena calidad. Una institución es más eficaz cuando organiza mejor sus componentes y está mejor entrenada para dar solución a los problemas presentados.

En base al objetivo específico donde se determinó si el estrés laboral se relaciona con la autopercepción de la efectividad de los trabajadores profesionales de la

DGIESP del Ministerio de Salud, se encontró que el 38.5% de los trabajadores tienen autopercepción de la efectividad buena en la productividad a pesar de tener estrés laboral medio, seguido de un 21.2% del total de trabajadores que tienen autopercepción de la eficacia regular en la productividad por presentar estrés laboral bajo. Deza (2017) en su estudio concluyó que el 75 % de casos estudiados muestra un nivel medio de efectividad respecto a la satisfacción laboral en el trabajo.

Conclusiones:

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos y habiendo realizado el análisis e interpretación, se pudo determinar una relación indirecta y significativa entre el estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la DGIESP del Ministerio de Salud; con un coeficiente de correlación de -0.509 (valor negativo); por lo tanto, se concluye que a menor estrés laboral mayor autopercepción de la productividad.

Recomendaciones:

Primera: De acuerdo a nuestro estudio, los trabajadores presentan niveles de estrés laboral tolerables, sin embargo es fundamental que la entidad tenga en cuenta los factores que influyen en él, ya que estos podrían llegar a afectar la salud física y emocional de los trabajadores, pudiendo a la vez afectar autopercepción de la productividad.

Segunda: A la entidad, proponer programas de manejo de estrés en los trabajadores, para mejorar su salud física y emocional y por ende la productividad en la institución. Asimismo, diseñar e

implementar programas de estímulos, incentivos o reconocimientos para los trabajadores, que desempeñen sus actividades de manera eficiente y productiva; y que estén acordes con las metas y objetivos de la institución.

Tercera: A los trabajadores, aprender a prevenir y manejar los episodios de estrés, tanto en el ámbito laboral como personal, con la finalidad de lograr un bienestar físico y mental

Referencias:

- Álvarez, H (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario Público, Universidad de Carabobo, Venezuela. Tesis para optar el grado de Magister.
- Barea, A (2017/2018). Análisis Modelos teóricos Estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario. Universidad Jaume.
- Barreto, J (2018). El estrés y la productividad laboral en la Empresa Javfrank Contratistas SAC – Huaraz, Ancash – 2012 – 2014, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz. Tesis para optar el grado de Maestro
- Bernal C. (2010). Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda Edición. México.
- Casas, J (2003). La encuesta como técnica de investigación.

- Elaboración de cuestionario y tratamiento estadístico.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* México: McGraw-Hill.
- Cremades, J (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería,* Universidad de Alicante, España. Tesis doctoral.
- Del Hoyo, M (2004). *Estrés laboral- Documentos divulgativos.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (INSHT). Madrid.
- Deza, A (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica-Perú.*
- Fachruddin, N, Santoso W y Zakiyah, A (2018). *The relationship between workload with work stress on nurses in intensive installation of Bangil General Hospital Pasuruan district.*
- Frutos, M (2014). *Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y Burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada.* Universidad de León, España. Tesis doctoral.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Guatemala.*
- García, H., y Leal, F. (2008). *Tecnología e innovación en la empresa.* México D. F., México, Alfaomega Grupo Editor S.A. 341 p
- Goither y Frazier (2000). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente en la productividad laboral.* Edición 8. España. Página 33 y 34.
- Guerrero, A (2015). *La influencia del estrés en la productividad del Call Center de Pague Ya-Grupo Pichincha,* Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Tesis para optar el grado de Magister.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2010). *Metodología de la investigación.* México. Mc Graw Hill. Quinta edición.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación.* México. Mc Graw Hill. Sexta edición.
- Jone, G. y Geoge, J. (2010). *Administración contemporánea.* México D.F: Mc Graw Hill.
- Koontz, H; Weinrich, H y Cannice, M (2004). *México. Mc Graw Hill. 14ava edición.*
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos.* Barcelona: Editorial Martinez Roca. (V.O.: 1984).
- Maslach, C. (1986). *Stress, burnout, and the workaholic syndrome.* In R. Kilburg, R. Thoreson, & P. Nathan (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes and solutions in psychology (53-75).* Washington, DC: American Psychological Association.
- Merín, J., Cano-Vindel, A., & Miguel-Tobal, J. J. (1995). *El estrés*

- laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 115.
- Moreta, A (2017). El estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la Empresa Playhouse Ecuatoriano durante el año 2016”, Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador. Tesis para optar el grado de Magister.
- Nogareda, S. (1994). Fisiología del Estrés. Nota técnica de prevención 355. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo;
- OIT (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo.
- OPS/OMS (2016) Impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema.
- OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores.
- Pérez (2007). Técnicas de muestreo estadístico. Primera edición. Madrid – España.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra, Suiza. Oficina Internacional del Trabajo. Primera Edición.
- Robbins S, Judge T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación, 2009. 718p. ISBN 978-60-7442-098-2.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson
- Ruíz, I y Vega, K (2016), Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión.
- Sánchez, K (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Tesis para optar el grado de Magister.
- Selye, H. (1936) Teoría del estrés. Recuperado de: <https://psikipedia.com/libro/psicopatología/2/2287> orientaciones teóricas sobre el estrés.
- Supo J. (2014). Seminarios de Investigación científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud. 2da. Edición. Perú.
- Velásquez, N (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Tesis para optar el grado de Doctor.
- Visitación, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de

Apoyo a la Gestión Educativa
Descentralizada del Ministerio de
Educación, 2016. Universidad
César Vallejo. Tesis para optar el
Grado Académico de Maestra en
Gestión de Talento Humano.

Anexo N°09: Análisis Turnitin

Yo, Gladys Martha Guzmán Canchero, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

"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", del (de la) estudiante Luz Elizabeth Moron Peña, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha.

San Juan de Lurigancho, 03 de Agosto 2019




Firma

Gladys Martha Guzmán Canchero

DNI: 25624732

 DIRECCIÓN DE Investigación	 VICEDIRECTORADO DE Investigación
Elaboró	Revisó



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Resumen de coincidencias ✕

22 %

1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante. 7 % >

2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet. 5 % >

3 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante. 1 % >

4 docplayer.es Fuente de internet. 1 % >

5 repositorio.unh.edu.pe Fuente de internet. 1 % >

6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante. 1 % >

7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante. 1 % >



8 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante. <1 % >

9 doi.org Fuente de internet. <1 % >

10 documents.mx Fuente de internet. <1 % >

11 media.netli.com Fuente de internet. <1 % >

12 bellasartes.yacucho.c... Fuente de internet. <1 % >

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:
Luz Elizabeth Morón Peña
(ORCID: 0000-0003-2678-3093)

ASESORA:
Gladys Martha Guzmán Canchero
(ORCID: 0000-0002-9277-8690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en Salud

Lima-Perú
2019

Anexo N°10: Autorización de publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Luz Elizabeth Moron Peña, identificado con DNI N°22196605, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "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"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 22196605

FECHA: 20 de noviembre del 2019

 	 			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicerectorado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
LUZ ELIZABETH MORON PEÑA

INFORME TÍTULADO:

"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"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 09 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN