



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de COVID-19  
en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - ATE, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORES:**

Guerra Amaya Sheyla Geraldine (ORCID: 0000-0001-6819-9800)  
Tejada Campos Roxana Fresdesvinda (ORCID: 0000-0003-2084-3614)

**ASESORA:**

Mg. Rosales Domínguez, Edith Geobana (ORCID: 0000-0002-8360-4736)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por darnos la vida y fortalecernos en los momentos más difíciles. A nuestros padres con amor y gratitud por el apoyo que nos brindan y en especial a nuestros hijos Enzo y Sebastián quienes son el motor de nuestras vidas.

Roxana y Sheyla

### **Agradecimiento**

A nuestra Alma Mater, Universidad Cesar Vallejo, a los docentes de la Escuela Académica Profesional de Administración por brindado los conocimientos mediante la interrelación docente-estudiante. A nuestra asesora Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez, por guiarnos en la elaboración del informe de investigación y al director del Hospital Essalud II Vitarte por permitirnos el acceso al nosocomio.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1 Estadística Descriptiva	24
4.2 Estadística Inferencial	31
V. DISCUSIONES	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	57

## Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro comparativo de la segunda variable en tiempos de COVID-19.	16
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables	18
Tabla 3 Agrupación por niveles e intervalos de la variable X	20
Tabla 4 Agrupación por niveles e intervalos de la variable Y	20
Tabla 5 Validación por juicio experto	21
Tabla 6 Niveles de confiabilidad	21
Tabla 7 Resumen de Procesamiento de datos	21
Tabla 8 Resultado de Alfa de Cronbach	22
Tabla 9 Variable X: Factores Organizacionales	24
Tabla 10 Dimensión 1: Clima Organizacional	25
Tabla 11 Dimensión 2: Cultura Organizacional	26
Tabla 12 Dimensión 3: Estilo Gerencial	27
Tabla 13 Variable Y: Estrés Laboral	28
Tabla 14 Dimensión 4: Reacciones fisiológicas	29
Tabla 15 Dimensión 5: Reacciones psíquicas	30
Tabla 16 Pruebas de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov	32
Tabla 17 Escala de Coeficiente de correlación de Spearman	32
Tabla 18 Prueba de correlación de variables - Hipótesis general	33
Tabla 19 Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 1	34
Tabla 20 Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 2	35
Tabla 21 Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 3	36

## Índice de figuras

Figura 1. Variable X: Factores Organizacionales	24
Figura 2. Dimensión 1: Clima Organizacional	25
Figura 3. Dimensión 2: Cultura Organizacional	26
Figura 4. Dimensión 3: Estilo Gerencial	27
Figura 5. Variable Y: Estrés Laboral	28
Figura 6. Dimensión 4: Reacciones fisiológicas	29
Figura 7. Dimensión 5: Reacciones psíquicas	30

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de COVID-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte-Ate, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores organizacionales y estrés laboral en tiempo de COVID-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte-Ate, 2020. Su enfoque es cuantitativo, el nivel de estudio de la investigación es descriptivo-correlacional y según su tipo es aplicada porque se busca servir de aporte o sugerir modificaciones de una situación concreta. Asimismo, se utilizó un diseño no experimental con corte transversal porque se realizó el estudio en un solo momento. La técnica de recolección de datos fue una encuesta para todo el personal asistencial que labora en el área de emergencias del hospital, por lo tanto, la población y la muestra estuvo conformada por 44 trabajadores siendo la muestra censal. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de tipo Likert. Se concluye que existe relación entre los factores organizacionales y el estrés laboral en el área de emergencias del EsSalud Hospital II Vitarte, puesto que el nivel de significancia (bilateral) obtenido fue  $0.004 < 0.05$  y con un grado de correlación negativa moderada Rho Spearman ( $Rho = -0.430$ ).

Palabras claves: Factores organizacionales, clima organizacional, cultura organizacional, estilo gerencial y estrés laboral.

## ABSTRACT

The present work of research entitled “Organizational Factors and Work stress in time of COVID -19 in emergencies of EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020”, aim to determine the relationship between organizational factors and work stress in the time of COVID-19 in emergencies of EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Their approach is quantitative, the level of study of the research is descriptive-correlational and according on its type is applied because it seeks to serve as a contribution or suggest modifications of a specific situation. Likewise, a non-experimental design with cross-section was used because the study was carried out in a single moment. The data collection technique was a survey for all healthcare personnel working in the hospital's emergency area, therefore, the population and the sample consisted of 44 workers, being the census sample. The instrument used was the Likert type questionnaire. It is concluded that there is a relationship between organizational factors and work stress in the emergency area of EsSalud Hospital II Vitarte, since the level of significance (bilateral) obtained was  $0.004 < 0.05$  and with a correlation degree of negative moderate Rho Spearman ( $Rho = -0.430$ ).

Keywords: Organizational factors, organizational culture, organizational climate, work stress.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS), admitió al estrés laboral o burnout como una enfermedad provocada por el agotamiento emocional, mental, y físico, que tienen las personas a causa de la fatiga que provoca su trabajo (Organización Médica Colegial de España, 2020, párr. 1-4). Por su parte, Miranda et al. (2019), califica este síndrome como una condición psicológica que conduce a un desempeño laboral ineficiente que está asociada con trabajos de alto estrés, al cuidado de personas y a labores que implican largas horas de trabajo (p. 2). En tiempos de COVID-19, en diferentes países presentan problemas de salud mental tales como el estrés en los profesionales de la salud, pues en China se observó que la tasa de ansiedad del personal de salud fue de 23,04%, mayor en mujeres que en hombres y mayor entre las enfermeras que entre los médicos (Lozano, 2020, p. 51).

Durante la epidemia mundial, la salud mental es el principal afectado impidiendo que la comunidad como el profesional de la salud le brinden su cuidado (Lozano, 2020, p. 51). Un estudio realizado en el personal asistencial de la Región de Murcia muestra niveles altos de estrés por la pandemia del COVID-19. Se puede observar dentro de una escala del 1 a 10 que el estrés laboral supera el 7,5; por lo que, los residentes tuvieron que plantear una serie de mejoras a la Administración, en cuanto a la falta de material de protección de manera urgente para reducir el contagio del COVID-19 en el centro asistencial (La Razón, 2020, párr. 11). Los factores organizacionales tienen una gran influencia en el desarrollo de las empresas a nivel mundial, estos factores como son el clima y la cultura organizacional son diferenciadores indiscutibles entre todas las empresas asimismo entre las áreas de una misma empresa (Iglesias y Torres, 2018, p.58).

A nivel local, según Andina (2020) en el Perú el Ministerio de salud (MINSA) mediante la Resolución Ministerial N° 180-2020, sustenta que la pandemia de Covid-19 mantiene un nivel alto de estrés en toda la población, particularmente los que forman parte de la primera línea, son los primeros en presentar cuadros de tensión, agotamiento y trastornos de sueño, etc., según la naturaleza de su trabajo. Los responsables de disponer los medios para identificar diversos problemas de la salud mental vendrían a ser las jefaturas (p.1). Asimismo, se menciona que, en los últimos tiempos el ámbito organizacional ha alcanzado mayor prevalencia para los

colaboradores hasta convertirse en uno de los factores que puede perdurar en una organización (Gestión, 2019, párr. 8). En el contexto organizacional se tienen factores relacionados con el diseño del trabajo, estilo de gestión, relaciones interpersonales, rol de trabajo y con la inseguridad personal; el factor personal que más predispone al estrés es la falta de estabilidad emocional; donde los profesionales asistenciales como enfermeras y médicos tendrían una mayor incidencia de burnout presentando un efecto perjudicial para el organismo y ocurren cuando los requerimientos de trabajo van más allá de las capacidades o recurso del trabajador (Gestión, 2018, párr. 2).

Al respecto, el hospital EsSalud II Vitarte se encuentra localizado en el Jr. San Martín de Porres N° 265 del distrito de Ate, funcionando con una infraestructura precaria. En el área de emergencia se observa actualmente que, debido a la pandemia, se crea el tópico de medicina, sala de observación y la Unidad de Cuidados Intensivos, todas para la atención del Covid-19, y debido a este gran cambio, el personal que labora en dichas áreas se encuentra estresados por la falta de infraestructura afectando el clima laboral del personal asistencial. Por otra parte, los que pertenecen a la jefatura en su mayoría son médicos mayores de 65 años o cuentan con comorbilidad pre existente y según Resolución Ministerial N° 283-2020 ellos se encuentran aislados en sus domicilios; en consecuencia, el personal médico que no cuenta con dichas características pasó a desempeñar el cargo de jefatura e incluso su horario laboral se ha visto alterado ante la alta demanda de pacientes. Otro factor de estrés laboral que se observa en ocasiones, es la limitada cantidad de los equipos de bioseguridad, por lo que, el personal sanitario trabaja con el temor de ser contagiado generándoles angustia.

La investigación presentada, quiere dar a conocer: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020? Como problemas específicos tenemos los siguientes: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte – Ate, 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre el

estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020?

La presente investigación, tiene una justificación práctica debido a que su enfoque es estudiar los problemas concurrentes que se presentan dentro del nosocomio particularmente en el servicio de emergencia del EsSalud Hospital II Vitarte, Ate, tiene una relevancia social debido a que se determina el vínculo entre los factores organizacionales y estrés laboral en la institución mencionada anteriormente, que se verá reflejado en el buen trato y calidad de atención en el paciente asegurado. La utilidad de esta investigación se encuentra relacionada en el estudio de los factores organizacionales para disminuir el estrés laboral, beneficiándose así la institución, el personal asistencial y administrativo.

Por ende, el objetivo general del estudio es: determinar la relación entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Determinar la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Determinar la relación entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Entretanto, la hipótesis general es: Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Asimismo, detallamos las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020. Existe relación significativa entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud II Vitarte - Ate, 2020.

## II.MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación como antecedentes internacionales se revisaron tesis que involucran las variables que se están estudiando. Por un lado, se menciona al autor Abella (2020), realizó un estudio de tipo cuasi experimental donde su investigación tuvo como finalidad analizar la incidencia del burnout en los enfermeros de urgencias durante tiempo de Covid-19 (marzo hasta mayo); asimismo comprobó los niveles de resiliencia y apoyo social que experimentan los profesionales de la salud en el hospital General Universitario Santa Lucia. Por lo que tuvo como hallazgo al reunir las 3 condiciones necesarias para realizar el diagnóstico del síndrome de burnout, al tener un alto nivel de agotamiento, cinismo y un trabajo ineficiente; asimismo se concluyó que existe una correlación lineal negativa significativa entre resiliencia y burnout. Por otra parte, Ferraz (2020), realizó un estudio cuantitativo, descriptivo/observacional de prevalencia (trasversal) y retrospectivo, la cual tuvo como finalidad medir los factores derivados del trabajo que influyen sobre la satisfacción, estrés y bienestar psicológico en el equipo de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria, de la misma forma tuvo como hallazgo que en los hospitales públicos de la Isla de Gran Canaria se tiene un bajo estrés y alta satisfacción laboral entre los años 2016 al 2019, por lo que concluyó que existe relación entre el estrés laboral y la salud general, presentando una asociación positiva alta con un Rho Spearman de 0.683% y  $p=0.001$ . Por otra parte, Portero (2019), desarrollo una investigación de estudio descriptivo transversal que tiene como objetivo medir el nivel de estrés, burnout, satisfacción del personal sanitario, observando como resultado un nivel medio de estrés, un nivel bajo con respecto al agotamiento emocional y un nivel moderado con la despersonalización y realización personal en los profesionales de la salud del servicio de urgencias; concluyendo que el estrés percibido está relacionado de manera específica con la sintomatología somática y el número de pacientes atendidos a diario con la ansiedad. Por otro lado, entre los antecedentes nacionales señalamos a Orihuela (2020), realizó un estudio descriptivo-correlacional de diseño transversal, donde tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud que laboran en tiempos del Covid-19 en el centro de salud Puente Chao, por lo que concluyó que la cultura

organizacional, el estilo gerencial y el compromiso laboral tienen relación en niveles moderados con la satisfacción laboral del personal en el centro de salud Puente Chao en tiempos de Covid-19. Por otra parte, Jinez (2020), realizó un estudio de investigación de tipo descriptivo simple con diseño no experimental y de corte transversal, la cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de enfermería en el Hospital EsSalud Puno, asimismo tuvo como resultados que el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto; así mismo con respecto a la dimensión de agotamiento emocional el 64.52% de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés laboral bajo, mientras que el 25.81% presentan nivel de estrés laboral medio; en la dimensión de despersonalización el 51.61% presentan nivel de estrés laboral bajo y el 48.39% presenta nivel de estrés laboral medio; y por último en la dimensión de realización personal el 64.52% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 16.13% presenta un nivel de estrés laboral alto, por lo que concluyó que la mayoría de los profesionales de enfermería presentan un nivel de estrés medio; dando mayor porcentaje en la dimensión de realización personal, mientras que en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización presente un nivel de estrés laboral bajo. De la misma manera Chucle, Masias & Gutierrez (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la salud en el área de emergencia de la clínica San Juan de Dios, donde tuvo como hallazgo que el 95.9% del personal de la salud presenta un nivel medio de estrés y el 85.7% presenta un desempeño laboral regular; concluyendo que no existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de salud de la clínica San Juan de Dios del distrito de San Luis. Como artículos científicos de investigación de los factores organizacionales. Por un lado, se menciona a Esteras & Sandín (2014), su investigación refleja sobre la posible aportación de los factores como pronosticadores de los niveles de burnout, los cuales eran bajos dentro de las tres dimensiones de burnout. En el caso de los factores organizacionales, la emotividad negativa provoca de manera general la vulnerabilidad; y la baja satisfacción y estrés laboral las mismas fueron de gran influyentes en el agotamiento emocional. Los hallazgos expresan posibles factores de vulnerabilidad y protectores hacia el burnout en los educadores (p. 88). Cabe mencionar que, efectivamente al

no encontrar motivación en su centro de labores, los colaboradores pueden presentar insatisfacción y en consecuencia la presencia del estrés laboral. En síntesis, sí existen diferencias en la manera en cómo visualizan el clima organizacional y a la vez que dichas dimensiones presentan una gran variabilidad y diferente valor. También, en el análisis hecho por Bustamante, & Lapo (2015), donde quieren establecer las dimensiones con mayor y menor influencia. Por lo que, se delimitó que la motivación organizacional, identidad y responsabilidad fueron mejor evaluadas; y la interacción, administrar conflictos, grupos y clasificar puestos y material de trabajo obtuvieron menor puntuación (p. 432). Por tanto, la motivación en el ámbito laboral debe ser considerada de suma importancia para que los colaboradores se sientan identificados con la institución. Asimismo, el estudio de Rojas & Nuti (2014), en el cual colaciona la desigualdad del clima organizacional en los roles profesionales (personal asistencial y administrativo) dentro de los hospitales tanto públicos como privados, es decir, cómo observan su entorno laboral y las dimensiones del clima organizacional (p. 13). En síntesis, sí existen diferencias en la manera de cómo visualizan el clima organizacional en los nosocomios y a la vez que dichas dimensiones presentan una gran variabilidad y diferente valor.

Con respecto al clima organizacional, Ortiz et. al (2020), durante la primera semana de abril del presente año efectuaron un estudio de corte transversal en Buenos Aires donde se encuestó a 2650 trabajadores en el sector de salud, con el fin de averiguar acerca del clima organizacional adecuado en instituciones tanto públicas como privadas, centrándonos en el sector público los porcentajes en las variables como liderazgo 72.4%, comunicación 59.1%, cohesión y gestión de recursos 52.5%, recursos institucionales 69.1% y capacitación adecuada 62.3%; debido a que se presentaron varias demandas de estrategias de apoyo para el personal de salud, donde se llegó a la conclusión que dicho personal presentaba diversos déficits en sus organizaciones enfocadas en las condiciones requeridas para poder contrarrestar una pandemia (p. 19); se puede observar en los porcentajes obtenidos que, la toma de decisión por las jefaturas no presentan un buen manejo de estrategias, ya que las capacitaciones acerca del uso de protectores y como atender a posibles casos COVID-19 no llegan a la meta planteada, de la misma forma en la manera de comunicar las medidas necesarias

ante estas situaciones. Al igual que en el estilo gerencial, Culma et. al (2020), realizaron un estudio cualitativo compuesto por 25 personas de una organización, donde tuvieron como resultados que el 36% de las personas consideran muy importantes los encuentros con sus líderes, el 20% considera importante, el 8% considera aceptablemente importante; asimismo esta representa gran cantidad de la población que valora que los encuentros con los líderes son útiles; por otra parte el 12% considera que es poco importante estos encuentros y finalmente el 24% no tuvo encuentros con sus líderes (p. 51-52); la cual es bastante preocupante que en épocas de crisis sanitaria los líderes en algunas organizaciones se encuentre ausentes o de licencias, y los colaboradores se sientan desprotegidos para afrontar esta temible enfermedad por el coronavirus de la misma forma se espera que los gerentes o líderes adopten medidas y estrategias donde permita que sus equipos de trabajo puedan desarrollarse eficientemente.

Por otro lado, entre los artículos científicos de estrés laboral se debe manifestar que actualmente existen pocos estudios en tiempos de pandemia Covid-19 aquí en el Perú, es por ello se ha considerado a Yáñez et al. (2020), quien realizó un estudio transversal para evaluar la ansiedad, la angustia y la intención de recambio (probabilidad de dejar su trabajo actual) de los trabajadores de la salud en Perú durante la pandemia de COVID-19, obteniendo como resultados que el 21,7% de los trabajadores de la salud en Perú experimentaron ansiedad severa, mientras que el 26.1% de ellos experimentó angustia mental severa; de la misma manera un mayor nivel de educación relacionado con un menor nivel de ansiedad, los trabajadores más jóvenes tenían un mayor nivel de intención de rotación que sus colegas mayores (p.1). Se observa que el personal sanitario a nivel nacional también está experimentando angustia mental y ansiedad severa, perjudicando la salud mental del profesional sanitario y la atención médica de los pacientes infectados por el Covid-19; quienes necesitan de un monitoreo constante para su pronta recuperación. Asimismo, Acosta e Iglesias (2020) afirma que el gobierno peruano ha puesto esfuerzo en dar apoyo al personal por líneas de atención telefónica y grupos de voluntarios hacen lo mismo; cabe mencionar que el sistema sanitario necesita de recursos humanos competentes para combatir la pandemia; la presión del personal de salud es el hecho que también se ven hostigados por el

temor de contagiarse por los mismos pacientes y sus familiares, ya que generan mucha presión sobre el personal asistencial (p.1). Finalmente, Concha, Farfán, Calderón, Bairo, Arce, Laguna & Huamán (2020), realizaron un estudio correlacional transversal para conocer el nivel de estrés, ansiedad y depresión obteniendo como resultado depresión 30.8%, ansiedad 41.8% y estrés 34.1% en el personal de enfermería del área COVID-19 del departamento de Cusco (p. 50). El personal asistencial, un público más vulnerable con su salud mental, quienes se encuentran en contacto directo con los pacientes experimentando una sobrecarga laboral logrando ser los más afectados, por el miedo al contagio y la capacidad para poder superar la pandemia.

Por otra parte Vidotti et al. (2019), en la investigación de profesionales de enfermería de un nosocomio en la región sur de Brasil demuestra que el estrés afecta a los trabajadores siendo esta la más importante causa de absentismo e incapacidad laboral y tiene una gran incidencia con la patología del estrés donde sus extensiones están asociados con la gran demanda, menor control y apoyo social en una sociedad, baja percepción de la calidad de vida psicológica y física; llegando a la conclusión que el desgaste profesional se encuentra enlazado al alto estrés y calidad de vida en las enfermeras (p. 345). Por tanto, el estrés laboral viene afectando la salud física y mental del personal asistencial, causando agotamiento emocional en el ámbito laboral. Del mismo modo, Hernández & Tirso (2018), se refiere al burnout que es exhibido repetidamente en el personal asistencial siendo atenuado por variados factores organizacionales impidiendo una mejora de contexto ocupacional armonioso y un trato efectivo en diferentes categorías jerárquicas, con el propósito de verificar la presencia de una patología con relación de algunas variables demográficas y laborales obteniendo como resultado la presencia del burnout en el agotamiento emocional así como también mostraron significancia con género, antigüedad y turnos programados (p. 161). Cabe mencionar que el personal sanitario que se encuentra laborando en el área de emergencias son expuestos a excesivas horas de trabajo y a turnos rotativos, para poder cubrir con la demanda de pacientes en el hospital, la cual puede perjudicar su salud física y mental. Por último, Chiang, Riquelme & Rivas (2018), analizan el vínculo entre satisfacción y estrés laboral, se puede visualizar que los grupos de trabajo presentan alto control laboral y apoyo global, baja tensión y demanda psicológica. Además, cuando se



refieren a satisfacción laboral se obtuvo un nivel mediano en las líneas de trabajo; con las correlaciones se llega a demostrar que, a más satisfacción y control laboral, puede disminuir el apoyo social laboral global y estrés (p. 178). Efectivamente cuando el colaborador siente la presencia del trabajo en equipo y el debido control de las funciones internas; el estrés laboral se podría ausentar.

En lo concerniente a las teorías que revisan los factores organizacionales, mencionaremos los siguientes:

En primer lugar, Torres (2014), quién explica la teoría “X” y la teoría “Y” planteada por Douglas McGregor, donde se indica que un buen administrador depende de su capacidad de predicción y control de la conducta de los empleados. Se manifiesta que en la teoría X, se requiere de autoridad para que las personas trabajen, lo que llega a entenderse que necesitan de una dirección y control para hacerlo. Por el contrario, la teoría Y, expresa que los colaboradores encuentran plena satisfacción en su trabajo (p. 175). Por su parte, Peralta (2016) explica la teoría de los sistemas que fue postulada por el físico biólogo Ludwig Von Bertalanffy allá por la década del 50, quién elaboró una teoría interdisciplinaria y de carácter holístico, en donde lo más importante son las relaciones y los conjuntos que se desprenden a partir de ellas. Por lo tanto, al sistema se le reconoce como un todo y no como la suma de sus partes o componentes, dando valor también, a las interrelaciones entre ellos (p. 93-94). Paralelamente a la teoría propulsada por Douglas McGregor y otros conductistas, se desarrolló la teoría Z propulsado por William Ouchi, el cual tiene un enfoque oriental a la propuesta de McGregor donde se define que la productividad en las empresas se da por una gestión humana sustentada en la filosofía y una cultura organizacional adecuada (Chiavenato, 2017, p. 100). Asimismo, Robbins (2018) explica la Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow propuesta en la década de los 40, en la cual las necesidades humanas conforman una base piramidal de jerarquía comprendidas por las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Los factores organizacionales en su conjunto fomentan la realización del empleado, por lo tanto, un empleado satisfecho genera un buen ambiente laboral, mientras que, la necesidad de seguridad que abarca temas emocionales son los más propensos a generar estrés entre las personas (p. 520).

De acuerdo a la teoría de los factores organizacionales se menciona a la cultura organizacional como un conocimiento que empieza a tener relevancia a finales de los 70 e inicio de los 80, cabe señalar que la escuela de relaciones humanas en los años 30 enfocaba su mayor atención en estudios del aspecto humano de la institución y es considerada la precursora en el estudio de la cultura organizativa (Gross, 2007 citado por Pérez, Milian, Cabrera y Victoria, 2016, p. 93). De igual manera, sirve de referencia a los colaboradores de la organización y brinda guías acerca de los comportamientos que se deben tener dentro de ella, en algunos casos se encuentra tan evidente que se llega a observar que los cambios en sus actitudes en las afueras de la institución (Pérez et al., 2016, p. 94). Asimismo, la cultura organizacional está conformado por lineamientos de muy difícil cambio con el fin de dar forma a la conducta, la cual tiene diversas funciones como facilitar el compromiso con algo mayor que el yo mismo, brindar condiciones reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones, fortalecer la estabilidad del sistema social y transferir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización. Adicionalmente, la cultura viene a ser la unión social que influye en el hecho de que la empresa este unida al ofrecer normas adecuadas sobre el comportamiento y expresión que deben tener los colaboradores, por lo que señalan algunas ventajas de la cultura organizativa como las creencias y los valores compartidos, los cuales logran una eficiencia en la empresa; y las culturas caracterizadas como fuertes atraen, recompensan y mantienen el apego de las personas que tienen roles importantes y cumplen con metas sobresalientes (Mora, 2011 citado por Pérez et al., 2016, p. 94).

Por otro lado, según Gonçalves (1997) citado por Pérez et al. (2016) su enfoque de clima organizacional ha presentado mayor utilidad, el cual usa como elemento primordial a las impresiones que tiene el empleado de la estructura y el proceso de su espacio laboral (p. 95). Igualmente, a partir del enfoque mencionado Segredo (2004) citado por Pérez et al. (2016) expresa que, poco a poco se es más indispensable la comprensión sobre los factores que influyen en el rendimiento de sus trabajadores. También, define al clima como un conjunto de percepciones y respuestas, las cuales causan una gran diversidad de factores influyentes en las comunicaciones, promociones, liderazgo, remuneraciones, entre otras. En el sector salud, cada entidad es única y su grupo que la conforma construye cualidades

especiales, por lo que cada organización lleva a cabo una personalidad fija. A raíz, de que la cultura es el resultado de todas sus particularidades, miembros y tanto triunfos como pérdidas (Segrego, 2009 citado por Pérez et al., 2016, p. 96).

Del mismo modo, respecto a la teoría del estrés laboral, según Cooper, Sloan y Williams (1988) citado por Patlan (2019) dicho término es visto como una fuerza que conlleva a un factor psicológico al traspasar sus límites de estabilidad produciendo tensión por parte de la persona. Asimismo, el estrés en el ámbito laboral es el resultado producido ante la intercomunicación que tiene el trabajador con su espacio laboral, siendo este valorado por el individuo como abrumador por dañar su bienestar y su salud debido a que excede sus propios recursos (Lazarus y Folkman, 1984 citado por Patlan, 2019, p. 160). También, es definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo como un estado psicológico al ser parte y reflejo del vínculo que tiene el colaborador con su ambiente laboral (Velázquez, 2000 citado por Patlan, 2019, p. 161). Por lo tanto, los efectos en el trabajador del sector salud se vinculan a lo que cita Arce, (2012 citado por Verduzco y Hernández, 2018, p. 36), es decir, que un nivel alto de estrés laboral puede efectuarse debido a una exigencia alta sin contar con los recursos adecuados como el tiempo, infraestructura y tanto económico como personal para poder efectuar sus labores produciendo un nivel bajo de productividad al igual que los que presentan niveles bajos. En el nivel organizacional, dichas causas provocan un agotamiento en base a sus funciones, por ello es muy probable que por parte de los empleados se realicen quejas, proyecten sus errores a otros compañeros, se muestren irritantes y ausentes contrayendo una menor calidad y cantidad en su desempeño laboral hasta poder pensar en retirarse de su trabajo (Newstrom, 2013 citado por Verduzco y Hernández, 2018, p. 37).

Con respecto a los enfoques revisados, por consiguiente, daremos a conocer los enfoques de la primera variable:

Según Lee y Jang (2020), expresan los factores que afectan la rotación en las enfermeras, donde participaron 252 enfermeras de cuatro hospitales terciarios; donde se observa que el 56.7% presentaban estrés laboral, cultura organizacional y fatiga como causantes del problema. Asimismo, la cultura organizacional tuvo efectos indirectos, los cuales no se vieron presentes en la fatiga ni en el estrés

laboral, ya que ellos presentaron solamente efectos directos (p.109). Por lo que, en este estudio se logró observar de manera negativa cómo la cultura organizacional de enfermería, el estrés laboral y la fatiga influyen en que las enfermeras no tengan un área fija en los nosocomios, debido a que no se plantean políticas donde se tome como primordial la cultura organizacional del hospital; para así poder evitar este tipo de inconvenientes en el personal sanitario. De la misma manera, Janssen & Van Der Voort (2020), afirman que las estructuras y herramientas institucionales existentes pueden permitir la adaptabilidad y la agilidad, las mismas que pueden ser enfoques complementarios; sin embargo, la agilidad a veces entra en conflicto con la adaptabilidad en el ámbito de los servicios de la salud (p. 1). Asimismo, una ordenanza adaptativa requiere rapidez en la decisión y el análisis; en ese sentido se observa que, en los hospitales del estado público, existen una ineficiente toma de decisiones para la solución de los problemas presentados; de la misma manera la burocracia hace que la ejecución de los proyectos o soluciones demoren más de lo proyectado, causando incomodidad y muchas veces fastidio en el personal asistencial. Finalmente, Galbraith et al. (2020) manifiesta que los ejecutivos y gerentes de los hospitales de salud deben tener un conocimiento de los efectos del COVID-19, como el elevado riesgo de angustia psicológica e ideación suicida en los médicos (p. 2). Si bien es cierto muchas de las jefaturas médicas observan un elevado nivel de angustia psicológica durante estos tiempos de pandemia, sin embargo, no existe un planteamiento de solución enfocado en sus colaboradores, quienes se encuentra en primera fila teniendo un contacto directo con esta enfermedad peligrosa, ocasionando un nivel de liderazgo y gestión poco efectivo.

Con referente a los enfoques revisados de la segunda variable daremos a conocer los siguientes:

De acuerdo con Lai et al. (2020) citado por Huarcaya (2020), elaboran un estudio en China, donde se observan que el 50,4% del personal de salud, tienen síntomas depresivos, 44,6% ansiosos, 34.0% insomnio y 71.5% reacción al estrés durante los meses de enero y febrero del presente año, así como también en Wuhan las enfermeras y médicos muestran grados severos de problemas de salud mental por la atención directa de pacientes de Covid-19 (p. 330-331). Se observa que, el personal sanitario está siendo afectado en su salud mental debido al trato directo

con los pacientes de Covid-19, por lo que esto puede ser perjudicial en la vida de los profesionales de la salud. De igual modo, Ferrán & Trigo (2020) mencionan que, en 29 países existen un 14% de casos confirmados positivos en los profesionales sanitarios; además las condiciones laborales son de gran presión asistencial y de posibles colapso de los sistemas sanitarios; por otra parte la incapacidad de asumir una elevada demanda, presenta un alto riesgo para la salud psicoemocional de los profesionales sanitarios de la misma manera el estrés laboral influye un impacto negativo en su calidad de vida general (p. 2). Es así como la pandemia del coronavirus conlleva a altos niveles de estrés en toda la población mundial y en particular al personal de salud que se encuentra en primera fila frente a los pacientes diagnosticados por el Covid-19; sumándose a ello la alta demanda de pacientes, escasez de médicos especialistas, así como también, material de protección, horarios rotativos, exceso de labores y la carencia de suministros en los nosocomios, esto viene causando un impacto psicológico negativo en la salud del personal sanitario. Por tanto, el sector salud ha colapsado y se ve reflejado en el personal asistencial generando ira, temor y miedo.

Asimismo, Santamaría et al. (2020) dan a conocer que 421 médicos que atienden a pacientes con COVID-19 en España la mayoría de ellos de diferentes nosocomios tanto privados como públicos, evaluaron los niveles de estrés, ansiedad, depresión y alteraciones del sueño, teniendo como resultado el 28,9% indicaron problemas de sueño, el 27,4 % depresión, el 46,7% estrés y el 37% ansiedad. Se puede apreciar que es necesario asegurar las necesidades básicas del personal asistencial y fortalecer las medidas de seguridad. Por lo que, es importante proporcionar lugares apropiados para descansar, asimismo, tener el apoyo de los profesionales del servicio de psicología, evitando posibles causas de estrés debido a la sobrecarga de trabajo causados por esta pandemia. Por otra parte, Ho, Chee y Ho (2020) afirman que en los primeros días del brote de COVID-19 en China continental, una encuesta dio como resultado que el 53.8% de los encuestados calificaron la psicología del impacto del brote como moderado o severo, el 16.5% informó de síntomas depresivos moderados a graves, el 28.8% informó síntomas de ansiedad moderados a graves, y el 8.1% informó niveles de estrés moderado a severo (p. 155-156), es decir que la pandemia coronavirus,

siendo una enfermedad infecciosa ha generado diversos síntomas depresivos, ansiedad y niveles de estrés, la cual puede perjudicar la salud mental de todo individuo. También, Wu, Connors & Everly Jr (2020), manifiesta que la nueva enfermedad del coronavirus Covid-19 representa un desafío extraordinario para la salud y el bienestar de las personas, amenazando la estabilidad social, la prosperidad económica y la salud humana; asimismo afirma que el cuidado para los pacientes supone un gran estrés para los trabajadores sanitarios (p.822); a ello se dice que el principal proveedor para el cuidado de la salud de las personas; es el personal sanitario; quienes se encuentran frente a esta amenaza por el virus, poniendo en juego su vida entre la vida y la muerte, de la misma manera el cuidado del paciente depende de proveedores que están en buena forma física y mental de la mano con la integridad del sistema de atención de salud.

Por un lado, Ornell et al. (2020), enuncia que debido a la pandemia por el coronavirus se observa altos niveles de ansiedad, estrés y depresión en la población en general y principalmente en los trabajadores sanitarios que asisten a pacientes con sospecha COVID-19; si bien es cierto los trabajadores de la salud suelen ir en sentido contrario debido al incremento de la demanda de la atención médica, la cual hace que se enfrenten a largas horas de trabajo, con escasez de equipo de protección (EPP) y con una infraestructura precaria; además existe el miedo y preocupación por la probabilidad de transmitir el virus a sus familiares, amigos o compañeros (p. 1). En muchos casos se observa que estos factores han llevado que el personal asistencial se aisle de sus propias familias, cambien de rutinas y acorten su red de amistades para evitar la propagación del virus, resultando muchas veces diferentes niveles de presión psicológica, impotencia, fatiga física y mental, así como también el estrés, esto factores son de amenaza para la salud mental del personal asistencial. Por otro lado, Braquehai et. al (2020), revela que los primeros estudios sobre el impacto de la pandemia de coronavirus en el personal de la salud se desarrollaron en China; la mayoría de los estudios informan una alta prevalencia de ansiedad que varía del 30% al 70% y síntomas depresivos como insomnio, agotamiento, agotamiento emocional o síntomas somáticos varían del 20% al 40% en los profesionales médicos; para disminuir los síntomas depresivos en los profesionales de la salud, los altos mandos de los centros hospitalarios deben

ejecutar talleres y crear estrategias para un continuo apoyo al personal dentro la organización.

Por su parte, Jahrami, Paleri, Bennett, Paleri (2020), evaluaron los niveles de trastornos del sueño y los niveles de estrés de los trabajadores de la salud que se encontraban en primera línea frente al Covid-19 en Bahrein y con personal sanitario que no estaban frente al Covid-19, dando como resultado que el 75% del personal sanitario que se encontraba frente al Covid-19 dormían mal, el 85% tenía estrés moderado-severo y el 61% tenía mala calidad del sueño y estrés moderado-severo, por otra parte el personal que no se encuentra frente al Covid-19 dio como resultado que el 76% dormían mal, 84% tenían estrés moderado-severo y 62% tenían mala calidad de sueño y moderado-severo estrés (p. 1); quiere decir que en ambas situaciones el personal de salud presentan una mala calidad de sueño de la mano con el estrés moderado-severo.

Por otra parte, Man et al. (2020) afirman que 115 trabajadores perteneciente al área COVID-19 y no COVID-19 del hospital de Neumología, presentan un alto nivel de estrés y angustia psicológica entre los trabajadores de la salud en el primer mes después el brote del coronavirus; asimismo no presentaron diferencias entre las personas que trabajaron en área COVID-19 en comparación de aquellos que trabajan en áreas que no son COVID-19 (p 1). A pesar que el personal sanitario se encuentra expuesto frente al COVID-19 y presentan síntomas de estrés, su labor debería ser reconocido por la población en general; ya que son las únicas personas quienes llevan el control del COVID-19 en los pacientes. De la misma forma Zhu et al. (2020) revela que 5062 trabajadores sanitarios del hospital Tongji (Wuhan) en época del brote de COVID-19, el 77,1% presentaron síntomas de estrés, el 29.8% presentaron depresión y el 24.1% manifestaron presentar ansiedad (p. 3). Podemos decir que por tan solo laborar en un nosocomio frente a la pandemia del coronavirus todo personal de salud está presentando altos niveles de estrés y angustia psicológica; la cual puede ser dañino a la salud mental del personal sanitario. Por último, Giusti et al. (2020) afirmaron que 330 profesionales de la salud de los hospitales del Instituto Auxológico Italiano, que el 71.2% presentaron ansiedad por encima del límite clínico, el 26.8% tenían depresión, el 31.3% presentaban ansiedad, 34.3% presentaban estrés y el 36.7% presentaban estrés postraumático.

Podemos observar que los profesionales de la salud han presentado altos niveles de ansiedad y estrés postraumático por lo cual esto puede afectar a la salud del personal sanitario; asimismo esto puede afectar en la labor que vienen desempeñando en los nosocomios.

Tabla 1

Cuadro comparativo de la segunda variable en tiempos de COVID-19.

	Estrés	Depresión	Ansiedad	Insomnio
Wuhan	77.1%	29.8%	24.1%	0%
China	71.5%	50.4%	44.6%	34%
China continental	8.1%	16.5%	28.8%	0%
Bahrein	85%	0%	0%	75%
Italia	34.3%	26.8%	31.3%	0%
España	46.7%	27.4%	37%	28.9%
Perú	34.1%	30.8%	41.8%	0%

Fuente: Elaboración propia



### **III.METODOLOGÍA**

El método de la investigación es hipotético-deductivo debido a que las hipótesis se derivan de enunciados teóricos cuya confirmación o no, son los criterios decisivos para la evaluación correspondiente entre la realidad y la teoría, llegando a nuevas conclusiones (Eisend & Kuss, 2019, p.109).Tendrá un enfoque cuantitativo debido a que se hizo uso de las estadísticas para la prueba de hipótesis, este tipo de indagación gracias a sus procesos y por su esencia puede ser medible o cuantificable (Cabezas, Andrade y Torres, 2018, p. 66), para ello se recolecto datos para realizar un análisis estadístico.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente disertación es del tipo aplicada, el cual consiste en ser un trabajo original para la adquisición de nuevos conocimientos encauzada fundamentalmente para resolver un objetivo de manera práctica (Concytec, 2018, p. 2).

En cuanto al diseño utilizado, es no experimental, transversal y de nivel descriptivo-correlacional. Ahora bien, se dice que es no experimental debido a que no se han manipulado las variables y es de corte transversal porque los datos serán tomados en un solo momento (Hernández et al., 2014, p. 152). Se dice que es correlacional ya que se cuantifica las relaciones entre dos variables para entender su comportamiento de una respecto a la otra (Cabezas et al., 2018, p. 69).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable X: Factores organizacionales, son aquellos elementos que influyen directamente sobre el comportamiento de los empleados al interior de la empresa, se dimensionan en los aspectos culturales, el clima organizacional y el estilo de gerencia para la determinación de decisiones (Galván y Sánchez, 2019, p.58).

Asimismo, detallamos las dimensiones de la variable en mención:

Dimensión 1: Clima organizacional, son todas aquellas apreciaciones que poseen los empleados sobre el comportamiento en la organización y cómo ello los afecta, en resumen, se define como la suma de las motivaciones laborales, las expectativas

de los trabajadores, el ambiente laboral y la satisfacción del empleado (Ramos y Tejera, 2017, p. 228).

Dimensión 2: Cultura organizacional, es muy sustancial para las empresas, ya que el innovar exige una voluntad de espíritu que integre la creatividad, el apetito por el riesgo y la voluntad de emprendimiento desde una perspectiva corporativa, que se fortalezca con un clima y un entorno adecuados que motiven a las personas a crear nuevas ideas (Felizzola & Anzola, 2017, p. 21).

Dimensión 3: Estilo gerencial, es el empleo del liderazgo y uno de los grandes desafíos de los líderes es dirigir el potencial del capital humano hacia el logro de las metas y resultados en la organización. A medida que crece la importancia de los equipos en el entorno organizacional, también lo hace el papel del líder que guía a su equipo (Muniz & Guimaraes, 2017, p. 108).

A continuación, mencionamos los conceptos de los indicadores de la variable X:

Indicador 1: Motivación en el trabajo, es la interrelación del individuo y el impulso ejecutado por la organización con el propósito de crear elementos que estimulen al empleado a lograr un objetivo (Peña & Villón, 2017, p. 185).

Indicador 2: Expectativas laboral, es todo lo que una persona desea conseguir y descubrir en el momento de presentarse para un lugar de trabajo, el cual incluye su cargo en dicho lugar y la organización en donde se ejecutara (Barriga, 2019, p.30).

Indicador 3: Valores, son los cimientos que respaldan la forma de vida y actitudes del ser humano al interior de una empresa (Vera et al., 2016, p. 225).

Indicador 4: Comportamientos, es la manera de actuar de las personas, demostrando sus actitudes, personalidades, percepciones, aprendizajes y la motivación (Robbins & Coulter, 2018, p. 283).

Indicador 5: Dirigir, es una función operativa que compromete el trabajo en equipo para cumplir los fines organizacionales (Robbins & Coulter, 2018, p. 9).

Indicador 6: Toma de decisiones, se describe como la elección de estrategias realizadas por los líderes en las actividades diarias de la vida laboral, por lo que son juzgados a partir de los resultados de esas decisiones (Riaz & Khalili, 2014, p. 355).

En lo relativo a los conceptos de la variable Y, mencionaremos los siguientes:

Variable Y: Estrés laboral, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, mencionan que el estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre el individuo, cuando se ve sometido a las exigencias del trabajo, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos; se dimensionan en reacciones fisiológicas y reacciones psíquicas (Iniesta, 2016, p.11).

Por otra parte, daremos a conocer los conceptos de las dimensiones de la variable en mención:

Dimensión 1: Reacciones fisiológicas, comprenden las respuestas neuroendocrinas y las asociadas al sistema nervioso autónomo, los más representativos son dolores de cabeza o jaquecas, problemas gástricos, aumento de la presión arterial, una menor eficacia del sistema inmune, entre otros, tales efectos sobre la salud a largo plazo pueden ser fatales, deteriorando el sistema inmunológico, el cual protege a nuestro organismo de todo aquello que podría causarnos alguna enfermedad (García & Moran, 2016, p. 16).

Dimensión 2: Reacciones psíquicas, son aquellas que comprenden las emociones y el aspecto cognitivo, las mismas que se manifiestan por la dificultad de concentración, afecta la toma de decisiones y disminuye la memoria. Abarcan las sensaciones subjetivas de malestar emocional como el temor, la ansiedad, la excitación, la depresión, la irritabilidad, disminución de la autoestima, el miedo y la ira (García & Moran, 2016, p. 16).

Por otra parte, detallamos los indicadores de la variable Y:

Indicador 1: Trastorno del sueño, es considerado como una gran diversidad de desórdenes que afecta la manera de dormir, perjudica el desarrollo del ciclo sueño-vigilia, se involucra en el manejo emocional, físico y mental, y genera complicaciones leves en el estilo cotidiano de la persona (Karna & Gupta, 2020, p. 1).

Indicador 2: Fatiga crónica, es una serie de patologías que afectan el estilo laboral y familiar, los más expuestos son el personal que tiene contacto con el paciente (Cantos, 2019, pág. 1).

Indicador 3: Somnolencias, es una sintomatología que se presenta, debido a la mala calidad de sueño permitiendo que esté despierto todo el día, generado por el ambiente del nosocomio (Silva et al., 2020, p. 265).

Indicador 4: Temor, es un mecanismo de defensa esencial que tiene el ser humano como respuesta para poder sobrevivir a eventos de riesgo (Ornell, Schuch, Sordi & Kessler, 2020, p. 232).

Indicador 5: Falta de concentración, es la incapacidad de centrar la atención en una tarea en cuestión, la cual puede perjudicar en el desempeño del trabajador en su centro de labores (García, 2016, parr.5).

Indicador 6: Irritabilidad, Maralov y Sitaro (2018) considera como un estado emocional negativo, como un tipo de agresión, como un rasgo de carácter, como indicador de mala salud psicológica o mala salud personal (p. 495).

Indicador 7: Cólera, Una emoción que implica una evaluación de la responsabilidad por el mal comportamiento de otra persona o entidad y que a menudo incluye el objetivo de corregir el mal percibido (Lindebaum & Geddes, 2016, p.742).

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN NIVELES			
<b>Variable X: Factores Organizacionales</b>	Los factores organizacionales son aquellos elementos que influyen directamente sobre el comportamiento de los empleados al interior de la empresa, se dimensionan en los aspectos culturales, el clima de organización y estilo de gerencia para la toma de decisiones (Galván & Sánchez, 2019, p.58).	Los factores organizacionales son la suma del clima organizacional, la cultura al interior de la empresa y el estilo gerencial de la organización.	Clima organizacional	Motivación en el trabajo	1 y 2	ORDINAL TIPO LIKERT (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A Veces (2) Casi Nunca (1) Nunca  Agrupados por niveles Malo 12-27 Regular 28-43 Bueno 44-60			
				Expectativas laborales	3 y 4				
			Cultura organizacional	Valores	5 y 6				
				Comportamiento	7 y 8				
			Estilo gerencial	Dirigir	9 y 10				
				Toma de decisiones	11 y 12				
			<b>Variable Y: Estrés Laboral</b>	El estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre el individuo, cuando se ve sometido a las exigencias del trabajo, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos; se dimensionan en reacciones fisiológicas y reacciones psíquicas (Iniesta, 2016, p.11).	Desde el punto de vista operacional la variable Estrés Laboral será entendida como las reacciones fisiológicas y las reacciones psíquicas que se observan en los trabajadores.		Reacciones fisiológicas	Trastorno del sueño	13 y 14
								Fatiga crónica	15 y 16
							Reacciones psíquicas	Somnolencias	17 y 18
								Temor	19 y 20
Falta de concentración	21 y 22								
Irritabilidad / cólera	23 y 24								
					Agrupados por niveles Severo 12-27 Moderado 28-43 Leve 44-60				

Fuente: Elaboración propia

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

Con referencia a la población, Pilco y Ruiz (2015) lo define como el conjunto de elementos finitos e infinitos que se encuentran interactuando en un espacio concreto (p. 75). Entretanto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen al universo o población como la reunión de todos los casos que puedan ser homogéneos. Las poblaciones deben definirse según sus particularidades y propiedades de contenido, de lugar y en el tiempo (p. 174). La población está conformada por el personal asistencial del hospital entre médicos, enfermeros y técnicos asistenciales, los mismos que suman 44 personas (anexo 06).

Según Cabezas et al., (2018) establecen que la muestra es “la captura de una porción de la población la cual considera dar a conocer cifras específicas de la misma” (p. 93). La muestra de la investigación es la población total señalada (44 personas), la misma que es de tipo censal por lo que no es necesario aplicar un muestreo. En la cual Ramos y Tejera (2018), expresa que se considera muestra censal al trabajar con toda la población estudiada al determinarla un número manipulable de personas (p. 90).

Para Cohen, Gómez, Rivero, Grinszpun y Seid (2019) manifiestan que la unidad de análisis implica ubicarla al interior de un sistema de categorías o variables; por lo que se determina teóricamente qué lugar ocupa en relación a otras unidades (p. 20). En síntesis, determina el lugar que ocupa el estudio a realizarse; en ese sentido la unidad de análisis de la presente investigación es el personal asistencial de EsSalud Hospital II de Vitarte.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En lo concerniente a la técnica, Baena (2017) manifiesta que es la estructura del proceso de la propia investigación, la cual propone normas, proporciona instrumentos, vías de recolección, sistematiza la clasificación, cuantifica, mide y tiene estrecha relación con el método y la teoría (p. 68). Para la realización del presente trabajo se utiliza la técnica de la encuesta, según Ruas (2016) es una ejecución del método que está interconectado con el medio que se use, compone una operación particular para recoger, procesar o examinar los datos (párr. 36).

En cuanto a instrumentos de investigación, Baena (2017) indica que son los apoyos de las técnicas para que puedan cumplir con su objetivo y su propósito, es aquella herramienta que permitirá recabar la información necesaria para la investigación (p. 69). En la presente investigación se hace uso de un cuestionario estructurado para cada variable. Para Malhotra (2016), un cuestionario estructurado es aquella que permite obtener información específica por su carácter cerrado (p. 183), de tal manera que en la presente investigación se trabajó con las alternativas de respuestas escalonadas de tipo Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre. Los cuales fueron agrupados por niveles para efectos de interpretación, como se muestra en las siguientes tablas:

*Tabla 3*

Agrupación por niveles e intervalos de la variable X

	Malo	Regular	Bueno
Variable X: Factores Organizacionales	12-27	28-43	44-60
Dimensión 1: Clima Organizacional	4-8	9-13	14-20
Dimensión 2: Cultura Organizacional	4-8	9-13	14-20
Dimensión 3: Estilo Gerencial	4-8	9-13	14-20

Fuente: Elaboración Propia

*Tabla 4*

Agrupación por niveles e intervalos de la variable Y

	Severo	Moderado	Leve
Variable Y: Estrés Laboral	12-27	28-43	44-60
Dimensión 4: Reacciones fisiológicas	6-11	12-17	18-24
Dimensión 5: Reacciones psíquicas	6-11	12-17	18-24

Fuente: Elaboración Propia

Tacillo (2017), indica que la validez de un instrumento es la coherencia interna de sus componentes o ítems, y que los mismos respondan a las variables en estudio (p.71). El instrumento se autentifica por medio del método de Juicio de expertos, donde los jueces analizaron que el instrumento cumpla con pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 5

Validación por juicio experto

Número	Nombre del experto	Grado	Resultado
1	Darwin Mestas Vega	Mg. Administración	Aplicable
2	Víctor Romero Escalante	Mg. Administración	Aplicable
3	Juliana Álvarez Rodríguez	Mg. Administración	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Según Begoña (2018), la confiabilidad o la consistencia interna evalúa coherencias entre los elementos internos de un cuestionario, evalúa su homogeneidad y los consistentes que son (p. 71). La confiabilidad del instrumento se determina por el Estadístico Alfa de Cronbach calculado del SPSS versión.25 sobre una encuesta piloto de 22 personas que laboran en el área de emergencia. Según González (2015) refiere que el coeficiente del Alfa de Cronbach es un índice para evaluar el grado en que los ítems de un instrumento están correlacionados (p. 64) es decir que es una medida que cuantifica la correlación existente entre los ítems.

Tabla 6

Niveles de Confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,0 a 0,5	Inaceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
0,9 a 1,0	Excelente

Fuente: Chávez y Rodríguez (2018)

Tabla 7

Resumen de Procesamiento de datos

	N	%
Casos Válido	22	100,0
Excluido	0	,0
Total	22	100,0

Fuente: Elaboración propia



El nivel de confiabilidad se cuantifica por medio del Alfa de Cronbach en el SPSS versión 25 según las variables de estudio Factores organizacionales y estrés laboral.

*Tabla 8*

#### Resultados de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	24

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El nivel de confiabilidad del cuestionario que mide las variables registra un Alfa de Cronbach de 0.935 según la Tabla 8 y según la Tabla 6 de niveles de confiabilidad corresponde a una excelente confiabilidad.

### 3.5. Procedimientos

Después de haberse planteado las bases teóricas y desarrollado el marco metodológico, se procede a determinar como muestra de estudio la población siendo esta una muestra censal. Se construye un cuestionario de 12 preguntas por variable de estudio el mismo que es aplicado en las instalaciones del hospital, con el consentimiento de este.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los datos son analizados, codificados, tabulados y procesados mediante el software SPSS versión.25, los resultados en estadísticos descriptivos y estadísticos inferenciales.

En cuanto a la estadística descriptiva Rendón et al. (2016), menciona que tiene como objetivo resumir la evidencia en una presentación de manera clara y sencilla en forma de tablas, cuadros o gráficos mostrando cifras puntuales con la finalidad de señalar comparaciones o tendencias (p.406). Para Flores et al. (2017), una inferencia es la elaboración de conclusiones a partir de las pruebas que se realizan con los datos obtenidos de una muestra (p.365). La estadística inferencial se aplica para probar tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas por medio de la aplicación del software SPSS versión.25.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se respeta la dignidad, principios culturales, autonomía, así como también el consentimiento y los datos de los encuestados. En cuanto, la identidad de las personas que participan se mantuvo en el anonimato para salvaguardar la integridad de las personas que colaboraron con la investigación.

Por último, los resultados obtenidos servirán como sugerencia para la mejora organizacional en el EsSalud Hospital II Vitarte.

## IV.RESULTADOS

### 4.1 Estadística Descriptiva

Tabla 9

Variable X: Factores Organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	22,7	22,7	22,7
	Regular	22	50,0	50,0	72,7
	Bueno	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente SPSS.25

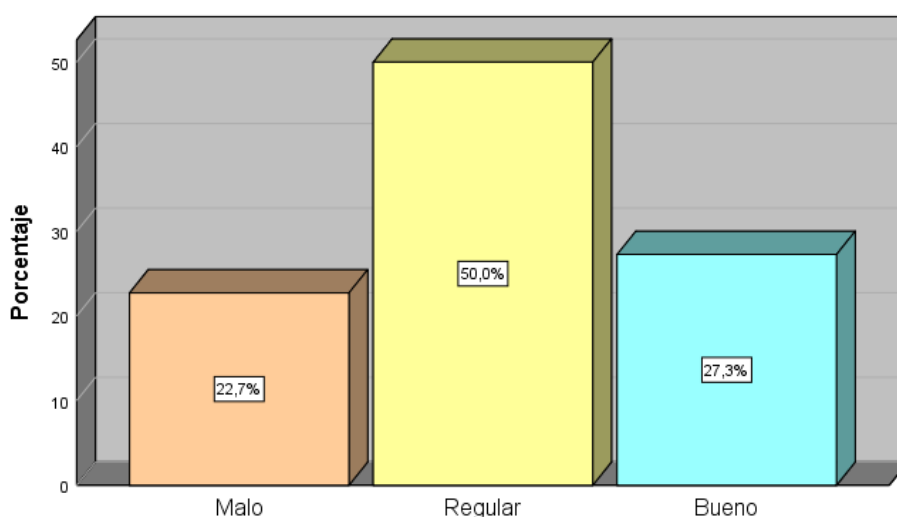


Figura 1. Variable X: Factores Organizacionales  
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Acorde a los resultados adquiridos del personal asistencial siendo ellos 44 trabajadores que laboran en el área de emergencia Covid-19 del Hospital EsSalud II Vitarte, el 22.7% afirma la existencia de un nivel malo en factores organizacionales, mientras que el 50% manifiesta la presencia de factores organizacionales regulares y finalmente un 27.3% un nivel bueno.

Dichos resultados marcan una tendencia negativa (22.7% malo y 50% regular) afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 72.7% (32) perciben que los factores organizacionales no son buenos.

Tabla 10

Dimensión 1: Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	29,5	29,5	29,5
	Regular	19	43,2	43,2	72,7
	Bueno	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente SPSS.25

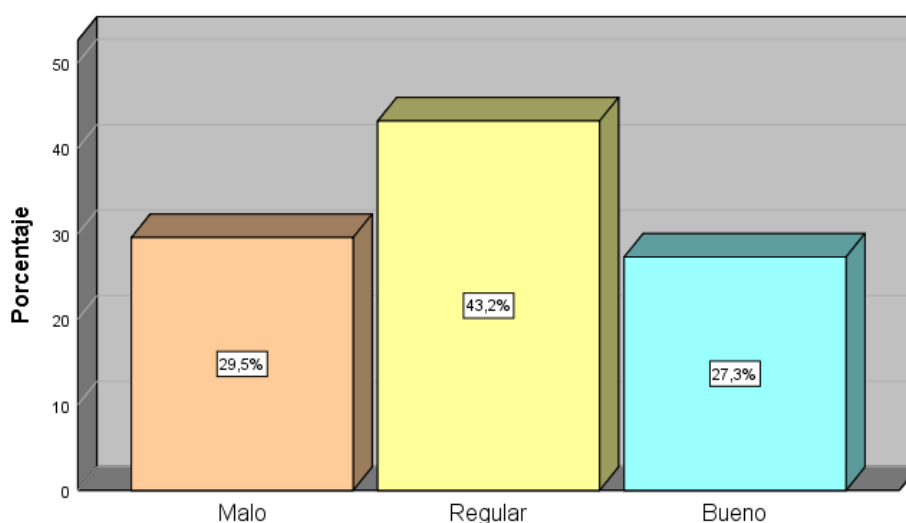


Figura 2. Dimensión 1: Clima Organizacional  
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 10 figura 2, se presenta el Clima Organizacional del personal asistencial en el área de emergencia Covid-19 del Hospital Essalud II Vitarte-Ate, 2020. Se observa que el 43.2 % (19) de los encuestados perciben el clima organizacional como regular, el 29.5% (13) como malo y el 27.3% (12) como bueno.

Dichos resultados marcan una tendencia negativa (29.5% malo y 43.2% regular) afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 72.7% (32) perciben que el clima organizacional no es bueno.

Tabla 11

Dimensión 2: Cultura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	20,5	20,5	20,5
	Regular	18	40,9	40,9	61,4
	Bueno	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente SPSS.25

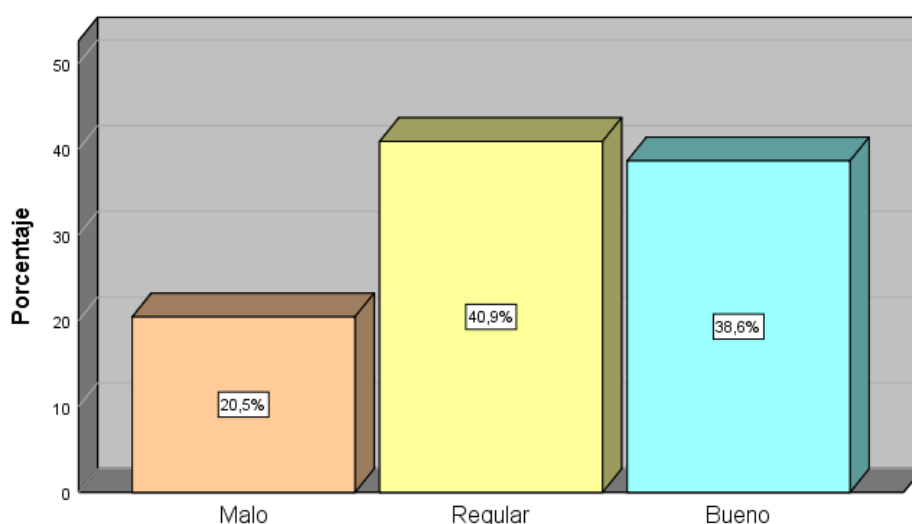


Figura 3. Dimensión 2: Cultura Organizacional

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 11 figura 3, se presenta la Cultura Organizacional del personal asistencial en el área de emergencia Covid-19 del Hospital Essalud II Vitarte-Ate, 2020. Se observa que el 40.9 % (18) de los encuestados perciben una cultura organizacional regular, el 20.5% (9) como malo y el 38.6% (17) como bueno. Dichos resultados marcan una tendencia negativa (20.5% malo y 40.9% regular) afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 61.4% (27) perciben que la cultura organizacional no es buena.

Tabla 12

Dimensión 3: Estilo Gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	22,7	22,7	22,7
	Regular	23	52,3	52,3	75,0
	Bueno	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente SPSS.25

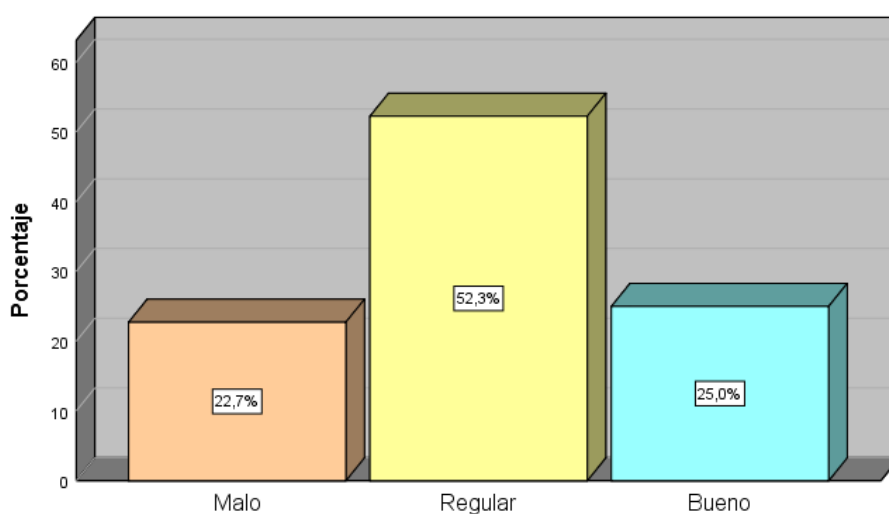


Figura 4. Dimensión 3: Estilo Gerencial  
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 12 figura 4, se presenta el Estilo Gerencial en el área de emergencia Covid-19 del Hospital Essalud II Vitarte-Ate, 2020. Se observa que el 52.3 % (23) de los encuestados perciben un estilo gerencial regular, el 22.7% (10) como malo y el 35% (11) como bueno.

Dichos resultados marcan una tendencia negativa (22.7% malo y 55.3% regular) afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 75% (33) perciben que el estilo gerencial no es bueno.

Tabla 13

Variable Y: Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Severo	14	31,8	31,8	31,8
	Moderado	22	50,0	50,0	81,8
	Leve	8	18,2	18,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente SPSS.25

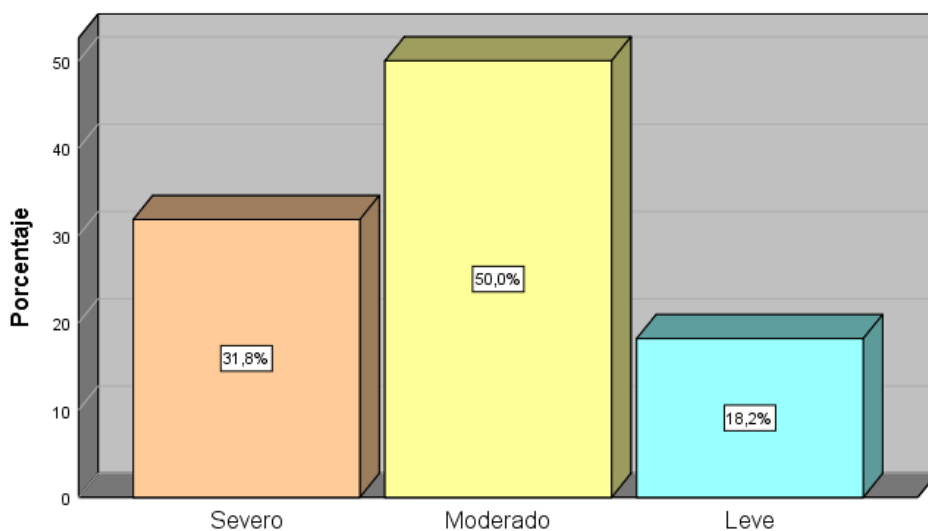


Figura 5. Variable Y: Estrés Laboral  
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 5, se presentan el Estrés laboral del personal asistencial en el área de emergencia Covid-19 del Hospital Essalud II Vitarte-Ate, 2020. Se observa que el 50 % (22) de los encuestados perciben un estrés laboral moderado, el 31.8 % (14) como severo y el 18.2 % (8) como leve.

Dichos resultados marcan una tendencia negativa (31.8% severo y 50% moderado) afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 81.8% (36) perciben al estrés laboral como no leve.

Tabla 14

Dimensión 4: Reacciones fisiológicas

				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Severo	7	15,9	15,9	15,9
	Moderado	29	65,9	65,9	81,8
	Leve	8	18,2	18,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente SPSS.25

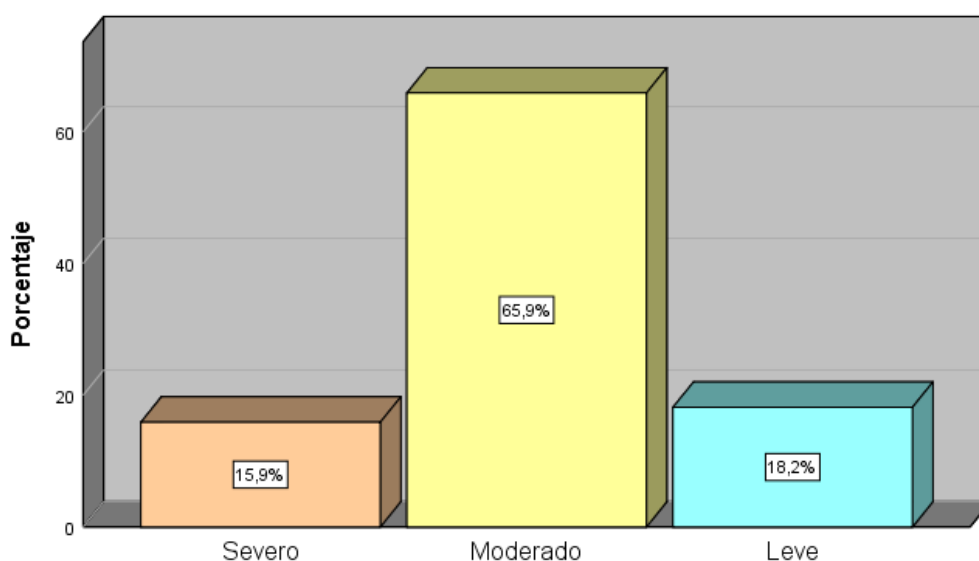


Figura 6. Dimensión 4: Reacciones fisiológicas  
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 6, se presentan las Reacciones fisiológicas del personal asistencial en el área de emergencia Covid-19 del Hospital Essalud II Vitarte-Ate, 2020. Se observa que el 65.9 % (29) de los encuestados muestran reacciones fisiológicas moderado, el 15.9 % (7) como severo y el 18.2 % (8) como leve.

Dichos resultados marcan una tendencia negativa (15.9% severo y 65.9% moderado) afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 81.8% (36) perciben reacciones fisiológicas como no leves.



Tabla 15

Dimensión 5: Reacciones psíquicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Severo	9	20,5	20,5	20,5
	Moderado	26	59,1	59,1	79,5
	Leve	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente SPSS.25

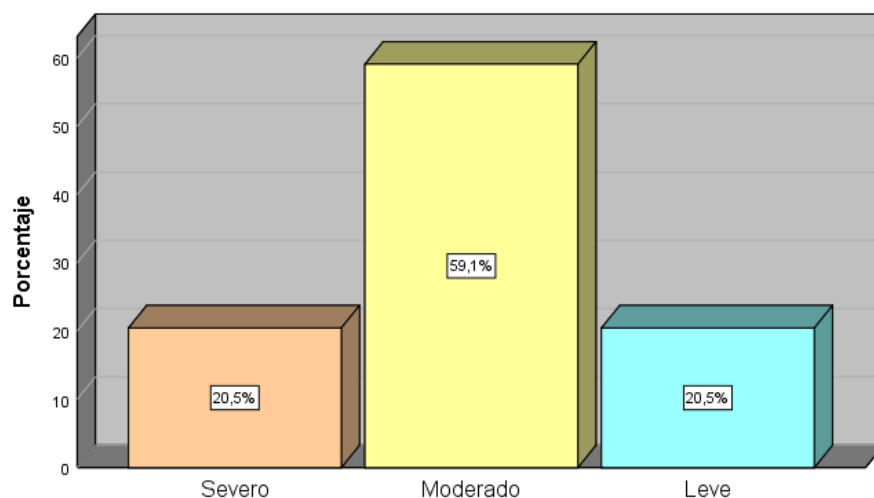


Figura 7. Dimensión 5: Reacciones psíquicas  
Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 7, se presentan las reacciones psíquicas del personal asistencial en el área de emergencia Covid-19 del Hospital Essalud II Vitarte-Ate, 2020. Se observa que el 59.1% (26) de los encuestados presentan reacciones psíquicas moderadas, el 20.5% (9) como severo y el 20.5% (9) como leve.

Dichos resultados marcan una tendencia negativa (20.5% severo y 59% moderado) afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 79.5% (35) perciben reacciones psíquicas como no leves.

## 4.2 Estadística Inferencial

### Prueba de normalidad:

Para determinar el tipo de estadístico sea paramétrico o no paramétrico a emplearse se realizará la prueba de normalidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la prueba de Shapiro-Wilk es una prueba no paramétrica que conociendo la tendencia y la línea se puede predecir los valores de una variable conociendo el comportamiento de la otra variable (p. 308).

### Hipótesis de normalidad:

$H_0$ : La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

$H_a$ : La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

### Significación:

- a. Sig. P = 0.05 ó 5%
- b. Nivel de aceptación=95%

### Reglas de decisión:

- a. Si Significancia E < Significancia P (0.05) entonces se rechaza  $H_0$ .
- b. Si Significancia E > Significancia P (0.05) entonces se acepta  $H_0$ .

En nuestra investigación se tiene una muestra  $N=44$

1. Tamaño de la muestra  $N \leq 50$  se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk.
2. Tamaño de la muestra  $N > 50$  se aplicará el estadístico Kolmogorov-Sminov.

Según Saldaña (2016) menciona que cuando el tamaño muestral es igual o inferior a 50 la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal que es la prueba de Shapiro-Wilk y la prueba de Kolmogorov-Smirnov (...) cuando el tamaño muestral es mayor de 50 (p. 112).

Tabla 16

Pruebas de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores Organizacionales	,138	44	,034	,951	44	,044
Estrés Laboral	,151	44	,013	,940	44	,023

a. Corrección de significación de Lilliefors

SPSS.25

**Interpretación:**

Observando la Tabla 16 se ha decidido hacer uso del estadístico Shapiro-Wilk debido a que la muestra tomada es de 44 colaboradores asistenciales. Por otra parte, la variable Factores Organizacionales tienen una significancia de 0.044 y la variable de Estrés Laboral tiene una significancia de 0.023 teniendo ambas un nivel de significancia menor a 0.05

**Contrastación de hipótesis:**

Para la presente investigación se aplicarán las pruebas no paramétricas, mediante la prueba de Rho de Spearman, debido a los resultados de la prueba de normalidad indican que se trata de pruebas no paramétricas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la prueba de Rho de Spearman es una prueba estadística que sirve para analizar la relación entre dos variables que son medidas en niveles de intervalos o de razón (p. 304) la misma que se detalla a continuación.

Tabla 17

Escala de Coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Nivel de correlación
-1	Negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Negativa alta
-0.40 a -0.69	Negativa moderada
-0.20 a -0.39	Negativa baja
-0.01 a -0.19	Negativa muy baja
0	No hay correlación
0.01 a 0.19	positiva muy baja
0.20 a 0.39	positiva baja
0.40 a 0.69	positiva moderada
0.70 a 0.89	positiva alta
0.90 a 0.99	positiva muy alta
1	positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

## Hipótesis General

**Hipótesis de Trabajo:** Existe relación significativa entre las variables factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

### Significación:

- Sig. P = 0.05 o 5%
- Nivel de aceptación=95%

### Reglas de decisión:

- Si Significancia E < Significancia P (0.05) entonces se rechaza H<sub>0</sub>.
- Si Significancia E > Significancia P (0.05) entonces se acepta H<sub>0</sub>.

Tabla 18

Prueba de correlación de variables - Hipótesis general

		Factores	
		Organizacionales	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Factores Organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,004
		N	44
Estrés Laboral	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,430**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	44

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

SPSS.25

**Interpretación:** La tabla 18 nos señala la prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) =0.004 menor a 0.05 por lo que hay bastante evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>) . El Rho de Spearman arrojo

un valor de -0.430 y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa moderada entre Factores Organizacionales y el Estrés Laboral.

### Hipótesis Especifica 1

**Hipótesis de Trabajo:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

### Significación:

- a. Sig. P = 0.05 o 5%
- b. Nivel de aceptación=95%

### Reglas de decisión:

- a. Si Significancia E < Significancia P (0.05) entonces se rechaza H<sub>0</sub>.
- b. Si Significancia E > Significancia P (0.05) entonces se acepta H<sub>0</sub>.

Tabla 19

Prueba de correlación de variables – Hipótesis especifica 1

		Clima	
		Organizacional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,004
		N	44
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,413**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	44

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

SPSS.25

**Interpretación:** La tabla 19 nos señala la prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) =0.004 menor a 0.05 por lo que hay bastante evidencia estadística para desestimar la

hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ) . El Rho de Spearman arrojó un valor de -0.413 y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa moderada entre Clima Organizacional y el Estrés Laboral.

## Hipótesis Especifica 2

**Hipótesis de Trabajo:** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

$H_a$ : Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.

### Significación:

- Sig. P = 0.05 o 5%
- Nivel de aceptación=95%

### Reglas de decisión:

- Si Significancia E < Significancia P (0.05) entonces se rechaza  $H_0$ .
- Si Significancia E > Significancia P (0.05) entonces se acepta  $H_0$ .

### Tabla 20

Prueba de correlación de variables -Hipótesis especifica 2

			Cultura Organizacional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,421**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	44	44
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	44	44

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

**Interpretación:** La tabla 20 nos señala la prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) =0.005 menor a 0.05 por lo que hay bastante evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ) . El Rho de Spearman arrojó un valor de -0.421 y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa moderada entre Cultura Organizacional y el Estrés Laboral.

### Hipótesis específica 3

**Hipótesis de Trabajo:** Existe relación significativa entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud II Vitarte - Ate, 2020.

$H_0$ : No existe una relación significativa entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud II Vitarte - Ate, 2020.

$H_a$ : Existe una relación significativa entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud II Vitarte - Ate, 2020.

### Significación:

- a. Sig. P = 0.05 o 5%
- b. Nivel de aceptación=95%

### Reglas de decisión:

- c. Si Significancia E < Significancia P (0.05) entonces se rechaza  $H_0$ .
- d. Si Significancia E > Significancia P (0.05) entonces se acepta  $H_0$ .

*Tabla 21*  
Prueba de correlación de variables -Hipótesis específica 3

			Estilo Gerencial	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Estilo Gerencial	Coeficiente de correlación	1,000	-,361*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	44	44
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,361*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	44	44

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** La tabla 21 nos señala la prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) =0.016 menor a 0.05 por lo que hay bastante evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ) . El Rho de Spearman arrojó un valor de -0.361 y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa baja entre Estilo Gerencial y el Estrés Laboral.



## V.DISCUSIONES

En la presente investigación el objetivo principal fue determinar la relación entre los Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020; para lo cual se siguieron estudios estadísticos por lo que se obtuvo resultados descriptivos; en el caso de la variable X: Factores Organizacionales se alcanzó como resultado que el 22.7% afirma la existencia de un nivel malo en factores organizacionales, mientras que el 50% manifiesta la presencia de factores organizacionales regulares, es decir que dichos resultados marcan una tendencia negativa afirmando que del personal asistencial que labora en emergencia, el 72.7% (32) perciben que los factores organizacionales no son buenos. De la misma forma se consiguió resultados descriptivos para la variable Y: Estrés Laboral donde el 50% de los trabajadores de la salud perciben un estrés laboral moderado y el 31.8% percibe un estrés laboral severo; es decir que dichos resultados marcan una tendencia negativa, afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia el 81.8% (36) perciben al estrés laboral como no leve. Por otra parte, en la tabla 18 nos muestra la prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia (bilateral)  $=0.004$  menor a 0.05 por lo que podemos manifestar que hay bastante evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo que la prueba del Rho de Spearman arrojó un valor de -0.430 y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa moderada entre Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte – Ate, 2020 es decir que al mejorar los Factores Organizacionales de la institución de salud, el Estrés Laboral en el personal sanitario serían leve, la cual esto es beneficioso tanto para el personal sanitario como para la institución de salud, debido que los principales proveedores para atención médica son los profesionales sanitarios por ende deben ser valorados. Teniendo en cuenta que en la Resolución Ministerial N° 180-2020, enfatiza que la pandemia del Covid-19 mantiene un nivel alto de estrés en toda la población, y particularmente los que forman parte de la primera línea (profesionales de la salud), son los primeros en presentar cuadros de tensión, agotamiento y trastornos de sueño. El simplemente hecho de tener en cuenta todos los protocolos que se deben cumplir para la atención médica y estar expuesto a pacientes con Covid-19 genera estrés de diferentes grados, más aún

cuando el nosocomio se encuentra con alta demanda para la atención médica, es ahí donde los trabajadores sanitarios laboran más de su horario normal causándoles fatiga, agotamiento, somnolencias e irritabilidad. Por lo que Chiang, Riquelme & Rivas (2018), en su trabajo de investigación analizan el vínculo de la satisfacción y estrés laboral, la cual concluyeron que, a más satisfacción y control laboral, puede disminuir el apoyo social laboral y estrés. En tal sentido la investigación de Chiang, Riquelme & Rivas (2018), concuerda con lo estudiado en la presente investigación, debido que, si la percepción de los factores organizacionales en los trabajadores se da de manera buena, se obtendría un estrés laboral leve. Por otra parte, Torres (2014), quién explica la teoría “X” y la teoría “Y” planteada por Douglas McGregor, donde afirma que un buen administrador depende de su capacidad de predicción y control de la conducta de los empleados, es decir, que se necesita de un ejecutivo o gerente de atención médica con la experiencia de dirigir y controlar de manera global una organización; en especial la conducta de los trabajadores sanitarios en tiempos de pandemia. La cual se observa que en el Hospital EsSalud II Vitarte, los profesionales que se encuentran actualmente ejerciendo la gestión debido a la pandemia del Covid-19, pudiéndose observar que en algunos casos no cuentan con la experiencia y capacidad en su totalidad para poder dirigir y controlar los problemas que existen dentro del nosocomio. De la misma manera Ortiz et. al (2020), afirma que el personal de la salud presenta diversos déficits en sus organizaciones enfocadas en las condiciones requeridas para poder contrarrestar una pandemia. En tal sentido podemos dar a conocer que, si las tomas de decisiones por parte de las jefaturas no se realizan de manera adecuada y asertiva en los procesos de atención médica del área de emergencia; esto podría causarles un estrés laboral severo en el personal sanitario de EsSalud Hospital II Vitarte – Ate; dando como resultados a las reacciones físicas y psíquicas; manifestándose como los trastornos de sueño, somnolencias, falta de concentración e irritabilidad.

Con respecto al objetivo específico 1 al determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020; para lo cual se siguieron estudios estadísticos por lo que se obtuvo resultados descriptivos: es decir que el 43.2% de los trabajadores del área de emergencia perciben un clima organizacional como

regular; mientras que el 29.5% perciben como malo; es decir que dichos resultados marcan una tendencia negativa, afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 72.7% (32) perciben que el clima organizacional no es bueno. Por otra parte, en la tabla 19 nos señala la prueba de Rho de Spearman, que muestra al clima organizacional y al estrés laboral con un nivel de significancia (bilateral) =0.005 menor a 0.05 por lo que hay bastante evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, así mismo la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de -0.413 y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa moderada entre Clima Organizacional y Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte – Ate; es decir que al mejorar el Clima Organizacional de dicho nosocomio, los profesionales de la salud percibirían un Estrés Laboral leve. Por otra parte como expresa Ferraz (2020) en su estudio de investigación concluyó que existe un nivel bajo de estrés y alta satisfacción laboral en el equipo de enfermería del Hospital de Canaria, esto concuerda con el presente trabajo de investigación, donde quiere decir que mientras más satisfechos se encuentren los profesionales de la salud, el nivel de estrés será leve. Como afirma Portero (2019) tuvo como objetivo medir el nivel de nivel de estrés, burnout, satisfacción del personal sanitario, obteniendo como resultado un nivel medio de estrés, un nivel bajo con respecto al agotamiento emocional y un nivel moderado con la despersonalización y realización personal en los profesionales de la salud del servicio de urgencias. En tal sentido, bajo lo manifestado por el autor y al analizar estos resultados, podemos decir que mientras existe una alta satisfacción en los trabajadores encontraremos un estrés leve en los trabajadores del área de emergencia del EsSalud Hospital II Vitarte – Ate; por ende, obtendremos un buen clima organizacional.

Con referente al objetivo específico 2 al determinar la relación entre la Cultura Organizacional y el Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020; para lo cual se siguieron estudios estadísticos por lo que se obtuvo resultados descriptivos: es decir que el 40.9 % de los trabajadores del área de emergencia perciben la cultura organizacional regular; mientras que el 20.5% perciben como malo; es decir que dichos resultados marcan una tendencia negativa, afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el 61.4% (27) perciben que la cultura organizacional no es buena. Por

otra parte, en la tabla 20 nos señala la prueba de Rho de Spearman, que muestra a la cultura organizacional y al estrés laboral con un nivel de significancia (bilateral)  $=0.004$  menor a  $0.05$  por lo que hay bastante evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, así mismo la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de  $-0.421$  y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa moderada entre la Cultura Organizacional y Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte – Ate; es decir que al mejorar la Cultura Organizacional de dicho nosocomio, los profesionales de la salud sentirían un Estrés Laboral leve. Por otra parte, Lee y Jang (2020) concluyeron en su investigación que la cultura organizacional, el estrés laboral y la fatiga como afectan en la rotación del personal en cuatro hospitales. De la misma manera podemos manifestar que concuerda con el presente trabajo de investigación debido que al no existir una buena cultura organizacional y un bajo nivel de estrés esto influiría directamente en la rotación de los profesionales de la salud dentro del nosocomio, la cual puede ser perjudicial para la atención médica. Asimismo, en la teoría Z propulsado por William Ouchi, sostiene que la productividad en las empresas se da por una gestión humana sustentada en la filosofía y una cultura organizacional adecuada (Chiavenato, 2017, p. 100). Por lo expuesto anteriormente, la cultura organizacional en tiempos de pandemia y el estrés laboral pueden tener efectos directos en el comportamiento de los empleados del área de emergencia del EsSalud Hospital II Vitarte – Ate, la misma puede perjudicar el desempeño de los profesionales sanitarios causando ineficiencia en los servicios de la salud.

Finalmente, con referente al objetivo específico 3 al determinar la relación entre Estilo Gerencial y el Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020; para lo cual se siguieron estudios estadísticos por lo que se obtuvo resultados descriptivos; es decir que el  $52.3\%$  de los trabajadores del área de emergencia perciben un estilo gerencial regular; mientras que el  $22.7\%$  perciben como malo; es decir que dichos resultados marcan una tendencia negativa, afirmando que el personal asistencial que labora en emergencia, el  $75\%$  (33) perciben que el estilo gerencial no es bueno. Por otra parte, en la tabla 21 nos señala la prueba de Rho de Spearman, que muestra al Estilo Gerencial y al Estrés Laboral con un nivel de significancia (bilateral)  $=0.016$

menor a 0.05 por lo que hay bastante evidencia estadística para desestimar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, así mismo la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de -0.361 y según la tabla 17 de escala de correlación se determina que existe una correlación negativa baja entre el Estilo Gerencial y Estrés Laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte – Ate. La cual nos da conocer que mientras las jefaturas o líderes del nosocomio tomen decisiones adecuadas para la atención médica en tiempos de pandemia, esto hará que se obtenga un nivel de Estrés Laboral leve. Desde la posición de Galbraith et al. (2020) afirma que los ejecutivos y gerentes de atención médica deben conocer las consecuencias de que el brote del Covid-19 eleva el riesgo de angustia psicológica; generando miedo, temor, irritabilidad en el personal sanitario; la cual puede perjudicar enormemente la salud mental del personal sanitario del área de emergencias del EsSalud Hospital II Vitarte – Ate. Por otra parte, Orihuela (2020), en su investigación concluyó que la cultura organizacional, el estilo gerencial y el compromiso laboral se relacionan en niveles moderados con la satisfacción laboral del personal en el centro de salud Puente Chao en tiempos de Covid-19. En tal sentido al analizar estos resultados confirmamos que dirigir de manera correcta y tomar decisiones acertadas en una institución de salud va tener como resultados un estrés laboral leve; la cual es sumamente importante para toda la organización y en especial para los profesionales sanitarios, quienes son el principal proveedor para la atención médica.

## VI.CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Se cumplió el objetivo general determinar la relación entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020 y también se cumplió con la hipótesis general. Determinándose a nivel descriptivo que el 22.7% del personal de salud afirma la existencia de un nivel malo de factores organizacionales y el 27.3% manifiesta un nivel bueno, mientras que el 31.8% de los profesionales de la salud perciben un estrés laboral severo y el 18.2% de los trabajadores perciben un estrés laboral leve; afirmando que del personal asistencial que labora en emergencia el 81.8% (36) perciben al estrés laboral como no leve, con respecto al resultado inferencial se concluye que existe relación entre los factores organizacionales y el estrés laboral en el área de emergencias del EsSalud Hospital II Vitarte, puesto que el nivel de significancia (bilateral) obtenido fue 0.004 menor 0.05 y con un grado de correlación negativa moderada ( $Rho=-0.430$ ). Se concluye también que, de tener buenos factores organizacionales en el hospital, el nivel de estrés laboral será leve en el personal sanitario.
2. Se cumplió con el objetivo específico 1 determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020 y también se cumplió con la hipótesis específica 1. Determinándose a nivel descriptivo que el 29.5% de los trabajadores de la salud perciben un mal clima organizacional y el 27.3% percibe un buen clima organizacional, mientras que el 31.8% de los trabajadores de la salud perciben un estrés laboral severo y el 18.2% de los profesionales de la salud perciben un estrés laboral leve; el 72.7% (32) perciben que el clima organizacional no es bueno, con respecto a la estadística inferencial se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el área de emergencias del EsSalud Hospital II Vitarte, puesto que el nivel de significancia (bilateral) obtenido fue 0.005 menor 0.05 y con un grado de correlación negativa moderada ( $Rho=-0.413$ ). Deduciendo que, al tener un buen clima laboral en el

nosocomio, el nivel de estrés laboral será leve en el personal de la salud de dicho hospital.

3. Se cumplió con el objetivo específico 2 determinar la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020 y también se cumplió con la hipótesis específica 2. Determinándose a nivel descriptivo que el 20.5% de los trabajadores de la salud perciben una mala cultura organizacional y el 38.6% perciben como un buen clima organizacional, mientras que el 31.8% de los trabajadores de la salud perciben un estrés laboral severo y el 18.2% perciben un estrés laboral leve, el 61.4% (27) perciben que la cultura organizacional no es buena, con respecto a la estadística inferencial se concluye que existe relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral en el área de emergencias del EsSalud Hospital II Vitarte, puesto que el nivel de significancia (bilateral) obtenido fue 0.004 menor 0.05 y con un grado de correlación negativa moderada ( $Rho = -0.421$ ). Deduciendo que, al desarrollar una buena cultura organizacional en el hospital, el nivel de estrés laboral será leve en los trabajadores de la salud de dicho nosocomio.
4. Se cumplió con el objetivo específico 3 determinar la relación entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020 y también se cumplió con la hipótesis específica 3. Determinándose a nivel descriptivo que el 22.7% de los trabajadores de la salud perciben un estilo gerencial malo y el 25% percibe un estilo gerencial bueno, mientras que el 31.8% de los trabajadores de la salud perciben un estrés laboral severo y el 18.2% perciben un estrés laboral leve, el 75% (33) perciben que el estilo gerencial no es bueno, con respecto a la estadística inferencial se concluye que existe relación entre el estilo gerencial y el estrés laboral en el área de emergencias del EsSalud Hospital II Vitarte, puesto que el nivel de significancia (bilateral) obtenido fue 0.016 menor 0.05 y con un grado de correlación negativa baja ( $Rho = -0.361$ ). Deduciendo que, al desarrollar un buen estilo gerencial en el hospital, el nivel de estrés laboral será leve en el personal sanitario de dicha institución de salud.

## VII.RECOMENDACIONES

Según las conclusiones obtenidas en la presente investigación se llegó a determinar las siguientes recomendaciones:

1. El hospital debe organizar con apoyo de las psicólogas del nosocomio charlas y talleres virtuales de cómo manejar del estrés laboral en tiempos de pandemia; así como también debe dar iniciativas para fortalecer el bienestar emocional del personal asistencial, quienes son los proveedores importantes para afrontar la pandemia del Covid-19. Asimismo, las jefaturas médicas de cada área deben tomar decisiones comprometiendo la mejora del clima y cultura organizacional, para disminuir el nivel de estrés laboral del personal sanitario del área de emergencias del Hospital EsSalud II Vitarte-Ate.
2. Se recomienda que la institución de salud debe programar actividades de integración (pausas activas, comité semanal que reúna a todo el personal, talleres prácticos de comunicación asertiva, charlas motivacionales, reuniones virtuales por onomásticos) que mejore el trabajo en equipo, con la finalidad de incentivar en el personal conductas orientadas a una comunicación asertiva, para que el clima dentro de la organización se aliviane entre los colaboradores.
3. Se recomienda que el nosocomio debe aplicar una cultura de práctica de valores organizacionales (respeto, amabilidad, puntualidad, cumplimiento) en un máximo del 100% de tal manera que ello mejore el comportamiento de los profesionales de la salud, lo cual también incidiría en la buena atención a los pacientes puesto que indirectamente también se vería mejorado el clima laboral.
4. El personal que dirige el nosocomio debe implementar programas de protección psico-emocional dirigido a todo el personal de salud que posee síntomas de elevado estrés laboral, para así evitar problemas posteriores en su salud mental; de la misma manera brindándoles todas las herramientas (equipos de bioseguridad, protocolos, pruebas rápidas y/o moleculares, sala de reposo más amplia) necesarias para afrontar la pandemia.



## REFERENCIAS

- Abella, C. (2020). *Incidencia del Burnout en enfermeros de urgencias y análisis de su relación con las variables resiliencia y apoyo social*. (Tesis de maestría, Universidad de Oberta de Catalunya). Recuperado de: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/122366/1/TFM.AbellanPerezCristina.pdf>
- Acosta J. & Iglesias S. (2020). *Mental health in workers exposed to COVID-19*, *Rev Neuropsiquiatr*, 83(3),3784. Recovered from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3784>
- Andina. (2020). *Coronavirus: Minsa aprueba guía técnica que vela por salud mental de su personal*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-coronavirus-minsa>
- Baena, G. (2017) *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria
- Barriga Montalvo, V. P. (2019). *Expectativas laborales en exalumnos millennials del programa profesional de administración de negocios de una Universidad Privada de Arequipa*, 2019. Recuperado de: [http://54.213.100.250/bitstream/UCSP/16011/1/BARRIGA\\_MONTALVO\\_VAN\\_MIL.pdf](http://54.213.100.250/bitstream/UCSP/16011/1/BARRIGA_MONTALVO_VAN_MIL.pdf)
- Begoña, A. (2018). *Validez y Fiabilidad de una escala de evaluación oral en ELE. RLA*. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 56. (Nº2.), 65-89. Recuperado el 31 de octubre de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rla/v56n2/0718-4883-rla-56-02-65.pdf>
- Braquehais, M. D., Vargas-Cáceres, S., Gómez-Durán, E., Nieva, G., Valero, S., Casas, M., & Bruguera, E. (2020). *The impact of the COVID-19 pandemic on the mental health of healthcare professionals*. Recovered from: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2020000400504](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2020000400504)

- Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo M. (2015) *Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile*. Estudios Gerenciales 31 (2015) 432–440
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torre, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/>
- Cantos Alcívar, G. J. (2019). *Síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud de Hospitales*. Recuperado: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1234/1/ARS%20Dra.%20Gema%20Julissa%20Cantos%20Alc%c3%advar.pdf>
- Chiang M, Riquelme G, Rivas P, (2018). *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*. *Ciencia & Trabajo*. Sep-Dic; 20 [63]: 178-186. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chiavenato, I. (2017) *Administración de recursos humanos (10ed)*. México DF: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <https://mcgrawia-ip.vitalsource.com/#/books/9781456263430/>
- Chucle, C., Masias, F. & Gutierrez, D. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios–San Luis, 2019*. (Tesis de Licenciada, Universidad Maria Auxiliadora). Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/223/TITULO%20223-CHUCLE-MASIAS-GUTIERREZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- CogniFit Gesundheit, Rätsel & Neuroscience (2016). *Konzentrationsprobleme: Definition, Symptome, Ursachen und 11 Tipps*. Recovered from: <https://blog.cognifit.com/de/konzentrationsprobleme/>
- Cohen N. Gómez G., Riveiro M., Grinszpun M., Seid G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires: Clacsko. Teseo. Red Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales. Recuperado de:

<https://universoabierto.org/2019/11/07/metodologia-de-la-investigacion-para-que-la-produccion-de-los-datos-y-los-disenos/>

Concha, C. A. V., Farfán, C. H. V., Calderón, A. A. C., Bairo, W. L., Arce, B. G. Á., Laguna, Y. G., & Huamán, J. J. T. (2020). Estrés, ansiedad y depresión con estilos de afrontamiento en enfermeras en contacto con Covid-19 Cusco Perú. *Revista Científica de Enfermería-RECIEN*, 9(3), 50-60. Recuperado de: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/44/49>

CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. Recuperado de: [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Culma, B., Londoño, D., García Y. & Tabares, D. (2020). *La Cultura y el Clima de las Organizaciones en Época del Confinamiento a Causa del Covid-19*. CIE. Vol. 1. (9), 45-56. Recuperado de: [http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/CIE/article/view/4085/2343](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/CIE/article/view/4085/2343)

Eisend, M. & Kuss, A. (2019). *Research Methodology in Marketing*. Germania: Spring Books.

Esteras, J., Chorot Raso, P., & Sandín Ferrero, B. (2014). *Predicción del burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos*. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 19(2), 79–92. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.19.num.2.2014.13059>

Felizzola, Y. & Anzola, O. (2017). *Proposal of an organizational culture model for innovation*. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 33(59), pp. 20-31. Recovered from: <http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i59.4477>

Ferrán, M. B., & Trigo, S. B. (2020). *Caring for the caregiver: the emotional impact of the coronavirus epidemic on nurses and other health professionals*. *Enfermería clínica*. Recovered from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32425487/>

- Ferraz, M. (2020). *Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria*. (Tesis doctoral, Universidad de Murcia). Recuperado de: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/85870/1/Mar%c3%ada%20de%20los%20c3%81ngeles%20Ferraz%20Mesa%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Flores, E., Miranda, M., & Villasís, M. (2017). *El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada*. Estadística inferencial. Rev. Alerg Mex.; 64(3):364-370. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- Galbraith, N., Boyda, D., McFeeters, D. & Hassan, T. (2020). *The mental health of doctors during the Covid-19 pandemic*. *BJPsych bulletin*, 1-4. Recovered from: <https://www.cambridge.org/core/journals/bjpsych-bulletin/article/mental-health-of-doctors-during-the-covid19-pandemic/3259D0FF579B301246410C8627E447FD>
- Galván, E., & Sánchez, L. (enero de 2019). *Factores organizacionales relacionados con el comportamiento intraemprendedor*. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 55-68. Recuperado el 30 de octubre de 2019, de <https://www.researchgate.net/publication/330423493>
- García M., & Moran, M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud*. *Persona*. 1(19), pp.11-30. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Gestión. (2018). *Estrés laboral: ¿Cómo reconocer que tengo el síndrome de desgaste profesional?* Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-reconocer-sindrome-desgaste-profesional-235161-noticia/>
- Gestión. (2019). *Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima->

laboral-menos-de-50-de-empleados-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/

Giusti, E. M., Pedroli, E., D'Aniello, G. E., Badiale, C. S., Pietrabissa, G., Manna, C., ... & Molinari, E. (2020). *The psychological impact of the COVID-19 outbreak on health professionals: a cross-sectional study*. *Frontiers in Psychology*, 11. Recovered from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7366071/pdf/fpsyg-11-01684.pdf>

González, A., Jorge, A. y Pazmiño, M. (2015) *Calculation and interpretation of Cronbach's Alpha for the validation of the internal consistency of a questionnaire, with two possible Likert scales*. *Revista publication* 2(1). 62-77 Recovered from: <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/42382>

Hernández S., Fernández C., & Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición. ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández G, Tirso. J. (2018). *Burnout among doctors of a public sector hospital in the state of Hidalgo*. *Agricultura Sociedad Y Desarrollo*, 15(2), 161-172. Recovered from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v15n2/1870-5472-asd-15-02-161-en.pdf>

Ho, C. S., Chee, C., & Ho, R. (2020). *Mental Health Strategies to Combat the Psychological Impact of COVID-19 Beyond Paranoia and Panic*. *Ann Acad Med Singapore*, 49(3), 1-6. Recovered from: <http://www.anmm.org.mx/descargas/Ann-Acad-Med-Singapore.pdf>

Huarcaya (2020). *Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19*. *Rev Perú Med Exp Salud Publica*. 2020;37(2):327-34. Recuperado de: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). *Un acercamiento al clima organizacional*. *Revista Cubana de Enfermería*. Recuperado el 31 de octubre de 2019, de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257>

- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona: Sans Growing Brands. Recuperado de: [http://www.semst.org/archsubidos/20161216\\_24cb\\_GuiaManejoEstres.pdf](http://www.semst.org/archsubidos/20161216_24cb_GuiaManejoEstres.pdf)
- Jahrami, H., BaHammam, A. S., AlGahtani, H., Ebrahim, A., Faris, M., AlEid, K. & Hubail, S. (2020). *The examination of sleep quality for frontline healthcare workers during the outbreak of COVID-19*. *Sleep and Breathing*, 1-9. Recovered from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11325-020-02135-9>
- Janssen, M., & Van Der Voort, H. (2020). *Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic*. *International Journal of Information Management*, 102180. Recovered from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401220309944>
- Jinez, R. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno – 2019*. (Tesis de Licenciada, Universidad del Altiplano). Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
- Karna, B., & Gupta, V. (2020). *Sleep Disorder*. *StatPearls*. Recovered from: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK560720/#\\_article-29137\\_s2\\_](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK560720/#_article-29137_s2_)
- La Razón (2020). *Más de la mitad de los residentes sanitarios dice no tener acceso a material suficiente*. Murcia. Recuperado de <https://www.larazon.es/murcia/20200326/kgoyalwggbbeybe5yvqqwnzdy34.html>
- Lee, E., & Jang, I. (2020). *Nurses' fatigue, job stress, organizational culture, and turnover intention: A Culture–Work–Health model*. *Western journal of nursing research*, 42(2), 108-116. Recovered from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0193945919839189>
- Lindebaum, D., & Geddes, D. (2016). *The place and role of (moral) anger in organizational behavior studies*. *Journal of Organizational Behavior*, 37(5), 738-757. Recovered from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/job.2065>

- Lozano, A. (2020). *Impact of the Coronavirus epidemic (COVID-19) on the mental health of health workers and general population in China*. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. Recovered from: <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Malhotra, N. (2016) *Investigación de mercados: conceptos esenciales*. México DF: Pearson educación de México.
- Man, M. A., Toma, C., Motoc, N. S., Necrelescu, O. L., Bondor, C. I., Chis, A. F., ... & Puiu, R. (2020). *Disease perception and coping with emotional distress during COVID-19 pandemic: A survey among medical staff*. *International journal of environmental research and public health*, 17(13), 4899. Recovered from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/13/4899>
- Maralov V.G., Sitarov V.A. (2018). *Irritability to People: Typology and Mechanisms*. *Integratsiya obrazovaniya = Integration of Education*, 22(3):493-507. Recovered from: <http://www.edumag.mrsu.ru/content/pdf/18-3.pdf#page=91>
- Martinez, A. y Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Integración Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. 36(3),pp. 181-191
- Miranda, R., Barbosa-Camacho, F., et al. (2019). *Burnout syndrome prevalence during internship in public and private hospitals: a survey study in Mexico*. *Medical Education Online*, 24(1), pp. 1–5. Recovered from: <https://doi.org/10.1080/10872981.2019.1593785>
- Muniz, M. y Guimaraes, R. (2017) *Performance and leadership style: when do leaders and followers disagree?*. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(2), pp. 104-129. Recovered from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195451649005>
- Organización Médica Colegial de España. (2020). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. Recuperado de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

- Orihuela, E. (2020). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19*. Centro de Salud Puente Chao, 2020. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47458>
- Ornell, F., Halpern, S. C., Kessler, F. H. P., & Narvaez, J. C. D. M. (2020). *The impact of the COVID-19 pandemic on the mental health of healthcare professionals*. *Cadernos de Saúde Pública*, 36, e00063520. Recovered from: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/2020.v36n4/e00063520/en>
- Ornell, F., Schuch, J. B., Sordi, A. O., & Kessler, F. H. P. (2020). *"Pandemic fear" and COVID-19: mental health burden and strategies*. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 42(3), 232-235. Recovered from: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-44462020000300232&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-44462020000300232&script=sci_arttext)
- Ortiz, Z., Antonietti, L., Capriati, A. J., Ramos, S., Romero, M., Mariani, J., & Pecheny, M. M. (2020). *Preocupaciones y demandas frente a Covid-19: encuesta al personal de salud*. Recuperado de: <https://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol80-20/s3/16.pdf>
- Patlan Pérez, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Peña, H., y Villón, S. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. *Revista científica*, 3(7), 117-192. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/DialnetMotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>
- Peralta, E. (2016). *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión*. *Revista Aglala*. 7(1), pp. 1-12. Recuperado de: <https://doi.org/10.22519/22157360.901>
- Pérez, A. M. S., Milian, A. J. G., Cabrera, P. L., & Victoria, I. P. (2016). *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual*. *Revista de Información científica para la Dirección*



- en Salud. INFODIR, (24), 86-99. Recuperado de: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Pilco, W y Ruiz, L. (2015). *La investigación de mercados como una disciplina estratégica*. Recuperado de: [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/24/la%20investigaci%C3%B3n%20de%20mercados%20como%20una%20disciplina%20estrat%C3%A9gica\\_2.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/24/la%20investigaci%C3%B3n%20de%20mercados%20como%20una%20disciplina%20estrat%C3%A9gica_2.pdf)
- Portero, S. (2019). *Estrés Laboral, Burnout, Satisfacción, Afrontamiento y Salud General en Personal Sanitario de Urgencias 2019*. (Tesis doctoral, Universidad de Cordova). Recuperado de: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
- Ramos, V., y Tejera, E. (2017). *Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador*. *Acción Psicológica*, 14(2.), pp. 225-240. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>
- Rendón, M., Villasís, M., Miranda, M. (2016). *Estadística descriptiva*. *Rev Alerg Mex.*; 63(4):397-407. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Riaz, M. N., & Khalili, M. T. (2014). *Transformational, transactional leadership and rational decision making in services providing organizations: Moderating role of knowledge management processes*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(2), 355-364. Recovered from: <https://www.econstor.eu/handle/10419/188142>
- Robbins, S. (2018) *Administración*. México DF: Pearson. Recuperado de <https://pearsonha-ip.vitalsource.com/#/books/9786073243360/>
- Rojas, D., Seghieri, C., & Nuti, S. (2014). *Organizational climate: Comparing private and public hospitals within professional roles*. *Suma De Negocios*, 5(11), 10-14. Recovered from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700151?via%3Dihub>
- Romani Salas, K. O. (2018). *Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del*

- CETPRO "Carlos Cueto Fernandini" de Barranco, UGEL N° 07, 2016.  
Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1312>
- Ruas, O. (abril de 2016). *Metodología de la investigación científica educativa*.  
Obtenido de Researchgate:  
[https://www.researchgate.net/publication/301341401\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_educativa](https://www.researchgate.net/publication/301341401_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica_educativa)
- Saldaña, M. R. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. *Revista enfermería del trabajo*, 6(3), 114. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Santamaría, M. D., Ozamiz-Etxebarria, N., Rodríguez, I. R., Alboniga-Mayor, J. J., & Gorrotxategi, M. P. (2020). *Psychological impact of COVID-19 on a sample of Spanish health professionals*. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*.  
Recovered from: <https://search.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-459096>
- Silva, K. D., Cattani, A. N., Hirt, M. C., Peserico, A., Silva, R. M. D., & Beck, C. L. C. (2020). *Excessive daytime sleepiness and the effects of work on the health of nursing workers*. *Enfermería Global*, 19(57), 263-301. Recovered from: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.19.1.377381>
- Tacillo, E (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Jaime Bausate y Meza.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración* (Segunda ed). México D.F.: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Vera, M., Cornejo R., Rivas, L., Calizaya, J., Zamora, O. y García, J. (2016). *Significado de los valores profesionales en docentes y estudiantes de enfermería*. 77(3):225-9. Recuperado: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v77n3/a05v77n3.pdf>
- Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, (64). Recuperado de: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. D. C. C. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermería Global*, 18(3), 366-375. Recovered from: [http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/en\\_1695-6141-eg-18-55-344.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/en_1695-6141-eg-18-55-344.pdf)
- Yáñez, J. A., Afshar Jahanshahi, A., Alvarez-Risco, A., Li, J., & Zhang, S. X. (2020). Anxiety, Distress, and Turnover Intention of Healthcare Workers in Peru by Their Distance to the Epicenter during the COVID-19 Crisis. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 00(0), 2020, pp. 1–7. Recovered from: <https://www.ajtmh.org/content/journals/10.4269/ajtmh.20-0800>
- Zhu, Z., Xu, S., Wang, H., Liu, Z., Wu, J., Li, G., ... & Zhu, S. (2020). COVID-19 in Wuhan: Immediate Psychological Impact on 5062 Health Workers. *MedRxiv*. Recovered from: <https://www.medrxiv.org/content/medrxiv/early/2020/02/23/2020.02.20.20025338.full.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** El presente cuestionario servirá para elaborar un trabajo de investigación acerca de poder determinar la relación entre los Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de COVID-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - ATE, 2020.

**INSTRUCCIONES:** Leer detenidamente las preguntas y marque con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente cabe precisar que no hay respuesta correcta e incorrecta, recuerda que los resultados son de manera anónima.

**OPCIONES DE RESPUESTA:** SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)

VARIABLE	ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA				
Variable X: Factores organizacionales	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	1	¿Con qué frecuencia se desarrollan programas o talleres sobre la motivación en el trabajo durante el tiempo de Covid-19?					
	2	¿Cada cuánto tiempo recibe incentivos, halagos y/o reconocimientos por el desempeño realizado para incrementar su motivación en el trabajo?					
	3	¿Con qué frecuencia el horario laboral le permite cumplir con sus expectativas laborales durante la pandemia covid-19?					
	4	Dentro de sus expectativas laborales ¿Qué tan frecuente el hospital busca perfeccionarte profesionalmente en tiempos de Covid-19?					
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	5	¿Con qué frecuencia se difunden los valores organizacionales descritos en el MOF durante el tiempo de Covid-19?					
	6	¿Con qué frecuencia identificas la práctica de valores entre el personal asistencial del hospital en tiempo de Covid-19?					
	7	¿Qué tan frecuente se respeta las normas de conducta en el área de emergencias en tiempos de Covid-19, como parte del comportamiento que se les exige?					
	8	¿Con qué frecuencia los colaboradores demuestran un comportamiento de trabajo en equipo en tiempos de Covid-19?					
	<b>ESTILO GERENCIAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	9	¿Qué tan frecuente identificas que la gerencia asume una correcta dirección del personal en tiempos de pandemia?					
10	¿Con qué frecuencia el personal que dirige el nosocomio aplica las estrategias correctas para el logro de los objetivos en tiempos de Covid-19?						
11	¿Cada cuánto tiempo las jefaturas toman decisiones considerando las opiniones y sugerencias de los trabajadores en tiempo de Covid-19?						
12	¿Qué tan frecuente la toma de decisiones por parte de la dirección son las adecuadas en tiempos de Covid-19?						

VARIABLE	ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA				
Variable X: Estrés laboral	<b>DIMENSIÓN 3: REACCIONES FISIOLÓGICAS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	13	¿Con qué frecuencia los horarios rotativos que se han establecido en tiempos de Covid-19 le generan trastorno del sueño?					
	14	¿Qué tan frecuente identificas que el trastorno del sueño es producto de la presión por trabajar en tiempos de Covid-19?					
	15	¿Con qué frecuencia el trabajo prolongado en el hospital en tiempo de Covid-19 le genera altos niveles de fatiga?					
	16	¿Con qué frecuencia el exceso de responsabilidades y/o funciones en tiempos de Covid-19 le genera fatiga crónica?					
	17	¿Cada cuánto tiempo identificas que la somnolencia dentro del horario de trabajo es producida por la carga laboral del nosocomio durante el tiempo de Covid-19?					
	18	¿Qué tan frecuente se encuentra somnoliento dentro del nosocomio en tiempos de Covid-19?					
	<b>REACCIONES PSÍQUICAS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	19	¿Qué tan frecuente le invade el temor de ser contagiado por el Covid-19 al momento de realizar sus funciones dentro del hospital?					
	20	¿Con qué frecuencia siente temor por la salud de su familia desde que empezó a laborar en el área de emergencia de los pacientes Covid-19?					
	21	¿Qué tan frecuente pierde la concentración cuando se labora bajo presión en el área de emergencia?					
	22	¿Con qué frecuencia la falta de concentración le genera estrés en su vida personal durante el tiempo de Covid-19?					
	23	¿Con qué frecuencia se irrita al observar que los familiares de pacientes no cumplen con los protocolos de seguridad?					
	24	¿Con qué frecuencia tienes sentimientos de cólera o enfado cada vez que familiares culpan a los responsables de la atención por el fallecimiento de los pacientes en tiempos de Covid-19?					

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>VARIABLE X</b>	D1: Clima Organizacional Motivación en el trabajo Expectativas laborales	<b>NIVEL</b> Correlacional	<b>POBLACIÓN:</b> 44	<b>TÉCNICA</b> La encuesta	
¿Cuál es la relación que existe entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020?	Determinar la relación entre los factores organizacionales y el estrés laboral en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.	Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.	<b>Factores organizacionales</b>	D2: Cultura Organizacional Valores Comportamiento	<b>TIPO</b> Básica	<b>MUESTRA: 44</b>	Agrupados por niveles Malo 12-27 Regular 28-43 Bueno 44-60	
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>		D3: Estilo Gerencial Dirigir Toma de decisiones	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativa			<b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario con escala de valores Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.		<b>VARIABLE Y</b>	D1: Reacciones fisiológicas Trastorno del sueño Fatiga crónica Somnolencia			
¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.	<b>Estrés laboral</b>	D2: Reacciones psíquicas Temor Falta de concentración Irritabilidad/ cólera	<b>CORTE:</b> Transeccional o transversal	Agrupados por niveles Severo 12-27 Moderado 28-43 Leve 44-60		
¿Cuál es la relación que existe entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020?	Determinar la relación entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.	Existe relación significativa entre el estilo gerencial y el estrés laboral en tiempo de Covid-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte - Ate, 2020.						

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3: Validaciones



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....

Nº	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Factores Organizacionales</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Con qué frecuencia se desarrollan programas o talleres sobre la motivación en el trabajo durante el tiempo de Covid-19?	✓		✓		✓		
2	¿Cada cuánto tiempo recibe incentivos, halagos y/o reconocimientos por el desempeño realizado para incrementar su motivación en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Con qué frecuencia el horario laboral le permite cumplir con sus expectativas laborales durante la pandemia covid-19?	✓		✓		✓		
4	Dentro de sus expectativas laborales ¿Qué tan frecuente el hospital busca perfeccionarte profesionalmente en tiempos de Covid-19?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2.: Cultura Organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Con qué frecuencia se difunden los valores organizacionales descritos en el MOF durante el tiempo de Covid-19?	✓		✓		✓		
6	¿Con qué frecuencia identificas la práctica de valores entre el personal asistencial del hospital en tiempo de Covid-19?	✓		✓		✓		
7	¿Qué tan frecuente se respeta las normas de conducta en el área de emergencias en tiempos de Covid-19, como parte del comportamiento que se les exige?	✓		✓		✓		
8	¿Con qué frecuencia los colaboradores demuestran un comportamiento de trabajo en equipo en tiempos de Covid-19?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo Gerencial</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Qué tan frecuente identificas que la gerencia asume una correcta dirección del personal en tiempos de pandemia?	✓		✓		✓		
10	¿Con qué frecuencia el personal que dirige el nosocomio aplica las estrategias correctas para el logro de los objetivos en tiempos de Covid-19?	✓		✓		✓		
11	¿Cada cuánto tiempo las jefaturas toman decisiones considerando las opiniones y sugerencias de los trabajadores en tiempo de Covid-19?	✓		✓		✓		
12	¿Qué tan frecuente la toma de decisiones por parte de la dirección son las adecuadas en tiempos de Covid-19?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): - Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvarez Rodriguez, Juliana Cristina DNI: 09304074

Especialidad del validador: Lic. en Administración de Empresas y Mg en Gerencia de Proyectos Empresariales.

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

30 de 06 del 2020

*[Firma manuscrita]*

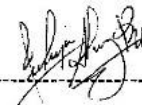
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

Nº	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Estrés Laborales</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Reacciones Fisiológicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Con qué frecuencia los horarios rotativos que se han establecido en tiempos de Covid-19 le generan trastorno del sueño?	✓		✓		✓		
14	¿Qué tan frecuente identificas que el trastorno del sueño es producto de la presión por trabajar en tiempos de Covid-19?	✓		✓		✓		
15	¿Con qué frecuencia el trabajo prolongado en el hospital en tiempo de Covid-19 le genera altos niveles de fatiga?	✓		✓		✓		
16	¿Con qué frecuencia el exceso de responsabilidades y/o funciones en tiempos de Covid-19 le genera fatiga crónica?	✓		✓		✓		
17	¿Cada cuánto tiempo identificas que la somnolencia dentro del horario de trabajo es producida por la carga laboral del nosocomio durante el tiempo de Covid-19?	✓		✓		✓		
18	¿Qué tan frecuente se encuentra somnoliento dentro del nosocomio en tiempos de Covid-19?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2.: Reacciones Psíquicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Qué tan frecuente le invade el temor de ser contagiado por el Covid-19 al momento de realizar sus funciones dentro del hospital?	✓		✓		✓		
20	¿Con qué frecuencia siente temor por la salud de su familia desde que empezó a laborar en el área de emergencia de los pacientes Covid-19?	✓		✓		✓		
21	¿Qué tan frecuente pierde la concentración cuando se labora bajo presión en el área de emergencia?	✓		✓		✓		
22	¿Con qué frecuencia la falta de concentración le genera estrés en su vida personal durante el tiempo de Covid-19?	✓		✓		✓		
23	¿Con qué frecuencia se irrita al observar que los familiares de pacientes no cumplen con los protocolos de seguridad?	✓		✓		✓		
24	¿Con qué frecuencia tienes sentimientos de cólera o enfado cada vez que familiares culpan a los responsables de la atención por el fallecimiento de los pacientes en tiempos de Covid-19?	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** - Si hay suficiencia
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable** 
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./ Mg: Alvarez Rodriguez Juliana Cristina ..... DNI... 09304034 .....

**Especialidad del validador:** Lic. en Adm. de Empresas y Mg. en Gerencia de Proyectos Empresariales .....

30 de 06 del 2020


**Firma del Experto Informante.**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Factores Organizacionales</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1 : Clima Organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Con qué frecuencia se desarrollan programas o talleres sobre la motivación en el trabajo durante el tiempo de Covid-19?	X		X		X		
2	¿Cada cuánto tiempo recibe incentivos, halagos y/o reconocimientos por el desempeño realizado para incrementar su motivación en el trabajo?	X		X		X		
3	¿Con qué frecuencia el horario laboral le permite cumplir con sus expectativas laborales durante la pandemia covid-19?	X		X		X		
4	Dentro de sus expectativas laborales ¿Qué tan frecuente el hospital busca perfeccionarte profesionalmente en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2.: Cultura Organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Con qué frecuencia se difunden los valores organizacionales descritos en el MOF durante el tiempo de Covid-19?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia identificas la práctica de valores entre el personal asistencial del hospital en tiempo de Covid-19?	X		X		X		
7	¿Qué tan frecuente se respeta las normas de conducta en el área de emergencias en tiempos de Covid-19, como parte del comportamiento que se les exige?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia los colaboradores demuestran un comportamiento de trabajo en equipo en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo Gerencial</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Qué tan frecuente identificas que la gerencia asume una correcta dirección del personal en tiempos de pandemia?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia el personal que dirige el nosocomio aplica las estrategias correctas para el logro de los objetivos en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
11	¿Cada cuánto tiempo las jefaturas toman decisiones considerando las opiniones y sugerencias de los trabajadores en tiempo de Covid-19?	X		X		X		
12	¿Qué tan frecuente la toma de decisiones por parte de la dirección son las adecuadas en tiempos de Covid-19?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                      **Aplicable después de corregir [ ]**                      **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE**                      **DNI: 40786760**
**Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN – METODOLOGÍA**
**26 de junio del 2020**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.**



N°	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Estrés Laborales</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Reacciones Fisiológicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Con qué frecuencia los horarios rotativos que se han establecido en tiempos de Covid-19 le generan trastorno del sueño?	X		X		X		
14	¿Qué tan frecuente identificas que el trastorno del sueño es producto de la presión por trabajar en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
15	¿Con qué frecuencia el trabajo prolongado en el hospital en tiempo de Covid-19 le genera altos niveles de fatiga?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia el exceso de responsabilidades y/o funciones en tiempos de Covid-19 le genera fatiga crónica?	X		X		X		
17	¿Cada cuánto tiempo identificas que la somnolencia dentro del horario de trabajo es producida por la carga laboral del nosocomio durante el tiempo de Covid-19?	X		X		X		
18	¿Qué tan frecuente se encuentra somnoliento dentro del nosocomio en tiempos de Covid-19?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2.: Reacciones Psíquicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Qué tan frecuente le invade el temor de ser contagiado por el Covid-19 al momento de realizar sus funciones dentro del hospital?	X		X		X		
20	¿Con qué frecuencia siente temor por la salud de su familia desde que empezó a laborar en el área de emergencia de los pacientes Covid-19?	X		X		X		
21	¿Qué tan frecuente pierde la concentración cuando se labora bajo presión en el área de emergencia?	X		X		X		
22	¿Con qué frecuencia la falta de concentración le genera estrés en su vida personal durante el tiempo de Covid-19?	X		X		X		
23	¿Con qué frecuencia se irrita al observar que los familiares de pacientes no cumplen con los protocolos de seguridad?	X		X		X		
24	¿Con qué frecuencia tienes sentimientos de cólera o enfado cada vez que familiares culpan a los responsables de la atención por el fallecimiento de los pacientes en tiempos de Covid-19?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE                      DNI: 40786760

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN – METODOLOGÍA

26 de junio del 2020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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 .....**

N°	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Factores Organizacionales</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Con qué frecuencia se desarrollan programas o talleres sobre la motivación en el trabajo durante el tiempo de Covid-19?	/		/		/		
2	¿Cada cuánto tiempo recibe incentivos, halagos y/o reconocimientos por el desempeño realizado para incrementar su motivación en el trabajo?	/		/		/		
3	¿Con qué frecuencia el horario laboral le permite cumplir con sus expectativas laborales durante la pandemia covid-19?	/		/		/		
4	Dentro de sus expectativas laborales ¿Qué tan frecuente el hospital busca perfeccionarte profesionalmente en tiempos de Covid-19?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2.: Cultura Organizacional</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Con qué frecuencia se difunden los valores organizacionales descritos en el MOF durante el tiempo de Covid-19?	/		/		/		
6	¿Con qué frecuencia identificas la práctica de valores entre el personal asistencial del hospital en tiempo de Covid-19?	/		/		/		
7	¿Qué tan frecuente se respeta las normas de conducta en el área de emergencias en tiempos de Covid-19, como parte del comportamiento que se les exige?	/		/		/		
8	¿Con qué frecuencia los colaboradores demuestran un comportamiento de trabajo en equipo en tiempos de Covid-19?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilo Gerencial</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Qué tan frecuente identificas que la gerencia asume una correcta dirección del personal en tiempos de pandemia?	/		/		/		
10	¿Con qué frecuencia el personal que dirige el nosocomio aplica las estrategias correctas para el logro de los objetivos en tiempos de Covid-19?	/		/		/		
11	¿Cada cuánto tiempo las jefaturas toman decisiones considerando las opiniones y sugerencias de los trabajadores en tiempo de Covid-19?	/		/		/		
12	¿Qué tan frecuente la toma de decisiones por parte de la dirección son las adecuadas en tiempos de Covid-19?	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

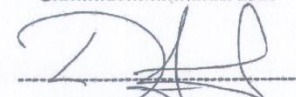
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg:** Mestas Vero DAMIAN GUILLERMO    **DNI:** 43345514
**Especialidad del validador:** Administración
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

**Ncta:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

DJ de Junio del 2020


**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE .....**

N°	VARIABLES DIMENSIONE INDICADORES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Estrés Laborales</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Reacciones Fisiológicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Con qué frecuencia los horarios rotativos que se han establecido en tiempos de Covid-19 le generan trastorno del sueño?	/		/		/		
14	¿Qué tan frecuente identificas que el trastorno del sueño es producto de la presión por trabajar en tiempos de Covid-19?	/		/		/		
15	¿Con qué frecuencia el trabajo prolongado en el hospital en tiempo de Covid-19 le genera altos niveles de fatiga?	/		/		/		
16	¿Con qué frecuencia el exceso de responsabilidades y/o funciones en tiempos de Covid-19 le genera fatiga crónica?	/		/		/		
17	¿Cada cuánto tiempo identificas que la somnolencia dentro del horario de trabajo es producida por la carga laboral del nosocomio durante el tiempo de Covid-19?	/		/		/		
18	¿Qué tan frecuente se encuentra somnoliento dentro del nosocomio en tiempos de Covid-19?	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2.: Reacciones Psíquicas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿Qué tan frecuente le invade el temor de ser contagiado por el Covid-19 al momento de realizar sus funciones dentro del hospital?	/		/		/		
20	¿Con qué frecuencia siente temor por la salud de su familia desde que empezó a laborar en el área de emergencia de los pacientes Covid-19?	/		/		/		
21	¿Qué tan frecuente pierde la concentración cuando se labora bajo presión en el área de emergencia?	/		/		/		
22	¿Con qué frecuencia la falta de concentración le genera estrés en su vida personal durante el tiempo de Covid-19?	/		/		/		
23	¿Con qué frecuencia se irrita al observar que los familiares de pacientes no cumplen con los protocolos de seguridad?	/		/		/		
24	¿Con qué frecuencia tienes sentimientos de cólera o enfado cada vez que familiares culpan a los responsables de la atención por el fallecimiento de los pacientes en tiempos de Covid-19?	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** MESTAS VAGO DARWIN GUILLERMO    DNI 43345514
**Especialidad del validador:** Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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

... 03 de Julio ... del 2020


  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4: Autorización para la investigación

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

---

Ate, 20 de mayo del 2020

Srs.  
Universidad César Vallejo

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A Roxana Fredesvinda Tejada Campos identificado con DNI N° 09811682 con código de alumno 7001012872 y Sheyla Geraldine Amaya Guerra identificado con DNI N° 46034163 con código de alumno 7001023379; alumnas de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración doy consentimiento a usar la información del área de emergencias del Hospital II Vitarte; con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación "Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de COVID-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte, Ate, 2020 " y de esta manera optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Atentamente,



.....  
Dr. JEAN LOUIS FRANCIA VELAZQUEZ  
DIRECTOR  
HOSPITAL II VITARTE - ESSALUD  
RED PRESTACIONAL ALMENARA

---

## Anexo 5: Carta de compromiso

### ACTA DE COMPROMISO

Yo Roxana Fredesvinda Tejada Campos con DNI 09811682 y código 7001012872, y Sheyla Geraldine Guerra Amaya con DNI 46034163 y código 7001023379 alumnos del IX ciclo de la Escuela profesional de Ciencias Empresariales, a la fecha matriculados en la asignatura de Proyecto de Investigación/Desarrollo de Proyectos de Investigación, nos presentamos ante usted y exponemos:

Que, siendo requisito para aprobar la asignatura, la elaboración y sustentación de un Proyecto/ Informe de investigación; y estando contemplado en el acápite 6.15 de la Directiva de Investigación N° 001-2020-VI-UCV, la posibilidad de elaborar el trabajo de investigación entre DOS alumnos, NOS COMPROMETEMOS a elaborar nuestro Proyecto de Investigación/Desarrollo del proyecto de Investigación hasta el final, es decir hasta concluir satisfactoriamente el DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN en el IX ciclo. En caso una de las partes abajo firmantes desista deberá ceder en libertad y voluntad los derechos de información a la otra parte que decide continuar.

En conformidad a lo expuesto, procedemos a firmar.



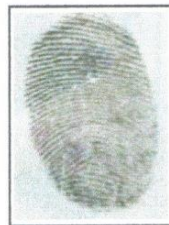
Roxana Fredesvinda Tejada Campos  
DNI 09811682



Sheyla Geraldine Guerra Amaya  
DNI 46034163



Huella digital



Huella digital

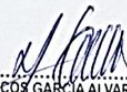
Anexo 6: Fuente de la población



SERVICIO DE EMERGENCIA

HOSPITAL II VITARTE ESSALUD

TOTAL TRABAJADORES QUE LABORAN	CANTIDAD
MEDICOS	15
ENFERMERAS	15
TECNICOS DE ENFERMERIA	14
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

  
Sr. MARCOS GARCIA ALVARADO  
OF. DE PERSONAL  
HOSPITAL II VITARTE - ESSALUD  
RED PRESTACIONAL ALMENARA

Anexo 7: Evidencias de la realización de las encuestas





### Anexo 9: Pantallazo de la base de datos del SPSS v.25

factores organizacionales y estres labora.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	P0 1	P0 2	P0 3	P0 4	P0 5	P0 6	P0 7	P0 8	P0 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	var	var
1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2		
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2		
3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3		
5	2	5	5	5	5	3	5	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3		
6	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2		
7	2	5	3	5	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	1	3	3	4	3		
8	1	2	2	4	1	2	2	4	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2		
9	1	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2		
10	3	4	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
11	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	1	3	3	3	2		
12	2	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2		
13	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2		
14	2	3	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2		
15	1	2	2	3	1	2	2	4	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3		
16	3	2	3	4	2	3	1	4	1	1	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2		
17	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3		
18	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	2	3	3	4	2		
19	2	4	4	4	2	2	3	4	1	1	2	4	3	4	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2		
20	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2		
21	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2		
22	1	4	3	5	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2		
23																										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON