



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un  
hospital pediátrico de nivel-III

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Rojas Doria, Renzo Wilfredo (orcid.org/0000-0001-6615-0050)

Zambrano Aguilar, Johan Adrian (orcid.org/0000-0002-2290-9245)

**ASESOR:**

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (orcid.org/0000-0002-2532-3194)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicamos el estudio con amor a nuestros padres, por brindarnos su apoyo y confianza para salir adelante. A nuestras familias y en memoria de nuestros abuelos, por el apoyo incondicional.

## Agradecimiento

Agradecemos a nuestra universidad y docentes por formarnos como profesionales de calidad, y en especial al Dr. Godofredo Illa, por brindarnos su asesoría y apoyo constante en el desarrollo de la investigación.

## Índice de contenidos

	Pag.
Carátula	i
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	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	55
ANEXOS	62

## Índice de tablas

	Pag.
<b>Tabla 1</b> <i>Estadística descriptiva de la variable estrés laboral</i>	27
<b>Tabla 2</b> <i>Estadística descriptiva de la variable desempeño laboral</i>	28
<b>Tabla 3</b> <i>Estadística descriptiva de la dimensión factores del trabajo</i>	29
<b>Tabla 4</b> <i>Estadística descriptiva de la dimensión factores ambientales</i>	30
<b>Tabla 5</b> <i>Estadística descriptiva de la dimensión factores profesionales</i>	31
<b>Tabla 6</b> <i>Prueba de normalidad</i>	32
<b>Tabla 7</b> <i>Niveles de correlación bilateral</i>	33
<b>Tabla 8</b> <i>Prueba de hipótesis general</i>	34
<b>Tabla 9</b> <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	35
<b>Tabla 10</b> <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	36
<b>Tabla 11</b> <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	37

## Índice de gráficos y figuras

	Pag.
<b>Figura 1</b> <i>Modelo adaptado para la tesis</i>	11
<b>Figura 2</b> <i>Modelo adaptado para el desarrollo de tesis</i>	12
<b>Figura 3</b> <i>Histograma descriptivo de la variable estrés laboral</i>	27
<b>Figura 4</b> <i>Histograma descriptivo de la variable desempeño laboral</i>	28
<b>Figura 5</b> <i>Histograma descriptivo de la dimensión factores del trabajo</i>	29
<b>Figura 6</b> <i>Histograma descriptivo de la dimensión factores ambientales</i>	30
<b>Figura 7</b> <i>Histograma descriptivo de la dimensión factores profesionales</i>	31
<b>Figura 8</b> <i>Prueba de normalidad</i>	32

## Resumen

La investigación tuvo por finalidad demostrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III. Es de considerar que el estrés laboral afecta la salud mental de un colaborador, debido a la presión laboral, restricciones o requisitos relacionadas con el trabajo, condicionando la capacidad de adaptación de los colaboradores, esto afecta el nivel en el que los trabajadores ejecutan sus funciones en la organización, presentando problemas en la calidad al realizar tareas y en general en su desempeño laboral. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, transversal, correlacional. La fiabilidad para el instrumento estrés laboral alcanzo ,900 y para desempeño laboral ,932; evaluados mediante el test de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald. La estadística inferencial mostro una correlación de ,562 confirmando la relación entre las variables de estudio. Las conclusiones indican que el estrés laboral fundamentada en el manejo de emociones del personal, se debe cambiar desde la percepción de cómo afrontar las situaciones complicadas en el trabajo, hasta hacer seguimiento continuo de cómo repercute en los niveles de desempeño laboral.

**Palabras clave.** Carga laboral, eficiencia laboral, personal de salud.

## **Abstract**

The purpose of the research was to demonstrate the relationship between stress and job performance during the pandemic in workers in a level-III pediatric hospital. It is to consider that work stress affects the mental health of a collaborator, due to work pressure, restrictions or requirements related to the work, conditioning the capacity of adaptation of the collaborators, this affects the level in which the workers execute their functions in the organization, presenting problems in the quality when performing tasks and in general in their work performance. The methodology applied was of the applied type, quantitative approach, and non-experimental, cross-sectional, correlational design. The reliability for the work stress instrument reached 900 and for work performance 932; evaluated by means of Cronbach's Alpha and McDonald's Omega test. The inferential statistics showed a correlation of .562, confirming the relationship between the study variables. The conclusions indicate that work stress, based on the management of personnel emotions, should be changed from the perception of how to face complicated situations at work, to the continuous monitoring of how it affects work performance levels.

**Keywords.** Workload, work efficiency, health personnel.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En desarrollo del primer capítulo de la investigación se describió la variable estrés laboral en tiempos de pandemia, analizando la salud física y mental de los colaboradores de una organización, para ello se indagó de manera sistemática información detallada en artículos científicos indizados pertenecientes a los cuantiles Q1, Q2 y Q3; asimismo, se analizó la relación de la variable estrés laboral, permitiendo identificar la segunda variable desempeño laboral en tiempos de pandemia, esto implicó el nivel en el que los colaboradores ejecutan sus funciones en la organización. Luego, se desarrolló el método deductivo desde lo general a lo específico, con estudios internacionales, nacionales y desde la perspectiva organizacional de la empresa. Seguido a ello se elaboró el planteamiento del problema general y específicos, las justificaciones teórica, metodológica y social, a continuación, se plantearon los objetivos tanto general como específicos, y por último la hipótesis general y específica.

El estrés laboral es un estado que afecta la salud mental de un colaborador, debido a la presión laboral, oportunidades, restricciones o requisitos relacionadas con el trabajo, pudiendo ser percibidas cuando la capacidad de adaptación entra en constantes problemas con las funciones que desempeña (Tsui, 2021, p.1); así mismo, es la presión que percibe un colaborador relacionado con sus funciones laborales, presentándose cuando un empleado cumple funciones donde no tiene conocimiento (Kumar et al., 2021, p.6308); por lo tanto, el estrés laboral inducido por el Covid-19, se entiende como las reacciones y sensaciones de un colaborador a las características del entorno organizacional que parecen peligrosas (Kang et al., 2021, p.2).

A nivel internacional, debido al Covid-19 el estrés laboral ha sido un factor que ha influido negativamente a las organizaciones debido a que muchos países tuvieron que tomar medidas de precaución llegando a cerrar sus fronteras, las organizaciones en Taiwán se vieron afectadas económicamente debido a que se presentó un fuerte descenso de los ingresos, así como un negativo crecimiento, esto se vio reflejado en los colaboradores, ya que comenzaron a presentar constantemente estrés laboral, afectando así su desempeño laboral debido a que no podía realizar sus actividades con normalidad (Tsui, 2021, p.2); así mismo, en la India se impuso el bloqueo nacional, donde se verían afectados a nivel socio-económico, además de poner suspenso a

todas la organizaciones debido a que se verían afectados con sus ingresos, por ello se tuvo que aplicar el trabajo a distancia, algo que solo aplicaban las grandes empresas y debido al aislamiento la mayoría debieron emplearla, consecuente a este cambio se comenzaron a presentar casos de estrés laboral afectando así su desempeño laboral, además de disminuir su satisfacción (Kumar et al., 2021, p.6309).

En corea del sur las organizaciones se vieron afectados por el Covid-19 debido a que tuvieron que aplicar el cierre nacional, además del trabajo a distancia, muchas organizaciones no se encontraron conformes, debido a que hay actividades que no se pueden realizar a distancia, como consecuencia algunos trabajadores no podían desempeñar sus funciones y aquellos que tuvieron que trabajar, presentaron casos de estrés debido a que se enfrentaban a una presión adicional que era tratar con personas contagiadas, afectando así en su desempeño laboral y llegando al punto de renunciar a sus trabajos (Kang et al., 2021, p.2).

Por otro lado, en el contexto a nivel nacional, a raíz de decretar el aislamiento social obligatorio por parte del Gobierno, las organizaciones se vieron amenazadas frente a la nueva normalidad laboral, debían adaptarse al home office y horarios escalonados, por lo cual el 60% de los trabajadores del Perú presentaron casos de estrés laboral pudiendo llegar a estar propensos al burnout, lo cual afecta a su personalidad y autoestima, afectando así su desempeño laboral, por ende las organizaciones están tomando medidas para contrarrestarlas (El Comercio, enero del 2022); así mismo, el mayor problema que se ha presentado debido al aislamiento social fue el estrés laboral con un 54.71%, afectando así la salud mental y desempeño organizacional, por ello, las empresas deben tomar medidas para promover una buena salud mental en los colaboradores, a través de terapias o sesiones psicológicas, para obtener buenos resultados para su mejora organizacional (El Peruano, junio del 2022).

Desde la perspectiva organizacional, en el hospital pediátrico de nivel-III debido a la llegada del Covid-19, se presentó un incremento de pacientes por dicha enfermedad, de tal manera que no podían ser atendidos debido a la alta demanda de atenciones, sumado a la falta de personal en las distintas áreas y problemas en el clima organizacional, los colaboradores tenían que realizar horarios intermitentes, laborando en sobretiempo en los distintos turnos mañana, tarde y noche, lo cual les

generaba un mayor desgaste, presentándose la enfermedad cognitiva del estrés laboral, teniendo repercusiones en el desempeño laboral. Por ello, este estudio se dio vista la necesidad de determinar el impacto de la pandemia a causa del virus Covid-19 en el estrés laboral, afectando en el desempeño de los trabajadores, por lo tanto, a partir de la identificación de los factores de causalidad se elaborarán nuevas estrategias direccionadas a mejorar estos aspectos, de manera que no se afecte el desempeño de los trabajadores y brinden una atención de calidad a los usuarios que vienen a atenderse a este hospital.

Por lo tanto, se realiza el planteamiento del problema, el cual debe ser formulado de forma clara para el fácil entendimiento, siendo estructurada de manera específica, además de estar bien definida (Prieto y Rumbo, 2018, p.389); asimismo, el punto de partida de toda investigación es desde la problemática, porque indica que busca resolver el estudio, encaminando la investigación, por ello se debe redactar de forma concisa (Yue y Xu, 2019, p.517); por lo tanto, se planteó como problemática general de la investigación bajo la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III?

También se plantearon los problemas específicos que direccionaron la investigación, los cuales fueron: a) ¿Qué relación existe entre los factores del trabajo y el desempeño laboral durante la pandemia?, b) ¿Qué relación existe entre los factores ambientales y el desempeño laboral durante la pandemia?, c) ¿Qué relación existe entre los factores profesionales y el desempeño laboral durante la pandemia?

La justificación del estudio debe sustentar las razones de la finalidad del estudio, de manera alineada con la investigación, pudiendo ser justificada de forma social, práctica o teórica; respondiéndose a una pregunta principal, por la cual el investigador puede tener muchas razones, además de que si se quiere aplicar una decente justificación se debe de tener en cuenta muchos aspectos o interés en la mejora de alguna posición (Arias, 2021, p.62); asimismo, la justificación es la explicación de los motivos por lo que se va a realizar el estudio, tomando en cuenta la relevancia social, es decir, lo que piensa resolver y que vacío complementara, sustentado las razones del estudio, comprobando si son necesarios y relevantes (Lerma et al., 2021, p.41);

por lo tanto, la justificación debe indicar las razones del porque se ejecutara el estudio, se debe sustentar el valor de la investigación, utilizando argumentos contundentes que avalen el tema a estudio (Sovacool et al., 2018, p.15).

La justificación teórica es la aportación de aspectos científicos o teóricos, para la elaboración y preparación de la investigación a desarrollar (Ñaupas et al., 2018, p.220); asimismo, la justificación teórica se aplica cuando el tema a estudiar carece de teorías o bases teóricas, por ello el investigador tiene que buscar dicha información para enriquecer el estudio a realizar (Arias, 2021, p.63). Es así que se tiene como justificación teórica, que el presente estudio podrá servir como aporte científico a las futuras investigaciones, que busquen igual o mayor profundidad de análisis sobre el impacto de la pandemia en el estrés y desempeño laboral, ya que se consolido y sistematizo información desde la perspectiva organizacional de las variables.

La justificación metodológica es la recolección de conocimientos válidos y confiables para el desarrollo de la investigación (Serrano, 2020, p.100); también, permite que el investigador elabore o aplique algún nuevo método o instrumentó, que actué de forma nueva sobre la problemática (Arias, 2021, p.63); es así, que se realizó un procedimiento ordenado, utilizando un enfoque cuantitativo y la técnica de la encuesta, orientada al análisis de la información recopilada de los diferentes artículos científicos, para interpretar los diferentes conceptos de estrés y desempeño laboral.

La justificación social es la orientación de la búsqueda de respuestas e información para proponer un cambio dentro de la sociedad (Soliz, 2019, p.180); así mismo, la justificación social es importante porque da relevancia a las dimensiones en estudio, debido a que se vuelven fundamentales para futuras investigaciones, además de brindarles información requerida por los investigadores o personas que quieren estudiarlas o aplicarlas (Arias, 2021, p.64); por lo tanto, el estudio busca brindar un mayor conocimiento para los futuros investigadores, reforzando así su sabiduría sobre las variables en estudio, siendo útil para la comunidad científica, brindándoles información precisa sobre el estrés y desempeño laboral en pandemia.

Los objetivos son la razón primordial por la cual se realiza una investigación, está en base a los modelos teóricos y estudios previos encontrados en sus bases de datos (Rubio et al., 2018, p.413); también los objetivos demuestran a dónde quiere

llegar la investigación, la cual se debe manifestar con claridad debido a que son la guía del estudio, por ende, los objetivos tienen que ser específicos, medibles y realistas (Arévalo et al., 2020, p.65); asimismo, se entiende que el objetivo de la investigación se debe desarrollar como un enunciado claro y preciso, que indica la finalidad del estudio o que se espera alcanzar con la investigación (Snyder, 2019, p.336). De acuerdo a la investigación, se planteó como objetivo general: Demostrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III.

También se plantearon los objetivos específicos: a) Comprobar la relación entre los factores del trabajo y el desempeño laboral durante la pandemia, b) Demostrar la relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral durante la pandemia, c) Conocer la relación entre los factores profesionales y el desempeño laboral durante la pandemia.

La hipótesis es aquello que se quiere deducir, mediante lo cual se pueda saber si hay una relación entre las variables en estudio y comprobar si se cumple o se contradice tras la recolección y análisis de datos (Cardenas, 2018, p.13); asimismo, la hipótesis es la deducción de resultados previamente buscado por el investigador, siendo una afirmación que puede comprobarse de forma empírica, traduciendo la teoría en afirmación que el investigador realizara una comprobación, tomando la forma de hipótesis nula o alterna (Arias, 2021, p.39); por lo tanto, se planteó como hipótesis general de la investigación: El estrés tiene relación significativa con el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III.

También se plantearon la hipótesis específicas tal como se ven a continuación: a) Los factores del trabajo tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia. b) Los factores ambientales tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia. c) Los factores profesionales tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia.

## II. MARCO TEÓRICO

En el segundo capítulo de la investigación se indicó los antecedentes internacionales para mostrar los distintos hallazgos que se han obtenido en previos estudios, los cuales están representados por artículos cuantitativos en idioma inglés con respecto al tema de estudio, dichos artículos se encuentran indizados pertenecientes a los cuartiles Q1, Q2 y Q3, seguido a ello, se señaló los antecedentes nacionales basados en tesis nacionales de repositorios universitarios, todos los antecedentes están fundamentados en el periodo de pandemia para contextualizar mejor el estudio. Además, se redactaron las bases teóricas de la variable independiente estrés laboral, también de sus respectivas dimensiones factores del trabajo, factores ambientales y factores profesionales, a continuación se siguió con la escritura de las fuentes teóricas de la variable desempeño laboral, seguido a ello se definieron sus dimensiones reacciones individuales, reacciones laborales y reacciones organizacionales, todas las bases teóricas para la definición de estos términos se realizaron a través de artículos científicos.

Parent y Boulet (2021); redactaron un artículo científico titulado *Estrés de los trabajadores durante el primer confinamiento, consecuencias en el desempeño laboral analizadas con un modelo de mediación*, en el cual plantearon como objetivo que este estudio arroja luz sobre las vías que conducen a un aumento de los niveles de estrés de los trabajadores y los efectos resultantes en el rendimiento laboral durante una pandemia. La teoría del estrés laboral está señalada por Jex et al. (1992); menciona que es la reacción individual a los factores estresantes como una reacción del cuerpo, que puede ser psicológica, fisiológica o conductual. Además, Rotundo y Sackett (2002); menciona que el desempeño laboral se refiere a los deberes y responsabilidades involucrados en la realización de la tarea de un empleado. Los resultados señalan una correlación de  $-.28$  y valor  $p = .001$  a través de análisis de ruta con el software MPlus, una subcategoría del modelado de ecuaciones estructurales. El estudio concluye que los resultados obtenidos sugieren que vale la pena abordar algunos factores estresantes potenciales con intervenciones para garantizar el desempeño laboral, asimismo, sería posible disminuir la insatisfacción con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal alentando a los supervisores a discutir y acomodar

las preocupaciones laborales y personales de los empleados con las políticas organizacionales formales y mediante la creación de una cultura organizacional que apoye a la familia.

Enriquez y Miranda (2021); investigaron sobre el *Estrés y Desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021*, donde plantearon como objetivo determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021. La definición de la variable estrés laboral está señalada por Izquierdo (2021); el autor menciona que es una reacción a un entorno amenazante que repercute a todo el organismo; provocando alteraciones en la salud del personal afectándose a sí mismo y su entorno. Por otro lado, Chiavenato (2000); menciona que el desempeño laboral es la práctica alcanzada por el empleado en el logro de sus metas, en un periodo fijo. Los resultados señalan una correlación de  $-.841$  y valor  $p = .001$  a través de la prueba de  $r$  Pearson. La conclusión del estudio es que debido al problema de la pandemia en la cual se ha visto obligado a la atención masiva de pacientes debería haber estrategias de afrontamiento como: ejercicios de estiramientos, pequeños bailes que ayudan al personal a relajarse y aumentar una mayor motivación para un mejor entorno de trabajo.

Mihalca et al. (2021); realizo un artículo sobre *Teletrabajo durante la pandemia de Covid-19: factores determinantes de la productividad laboral percibida, desempeño laboral y satisfacción*, donde plantearon como objetivo identificar los factores asociados con la adaptación exitosa al teletrabajo durante el Covid-19 es decir, la productividad laboral, el desempeño laboral y la satisfacción con la nueva modalidad de trabajo. La definición de la dimensión factores del trabajo está señalada por Gilboa et al. (2008); menciona que los factores del trabajo se refieren a una situación en la que las demandas laborales superan los recursos disponibles para cumplir estas demandas. Por otro lado, Martin y MacDonnell (2012); indican que el desempeño laboral se refiere a la evaluación del trabajo realizado por los empleados como la calidad del trabajo realizado. Los resultados señalan una correlación de  $.12$  y valor  $p = .051$  a través de la prueba de Regresión Lineal. La conclusión del estudio es que las buenas condiciones físicas y la disponibilidad de herramientas y equipos necesarios

fueron factores determinantes importantes del desempeño laboral y la satisfacción con el teletrabajo durante la pandemia.

Pourteimour et al. (2021); en el estudio *La relación entre la carga mental y el rendimiento laboral entre las enfermeras iraníes que atienden a pacientes con Covid-19: Un estudio transversal*, plantearon como objetivo evaluar la relación entre la carga mental y el desempeño laboral entre los enfermeros que prestan atención a pacientes con Covid-19, y explicar los factores que predicen su desempeño. La definición de la dimensión factores del trabajo está señalada por Destiani et al. (2020); menciona que se definen como las obligaciones prácticas de una actividad realizada dentro del lugar de trabajo por un individuo o un equipo durante un periodo. Además, Al-Makhaita et al. (2014); menciona que el desempeño laboral se define como la eficacia en el rendimiento de las funciones y responsabilidades relacionadas con la atención directa al paciente. Los resultados señalan una correlación de ,057 y valor  $p= ,510$  a través de la prueba de  $r$  Pearson. El estudio concluye que los factores del trabajo como la carga de trabajo crea una experiencia negativa en el personal y puede aumentar durante la pandemia de Covid-19, estas a su vez pueden afectar directa e indirectamente la capacidad del personal de enfermería para prestar cuidados a los pacientes.

Rahman et al. (2020); investigaron sobre *Arreglos de trabajo flexibles en la era de la pandemia de Covid-19, influyen en el rendimiento de los empleados: el papel mediador del comportamiento laboral innovador*, plantearon como objetivo general la identificación del efecto de los arreglos de trabajo flexibles en el desempeño de los empleados a través del comportamiento laboral innovador de los empleados del sector bancario de la región de Java Oriental, Indonesia. La definición de la dimensión factores ambientales está señalada por Mungania et al. (2016); menciona que son acciones naturales que se encuentran en la organización, para mejorar el mantenimiento de los trabajadores y el cumplimiento del empleo, entre ellos está la política de horarios que se puede utilizar para cumplir con sus objetivos comerciales y facilitar la efectividad de los empleados en el trabajo. Por otro lado, Mathis & Jackson (2008); indican que el desempeño laboral es una progresión de ejercicios destinados a garantizar que la asociación obtenga el desempeño que necesita de sus empleados



para lograr sus objetivos, haciendo referencia a la calidad en la que se hacen las actividades asignadas. Los resultados señalan una correlación de ,255 y valor  $p=$  ,799 a través de la prueba de modelo de ecuación estructural. La conclusión del estudio es que los factores que se encuentran en el ambiente laboral influyen como mediador en la política de horarios para arreglos laborales flexibles, influyendo positivamente en el desempeño de los empleados bancarios en Java Oriental, que actualmente es el área más alta en casos confirmados de Covid-19.

Guarniz (2021); realizó su tesis titulada *Influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los docentes en Instituciones Educativas durante la pandemia, Cascas 2021*, donde planteo como objetivo determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los docentes en Instituciones Educativas durante la pandemia Cascas 2021. La definición de la dimensión factores ambientales está señalada por Vicente y Gabari (2019); los autores mencionan que son incidencias del entorno laboral, derivados de las características generales y específicas de circunstancias familiares o la vida privada y social, relacionándose con los recursos personales y causando una disminución en su actividad laboral. Por otro lado, García (2021); indica que el desempeño laboral son los actos que realizan los trabajadores, durante la ejecución de sus actividades, concretándose en el cumplimiento de sus procesos, funciones y en los resultados, para lograr los objetivos y el fin de la organización donde labore. Los resultados señalan una correlación de - ,655 y valor  $p=$  ,001 a través de la prueba de Rho de Spearman. La conclusión del estudio es que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño de los docentes, causando un rendimiento deficiente a causa de diversos factores ambientales como el poco manejo de las herramientas digitales, asuntos familiares o la salud personal.

Moreira y Zambrano (2021); realizaron su trabajo de investigación sobre *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Chone*, donde plantearon como objetivo analizar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone para el logro

de los objetivos institucionales. La teoría de factores organizacionales está señalada por Azcona et al. (2016); menciona que son factores que promueven el desarrollo personal y profesional relacionado a las condiciones físicas de trabajo, y al diseño y funcionamiento de su estructura de trabajo. Además, Bricio et al (2018); menciona que el desempeño laboral es el proceso de evaluar el logro de metas, estrategias personales y objetivos de trabajo. Los resultados señalan una correlación de  $-.824$  y valor  $p = .001$  a través de la prueba de Rho de Spearman. El estudio concluye que el estrés en el personal administrativo, siempre varía de acuerdo a fechas especiales en el año; donde la carga laboral es más exigente debido a las actividades que conforme a las mismas, todo esto está asociado a diferentes factores profesionales que lo generan.

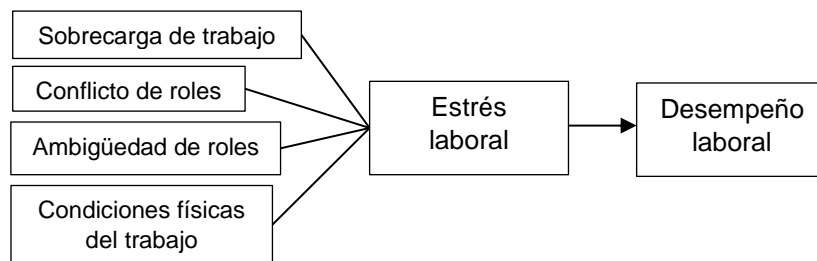
Chavez y Cordova (2021); realizaron su tesis sobre *Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los docentes de la I.E.P. San Martín de Porres – Huaraz, 2021*, donde plantearon como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades laborales y el desempeño laboral de los docentes de la I.E.P. San Martín de Porres - Huaraz, 2021. La definición de la dimensión está señalada por Mujica (2015); menciona que los factores profesionales son agentes que permiten tener mayores competencias laborales que aumentan el espacio de desarrollo personal y profesional. Por otro lado, Valdés (2004); indican que el desempeño laboral es la evaluación del rendimiento del trabajador, con la finalidad de cerciorarse y evaluar el resultado que genera en los procesos. Los resultados señalan una correlación de  $.401$  y valor  $p = .001$  a través de la prueba de Rho de Spearman. La conclusión del estudio es que las habilidades laborales influyen positivamente en el desempeño laboral de los docentes, por ello, la parte directiva fortalece este tipo de habilidades, que es repercutido en el desempeño de cada uno de los docentes; esto porque se empleó un trabajo en equipo, una comunicación asertiva con los estudiantes y colegas, que permitió una interrelación adecuada en un largo plazo, obteniendo cambios en el rendimiento del docente.

La fundamentación de la variable *estrés laboral*, desde el punto de vista organizacional se conceptualiza como el nivel emocional que genera la carga de trabajo, produciendo ansiedad en los colaboradores, por falta de habilidades de

comunicación efectiva y asertiva, al realizar actividades en condiciones complejas (Labrague y McEnroe, 2018, p.492); asimismo, se entiende como el conjunto de emociones negativas de los empleados, como respuesta al agotamiento laboral, por lo niveles de exigencia por parte del empleador (Ryan et al., 2021, p.1); en esa misma línea de pensamiento, se puede definir al estrés laboral como las respuestas físicas y emocionales que afectan la salud del trabajador y su productividad, causada por la actitud del empleado para hacer frente a situaciones complejas, que requieren una exigencia alta (Sato et al., 2021, p.2); también se puede entender que el estrés laboral es una presión creciente causada por el cumulo de trabajo y el déficit de habilidades para realizarlas, teniendo como consecuencia un desequilibrio emocional y laboral (Klingenberg, 2018, p.101).

### Figura 1

*Modelo adaptado para la tesis*

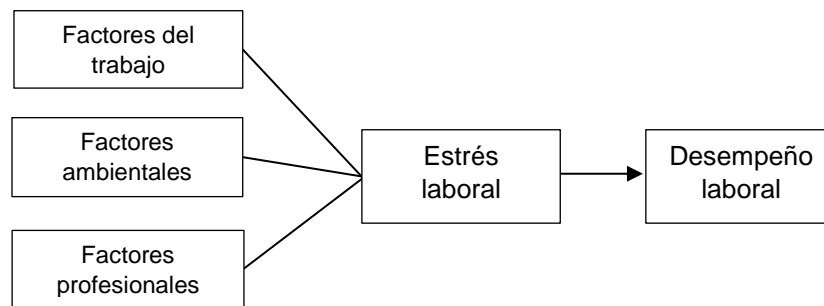


*Fuente.* Tomado de Elsafty, A., & Shafik, L. (2022). The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research*, 15(2), 24-39.

Elsafty y Shafik (2022), crearon este marco que ayudo a analizar el impacto del estrés laboral y el desempeño de los empleados seleccionados de diferentes sectores en Egipto. Los factores de estrés laboral examinados en esta investigación fueron: sobrecarga de trabajo, conflicto de roles, ambigüedad de roles y condiciones físicas de trabajo, todo ellos a lineado al contexto organizacional, relacionados a la condiciones físicas y psicológicas que se presentan en la empresa. El estudio encontró que los factores de estrés laboral están afectando negativamente las dimensiones de desempeño bajo estudio.

## Figura 2

*Modelo adaptado para el desarrollo de tesis*



*Fuente.* Adaptado de Elsafty, A., & Shafik, L. (2022). The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research*, 15(2), 24-39.

Este modelo se centró en el estudio de los factores estresantes de los colaboradores, como factores del trabajo, factores ambientales y factores profesionales; a su vez de conocer el impacto sobre el desempeño laboral. El modelo propone un análisis inferencial de los valores obtenidos a través de los métodos de recolección de datos y analizar el grado de influencia entre las dimensiones propuestas para estrés laboral frente a la variable desempeño laboral.

La conceptualización de la primera dimensión *factores del trabajo*, son situaciones de carga de trabajo que afectan en los niveles de estrés de los trabajadores, causando agotamiento y afectando su desempeño en la ejecución de sus actividades (Badu et al., 2020, p.19); en consecuencia, la carga de trabajo es el conjunto de actividades que debe desarrollar el empleado, que requieren esfuerzos psicofísicos a los que es obligado el trabajador a lo largo de su estadía en la empresa (Labrague y McEnroe, 2018, p.492); por otro lado, el agotamiento laboral son esencialmente factores que involucra estresores emocionales e interpersonales que las personas experimentan en el trabajo; este síndrome luego dicta sus respuestas a la manera de como ejecutar sus actividades (Jeung et al., 2018, p.189); en síntesis, los factores de trabajo determinan las causas que intervienen en los niveles de estrés en los trabajadores dentro del entorno laboral, teniendo un impacto significativo en sus niveles de productividad (Zhou et al., 2020, p.4).

Al respecto de la segunda dimensión *factores ambientales*, son las acciones naturales que se encuentran en la organización o circunstancias que el trabajador percibe en el entorno laboral, el factor más recurrente son las políticas de horarios, causando tensión a los trabajadores en la ejecución de sus obligaciones (Irawanto et al., 2021, p.99); al respecto de las políticas de horarios, se entiende como las normas establecidas en el lugar de trabajo sobre el tiempo de labor, descanso, permisos y flexibilidad de horarios, estas se rigen por normativas dictadas por la organización (Badu et al., 2020, p.20); por otro lado, la tensión laboral se percibe de acuerdo a la carga de trabajo que tiene el colaborador, son situaciones de estrés debido a las dificultades, el entorno donde ese realiza el trabajo y las herramientas con las que se cuenta para ejecutar la actividad (Sara et al., 2018, p.4).

La tercera dimensión *factores profesionales*, son las características competentes que tiene el trabajador, haciendo referencia a las dificultades que se le presentan para realizar sus tareas, debido a diversos factores, entre ellos el déficit de habilidades competentes y la falta de tiempo para realizar un trabajo con calidad (Suleman, 2018, p.265); se entiende por habilidades laborales al conjunto de conocimientos esenciales y aptitudes que son inherentes a la persona, para ejecutar positivamente una determinada tarea en el trabajo (Badu et al., 2020, p.22). En otras palabras, el desarrollo de los factores profesionales es fundamental para evitar el estrés en el lugar de trabajo, porque permitirá a los trabajadores tener las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar con eficacia sus labores, teniendo como beneficio ejecutar con fluidez sus tareas y manejar el tiempo adecuado para cada una de ellas.

La conceptualización de la variable *estrés laboral*, desde otras perspectiva como el punto de vista psicológico se fundamenta como el impacto mental, que afecta al bienestar de una persona hasta el desarrollo de la angustia, anticipando la depresión y trastornos de ansiedad (Sadovyy et al., 2021, p.2); así mismo, se entiende que el estrés es el conjunto de elementos que afectan la salud psicología del individuo dándose como principales factores la sobrecarga, presión, conflictos y no tener control sobre uno mismo (Wontorczyk et al., 2022, p.6); además, se puede definir al estrés laboral como la respuesta emocional de la persona, que se aplica cuando el individuo

no cuenta con las capacidades físicas o psicológicas, desde la falta de concentración hasta la falta de necesidades (Yu et al., 2021, p.531); también se puede conceptualizar que el estrés laboral son efectos sobre la salud mental debido a una sobrecarga de factores psicológicos que afecta de manera directa al individuo, causado por situaciones de alta tensión (Bernburg et al., 2021, p.2).

La conceptualización de la primera dimensión propuesta *agotamiento laboral*, se refiere a los factores negativos que causan un cansancio mayor deteriorando la salud física y mental del individuo debido a la intensificación e interferencia entre el trabajo y la vida (Yu et al., 2021, p.535); además, el agotamiento es un proceso en el cual implica las demandas laborales, incluida el entorno laboral, transacciones laborales y presión del tiempo, del mismo modo la falta de control del trabajo y apoyo laboral (Shoaib et al., 2022, p.6); asimismo, el agotamiento laboral es un efecto psicológico o socio organizativo del trabajo que se induce a falta de energía del individuo por consecuencia la persona siente perdida de energía y fatiga, deteriorando la salud (Galanti et al., 2021, p.426).

Al respecto de la segunda dimensión *depresión*, es un síntoma mental que se presenta con mayor frecuencia en el transcurso llegando a sentir una falta de motivación para ejecutar sus labores, llegando en algunos casos al punto de quitarse la vida (Ozamiz et al., 2021, p.9); además, la depresión son trastornos de angustia que a su vez anticipa la ansiedad como una incidencia de síntomas y trastornos postraumático afectando al individuo (Sadovyy et al., 2021, p.2); por ello, la depresión es una percepción subjetiva de la salud mental del individuo, afectando la satisfacción de vida , bienes y salud física y psicológica (Yu et al., 2021, p.535); por lo tanto, se puede decir que la depresión es el síntoma de cansancio mental debido al efecto del trabajo o las circunstancias que pasa el individuo, afectando de manera directa su salud mental (Bernburg et al., 2021,p.2).

La tercera dimensión *sobre carga laboral*, es la exigencia de labores que también implican la presión de tiempo, conflicto de roles y control de la situación laboral, bajo todos esos factores el individuo sufre una sobrecarga física y mental, trayendo como consecuencia un mayor desgaste afectando así su salud (Wontorczyk et al., 2022, p.6); además, la sobre carga se refiere a los pensamientos y sentimientos

relacionados con los eventos estresantes que ocurren durante la ejecución de sus labores (Tarantino et al, 2021, p.128); asimismo, la sobre carga se puede decir que es la exigencia de labores, mayor aun a lo acostumbrado, sobre exigiéndola y presionándola a cumplir mayor funciones o actividades, afectando de manera directa su salud mental (Ozamiz et al., 2021, p.9).

Por otro lado, la variable *desempeño laboral*, se define como las acciones, comportamientos y resultados que tiene el trabajador para la realización de las tareas especificadas de su puesto, con la finalidad de cumplir las expectativas además de contribuir en los objetivos de la organización (Atatsi et al., 2019, p.330); asimismo, se puede conceptualizar como el grado de actividad que tiene el trabajador para lograr con éxito la ejecución de sus tareas, lo cual es percibido como la contribución de la persona a la organización, se puede dar de forma constructiva o destructiva (Elsafty y Shafik, 2022, p.26); también, se menciona que el desempeño laboral son comportamientos que requieren diferentes tipos de acciones, estas aptitudes se juzgan como positivas, neutrales o negativas en términos del grado en que los comportamientos contribuyen al logro de las metas de la empresa, donde se evidencia como el trabajador se involucra en su labores (Jackson y Frame, 2018, p.2).

La primera dimensión de la variable desempeño laboral es *reacciones individuales*, los cuales comprenden recursos físicos, cognitivos y afectivos, que actúan como valiosas herramientas que ayudan en el desempeño laboral. Entre los principales recursos se encuentran la personalidad y orientaciones individuales, los cuales se convierte en recursos vitales para muchos trabajos (Pandey, 2018, p.267); la personalidad individual del trabajador se entiende como las características particulares que tiene un colaborador para afrontar tareas en el lugar de trabajo y relacionarse con sus compañeros (Atatsi et al., 2019, p.336); en esa misma línea de pensamiento, las orientaciones individuales son los objetivos que cada trabajador tiene por cumplir, ello se entrelaza con los objetivos empresariales, y en conjunto tienen un crecimiento organizacional y profesional (Elsafty y Shafik, 2022, p.29).

La segunda dimensión *reacciones laborales*, se puede definir como importantes predictores que intervienen en el desempeño laboral desde la perspectiva de los sistemas y prácticas de trabajo y los grupos de trabajo, se puede decir que hacen

referencia al compromiso de un individuo que afecta el desempeño laboral (Jackson y Frame, 2018, p.16); al respecto de los grupos de trabajo, se entienden como el conjunto de trabajadores de diferentes áreas que tienen una tarea o meta asignada, se resalta que los integrantes de este grupo no siempre son de la misma especialidad, por lo general están conformados por distintos especialistas de diversas carreteras (Pandey, 2018, p.270); por otro lado, los sistemas y prácticas de trabajo son la forma en que los trabajadores interactúan, desarrollan y ejecutan sus tareas asignadas y los elementos que la componen, basadas en reglamentos o normativas dictadas por la empresa (Atatsi et al., 2019, p.338).

Por último, con respecto a la tercera dimensión *reacciones organizacionales*, hace referencia a todos los medios disponibles prioritarios para realizar las actividades de la empresa, para ello se realizan los programas de orientación, basados en el clima organizacional y liderazgo organizacional (Elsafty y Shafik, 2022, p.30); asimismo, la reacciones que tiene el colaborador con la organización se da frente a situaciones que se perciben en el desempeño de funciones, como el buen clima laboral, el liderazgo fomentado por el supervisor o las recompensas organizacionales, todo ello influye en el desempeño de las funciones de los trabajadores (Pandey, 2018, p.271).

Desde el punto de vista de otros autores sobre la variable *desempeño laboral*, se conceptualiza como la calidad de las operaciones realizadas durante una actividad o trabajo, viendo afectada por el entorno laboral, reacciones individuales, incluyéndose tareas físicamente exigentes, los niveles de estrés, el tiempo de trabajo prolongado y las condiciones saludables (Wakaizumi et al., 2021, p.2); asimismo, se entiende que el desempeño laboral incluye comportamientos o acciones relacionadas con los objetivos de la organización y las responsabilidades laborales (Nowrouzi et al., 2021, p.2); en esa misma línea de pensamiento, se puede definir que el desempeño laboral es el comportamiento innovador de los empleados que incluye tanto la generación de nuevas ideas como las posteriores fases (Chen et al., 2021, p.4).

La conceptualización de la primera dimensión *desempeño de tareas*, se entiende como la productividad laboral que tiene el colaborador, a través de sus habilidades proactivas laborales frente a las actividades o tareas designadas por la organización, proyectándose a la calidad (Chang et al., 2021, p.2); asimismo, se puede



decir que la productividad laboral es la velocidad y precisión del colaborador en la elaboración de las tareas designadas, realizando un buen y correcto trabajo, buscando generar una mayor productividad organizacional (Seva et al., 2021, p.2); además, la productividad laboral es la calidad del trabajo realizado por un individuo o grupo de trabajo, realizando un eficiente trabajo, buscando como fin el desarrollo organizacional (Guler et al., 2021, p.732).

La conceptualización de la segunda dimensión *desempeño contextual*, se conceptualiza como el ambiente laboral u organizacional donde se expresa la forma de ver del colaborador hacia la estructura de la empresa donde ejerce sus labores (Al Sabei et al., 2022, p.2); asimismo, se tiene como principal indicador al clima laboral porque es la percepción de la seguridad, efectividad, conflicto, riesgo, satisfacción, entre otros, que se presentan dentro de toda empresa además de la percepción de los conflictos laborales que se pueden presentar (Ruiz et al., 2021, p.2); además, el ambiente laboral es la percepción o visualización del colaborar en cuanto al ámbito laboral que se presenta el trabajo, como el compromiso organizacional, agotamiento y desempeño (Mihalca et al., 2021, p.626).

La conceptualización de la tercera dimensión *comportamiento organizacional*, es la manera en que el personal se comporta en la organización y la forma de interactuar e influir en el trabajo en equipo o en la empresa, impactando exitosamente o fracasando (Chen et al., 2021, p.11); asimismo, para tener un buen comportamiento en el trabajo en equipo es fundamental la comunicación efectiva de los colaboradores de un mismo ambiente laboral, pudiéndose encontrar la gestión de tiempo, equilibrio de trabajo y desempeño organizacional (Al Sabei et al., 2022, p.10); además, se puede decir que el equipo de trabajo es el conjunto de personas con habilidades y competencias laborales específicas y buscando la calidad al realizar un trabajo para mejorar el desempeño de sus funciones, logrando la obtención de objetivos de una organización (Nowrouzi et al., 2021, p.2).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación.**

Analizando las siguientes posturas teóricas, se determinó que la investigación es aplicada, porque se formulan a partir de la investigación básica, pura o esencial, principalmente de las ciencias sociales y naturales, planteando problemas e hipótesis de trabajo para solucionar las dificultades de la region o país (Ñaupas et al., 2018, p.136); asimismo, la investigación aplicada es utilitaria, ya que se beneficia del saber logrado por investigaciones teóricas, teniendo como finalidad resolver un problema específico, enfatizando en el afianzamiento del conocimiento para su práctica, y para aportar al conocimiento científico (Sánchez et al., 2018, p.79). El estudio desarrollado utiliza el tipo aplicado para buscar una solución al desempeño laboral del hospital pediátrico de nivel-III afectado por el estrés laboral, producido por la pandemia de la Covid-19, asimismo, pretende originar una respuesta objetiva a las carencias de la organización estudiada, con respecto al estrés y desempeño laboral.

Teniendo en cuenta los diferentes tipos de investigación, el estudio de acuerdo al análisis de la metodología es de enfoque cuantitativo, pretendiendo explicar la realidad a través de datos medibles y cuantificables, a menudo se suele utilizar para objetivos de explicación, enfocándose en los resultados, análisis estadísticos y la relación entre variables (Cárdenas, 2018, p.3). Es decir, la investigación desarrollada es de enfoque cuantitativo considerando que la recopilación de información en los colaboradores del hospital pediátrico de nivel-III, fueron analizados a través de estadística y presentados por medio de resultados descriptivos e inferenciales con los cuales se interpretaron los datos.

##### **Diseño de investigación.**

El modelo de investigación elegido para el estudio es el *diseño no experimental, transversal, correlacional*. Teniendo en cuenta que la investigación no experimental se conceptualiza como el diseño de investigación que sirve para analizar y comparar el comportamiento de la variable dependiente con relación a la variable independiente, no manipula deliberadamente las variables, su elaboración parte de observar los

fenómenos en sus condiciones naturales (Fuentes et al., 2020, p.59). De acuerdo a las conceptualizaciones y analizando nuestro estudio se determinó que el diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipulan las variables, primando por la observación de estas en su entorno natural.

Asimismo, la investigación es transversal, correlacional, porque es un diseño descriptivo que agrupa información de distintos conjuntos muestrales en un mismo tiempo con el fin de compararlos y relacionarlos (Sánchez et al., 2018, p.81). Es decir, enfocado en estimar los efectos que originen en la variable consecuencia, partiendo de la acción correspondientemente de la variable causa y sus dimensiones.

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

Desde la perspectiva de la ciencia, la variable se entiende como aquel concepto operacionalizado que se va a estudiar midiéndola, a través de la asignación de números o valores (Arias, 2021, p.43); asimismo, las variables dentro de la investigación son fundamentales porque engloban y encaminan el análisis al cual será dirigido el estudio, por ello se denominan como la base de toda investigación, pueden tomar distintas características y valores (Cabezas et al., 2018, p.55). Las variables de la investigación están representadas por estrés laboral y desempeño laboral.

#### **Definición conceptual de estrés laboral.**

El estrés laboral es el proceso general en el que las personas responden y gestionan las demandas que surgen en el trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente (Jackson y Frame, 2018, p.3).

#### **Definición operacional de estrés laboral.**

La definición operacional es el método mediante el cual, el investigador diseña o elabora las condiciones para transformar los conceptos y variables cambiándolas en indicadores que puedan ser medibles (Lerma et al., 2021, p.104). La variable estrés laboral, será medida tomando en cuenta sus dimensiones, se operacionalizó vista la necesidad de descomponerla para profundizar en su naturaleza, para ello se estudiará la variable desde las dimensiones factores del trabajo, factores ambientales y factores profesionales, los cuales se explicarán a través de sus indicadores. (Anexo A).

### **Indicadores.**

Los indicadores son empleados por investigaciones de método positivista, se le denomina así a la particularidad o cualidad puntual que se puede extraer de una variable o subvariable, las principales características de los indicadores es ser cuantificable y medible, asimismo, su utilidad es servir como base para el análisis y exégesis de resultados, en consonancia con los valores obtenidos (Sánchez et al., 2018, p.76). De acuerdo con el concepto dado por el autor, se puede deducir que se entienden como las métricas que permiten evaluar las dimensiones, por ende, los indicadores del estudio son señaladas como: (a) carga de trabajo, (b) agotamiento laboral, (c) política de horarios, (d) tensión laboral, (e) habilidades laborales y (f) falta de tiempo.

### **Escala de medición.**

El nivel de medición utilizado para la investigación es ordinal, porque se encarga de clasificar las disparidades cualitativas en la variable de interés, a la vez, posibilita el ordenamiento por rango de las categorías de manera sistemática (Noreña, 2020, p.27). Asimismo, el tipo de escala utilizada para el estudio es de Likert, la cual se puede definir como una herramienta donde se formulan preguntas en forma de escalada, pudiendo obtener respuestas según el grado de conformidad de la unidad de análisis a la cual será aplicada el estudio obteniendo así resultados medibles, para poder desarrollar el análisis de resultados (Cárdenas, 2018, p.24). En síntesis, la escala de medición es ordinal, utilizando los niveles, 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre.

### **Definición conceptual del desempeño laboral.**

El desempeño laboral es el comportamiento en el que un empleado se involucra en el lugar de trabajo, se manifiesta en la calidad de trabajo que realiza el colaborador, utilizando competencias profesionales e incluyendo habilidades interpersonales, estas labores inciden de forma positiva o negativa en el resultado de la organización (Pandey, 2018, p.264). (Anexo A).

### **Definición operacional de desempeño laboral.**

La definición operacional es el proceso el cual relaciona a las variables transformándolas en forma concreta, observable y medibles, cambiándolas a

indicadores que sean capaz de medirlos realizando una mejor medición muestral (Cabezas et al., 2018, p.60). La variable desempeño laboral, será medida tomando en cuenta sus dimensiones, se operacionalizó vista la necesidad de descomponerla para profundizar en su naturaleza, para ello se estudiará la variable desde las dimensiones reacciones individuales, reacciones laborales y reacciones organizacionales.

### **Indicadores.**

Los indicadores son datos empíricos y observables, que sirven como intermediario para medir las variables, es así, que se pueden representar por datos cuantitativos medibles (Guía metodológica para el diseño y desarrollo de investigaciones, 2018, p.16). Es decir, los indicadores son las características que permiten alcanzar o medir las dimensiones citadas anteriormente, asimismo, se entienden como las métricas que permiten evaluar las dimensiones, por ende, los indicadores del estudio son señaladas como: (a) personalidad individual, (b) orientaciones individuales, (c) grupo de trabajo, (d) sistemas y prácticas de trabajo, (e) clima organizacional y (f) liderazgo organizacional.

### **Escala de medición.**

El nivel de medición utilizado para la investigación es ordinal, porque son datos estadísticos que comparten su naturalidad, pero tienen una diferencia entre sí, referente a este nivel se menciona que permite clasificar y ordenar los datos sin establecer un grado de variación entre las variables (Ñaupas et al., 2018, p.329). Asimismo, el tipo de escala utilizada para el estudio es de Likert, se considera como un método de medición, donde a la escala se le otorgan valores conceptuales: positivo, regular y negativo o también valores numéricos, teniendo como finalidad evaluar la opinión de las personas (Arias, 2021, p.45). En síntesis, la escala de medición es ordinal, utilizando los niveles, 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población.**

Existen dos tipos de cómo se puede clasificar la población según el conocimiento detallado que tiene el investigador, por un lado, la población infinita es en la cual no se

tiene un control exacto del número de la población a estudiar, siendo difícil generar un marco muestral (Cabezas et al., 2018, p.92); por otro lado, la población finita es cuando se sabe la cantidad de personas que componen la población, es decir se delimita a un número exacto de personas a la cual se escogerá como la población de la investigación realizada (Arias, 2021, p.43). En la investigación la población es finita y está conformada por 317 trabajadores administrativos que laboran en el hospital pediátrico de nivel-III, como principales criterios para la selección, se tienen:

#### ***Criterios de inclusión.***

Los criterios de inclusión manifiestan la primera orientación que toma el estudio, son los criterios de selección de la población a estudiar, se debe cumplir con las características necesarias para su elección (Arévalo et al., 2020, p.55). En el estudio se tomó en cuenta como criterio de inclusión a trabajadores nombrados, que desempeñen funciones administrativas, sin predilección de género, que tengan un año de permanencia y que sean personal que perciba un sueldo, además no se consideró la condición social y económica de los trabajadores.

#### ***Criterios de exclusión.***

Son criterios que niegan a los individuos participar en la investigación, porque no comparten las características que representan la unidad de análisis, pudiendo modificar o cambiar los resultados lo cual lo hacen no incógnitas para el estudio realizado (Arias, 2021, p.117). En el estudio no se tomó en cuenta como criterio de inclusión a trabajadores con contrato CAS, colaboradores que desempeñen funciones asistenciales, no tengan un año de labor y que no sean personal contratado, es decir voluntarios.

#### ***Muestra.***

La muestra es el porcentaje reducido recolectada de la población, debido a no poder estudiar la totalidad del universo o población, siendo la unidad de análisis que responderá las preguntas de la investigación realizada (Cárdenas, 2018, p.28); la muestra es de importancia en toda investigación debido a que se va a poder delimitar adecuadamente los objetivos que se quieren llegar con el estudio y nuestra problemática, además de brindarnos información o datos relevantes para la investigación realizada (Arias, 2021, p.43). En la investigación se extrajo una cantidad

representativa de la población, en otras palabras, al total de trabajadores del hospital pediátrico. Se ejecutó el muestreo probabilístico, tomando en cuenta el cumplimiento de la principal condición, donde todos los elementos que conforman la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra. Luego de ejecutar la extracción se determinó que la muestra está conformada por 174 trabajadores.

### **Muestreo.**

El muestreo es una estrategia en el proceso de la selección de elementos a la cual se le aplicara un estudio, teniendo diferentes tipos de muestreo como: probabilístico, azar simple, azar sistemático, estratégico, conglomerado, no probabilístico, casual o accidental, intencional y por cuotas (Cabezas et al., 2018, p.102). El muestreo de esta investigación es probabilístico, porque interviene el azar, parte del principio de que, en el conjunto de componentes de una población, todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos para formar la muestra (Ñaupás et al., 2018, p. 339). Es así que, a partir de la determinación de la muestra, se aplicó la técnica de muestreo estratificado, se emplea cuando la población está conformada por estratos, consistiendo en dividir o separar la población en subgrupos, para poder seleccionar una muestra aleatoria representativa dentro de cada estrato (Sánchez et al., 2018, p.94). (Anexo B).

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

Las técnicas e instrumentos es un sistema de procesos del cual ayuda para la recolección de datos que se necesita para el estudio o el análisis del caso que contengan el informe referente al objetivo en estudio (Cabezas et al., 2018, p.83); así mismo, estos instrumentos de recolección de datos deben de ejecutarse cuidadosamente tanto en escoger o recolectar la información requerida (Lerma et al., 2021, p.12), por lo tanto, en el estudio se usó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, para recolectar la información necesaria para el estudio ejecutado. A continuación, se señala la conceptualización de ambos términos.

### **Técnicas.**

La técnica es el proceso en el cual se orientan y tienen como objetivo elaborar la recolección de información a la investigación que se está realizando (Arias, 2021,

p.81); así mismo, *la encuesta* es una técnica para recolectar datos o recabar opiniones, se presenta mediante preguntas realizadas en un orden lógico obteniendo datos numéricos, el cual está dirigida a personas que proporcionen la información requerida para el estudio en ejecución, pudiendo tener resultados cualitativos o cuantitativos (Arias , 2021 , p.81). En la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta que fue dirigida al personal administrativo y se ejecutó a través del instrumento del cuestionario, con escala tipo Likert para medir la confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS.v.24, obteniendo así la fiabilidad y sustentando la validez de la investigación realizada.

### **Instrumentos.**

El instrumento es un mecanismo que emplea el investigador para recabar y registrar la información requerida para el objetivo del estudio (Lerma et al., 2021, p.61); asimismo, para poder elaborar un cuestionario se deben tener en cuenta ciertos factores como: indicadores, redacción de las preguntas, redacción de las categorías de respuesta, secciones de un cuestionario, codificación y la validación de la encuesta (Cárdenas, 2018, p.26). En la presente investigación se aplicó como instrumento de datos el cuestionario, la cual estuvo dirigida al personal administrativo del hospital en estudio, además se optó por la escala tipo Likert. Se desarrollaron dos cuestionarios, uno para la variable estrés laboral y otro para la variable desempeño laboral, cada cuestionario se componía de 24 preguntas. (Anexo C).

### **Validez.**

La validez es el grado de calidad que un instrumento de medida mide lo que debe medir o sirve para la intención para el que fue elaborado (Lerma et al., 2021, p.68); así mismo, se puede encontrar dos tipos de validez, interna que se refiere a la conceptualización y operacionalización de las variables en estudio, además de existir una relación entre ambas, externa que se refiere a la confianza y veracidad de las fuentes en la cual se recolecta la información (Cabezas et al., 2018, p.61). La ficha de validación de la investigación en estudio fue realizada y entregada a los profesionales de la materia para su respectiva revisión, la evaluación se da por dos expertos sobre el tema designados por la Universidad Cesar Vallejo. (Anexo D).



### **Confiabilidad.**

La confiabilidad es el instrumento el cual te brinda la validez interna o externa, además de la credibilidad y calidad de la investigación en elaboración (Arévalo et al., 2020, p.145); así mismo, la confiabilidad no tiene un máximo de autores o de información, sin embargo, se debe de tener en cuenta la comparación de conceptos y teorías para poder darle validez al estudio (Arias, 2021, p.21). Por lo tanto, la confiabilidad de los instrumentos está determinado por el Alfa de Cronbach, se obtuvo para el estrés laboral un valor de  $,070 \geq ,900$ ; mientras que para el desempeño laboral se obtuvo un resultado de  $,070 \geq ,932$ . Asimismo, a través del test de Kaiser-Meyer-Olkin, se obtuvo un valor superior a  $,70 \geq ,777$  para el estrés laboral, mientras que para el desempeño laboral fue de  $,70 \geq ,751$ . La significancia de la variable estrés laboral fue de  $,001 \leq ,005$  mediante la prueba de esfericidad de Bartlett, igualmente tuvo como resultado la prueba para el desempeño laboral  $,001 \leq ,005$ . Finalmente, mediante la prueba de McDonald's para el estrés laboral el valor obtenido fue de  $,070 \geq ,904$ ; mientras que para el desempeño laboral fue de  $,070 \geq ,934$ . (Anexo E).

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento seguido para el proyecto de investigación partió desde solicitar el consentimiento o permiso a la organización donde se aplicó la investigación, una vez firmada la autorización, se procedió con la elaboración del cuestionario en la herramienta digital Google Forms, se utilizó esta herramienta debido a la dificultad de llegar de manera física al total de la muestra seleccionada por diversos motivos como horario de trabajo, tiempo de disponibilidad, etc. Luego de realizar el cuestionario se envió el link virtual a todos los integrantes de la muestra del hospital pediátrico, para verificar su identidad se solicitó que coloquen su correo personal o institucional.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En la primera fase de la data analizada se realizó el análisis descriptivo, el cual comprende ordenar, resumir y analizar un conjunto de datos utilizando diferentes técnicas, en el cual los resultados brindados no aspiran ir más allá del propio conjunto de datos (Sánchez et al., 2018, p.17). Sirvió para medir las medidas de tendencia central, media, mediana, moda, desviación estándar, varianza, coeficiente de asimetría, curtosis, etc., todo ello con respecto a las respuestas obtenidas.

En la segunda fase del método de análisis de datos, se realizó a través del análisis inferencial el cual se entiende como el procedimiento para evaluar la prueba de hipótesis, es decir, reconocerá si realmente existe causalidad entre el impacto de la pandemia en el estrés y desempeño laboral, asimismo, saber a qué nivel impacto y cuál fue su intensidad. (Anexo G).

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos de la investigación están basados en *El Código de Ética en Investigación del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo*, cumpliéndose estrictamente con los requerimientos éticos, legales y de seguridad, en consonancia con las condiciones y términos decretados en los proyectos de investigación. Al respecto de la autoría, se reconoce que han sido citados autores y se acepta la utilización de sus investigaciones, utilizando la técnica del parafraseo sin desviar el significado de lo que trata de decir el autor. Referente a los contenidos que no tienen citas, se constituyen como material propio fundamentados en conocimientos por experiencia y trabajo en campo, asimismo, se respetara y conservara la privacidad de los datos obtenidos de las personas encuestadas, primando por su integridad y el manejo adecuado de su opinión para ser utilizados con fines netamente académicos. En el marco de las normativas referente a la calidad de las investigaciones académicas, se condiciona que los trabajos de investigación deben ser evaluados a través del software Turnitin, teniendo un máximo permitido de coincidencia de 25%.

En esa misma línea de pensamiento, se detallan los cuatro principios de la bioética en investigación, los cuales comprenden, *la autonomía* de las personas de elegir su cooperación o retiro de la investigación en el instante que lo exijan, *la beneficencia* donde la investigación debe priorizar el bienestar o beneficios a los integrantes del estudio, *la no maleficencia* comprende que se debe realizar un análisis de riesgo/beneficio previo a llevar a cabo una investigación, para procurar respetar la integridad física y psicológica de los participantes, el ultimo principio de bioética es *la justicia* que hace referencia al trato igualitario de los integrantes del estudio, sin exclusión alguna, para el óptimo desarrollo de la investigación (Castro, 2019, p.184).

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva.

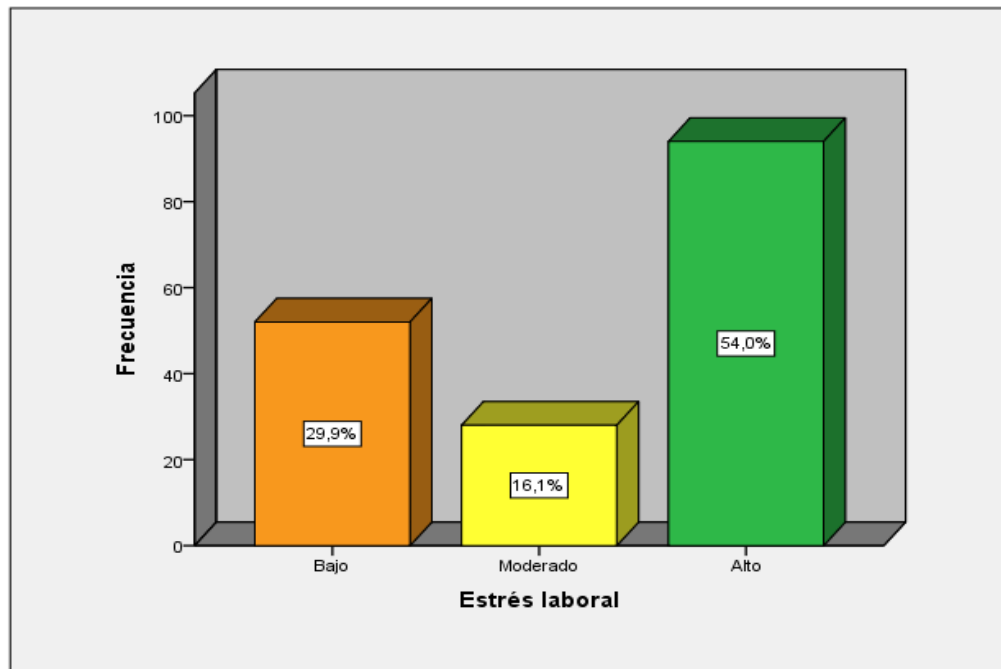
**Tabla 1**

*Estadística descriptiva de la variable estrés laboral*

		<b>Estrés laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	52	29,9	29,9	29,9
	Moderado	28	16,1	16,1	46,0
	Alto	94	54,0	54,0	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Histograma descriptivo de la variable estrés laboral*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 1 y figura 3, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la variable estrés laboral. Del 100% de los encuestados, el 54% coincidió en afirmar que el estrés laboral es alto. Sin embargo, el 29,9% afirmaron que el estrés laboral es bajo. Además, el 16.1% señalaron que el estrés laboral es moderado en el hospital pediátrico de nivel-III.

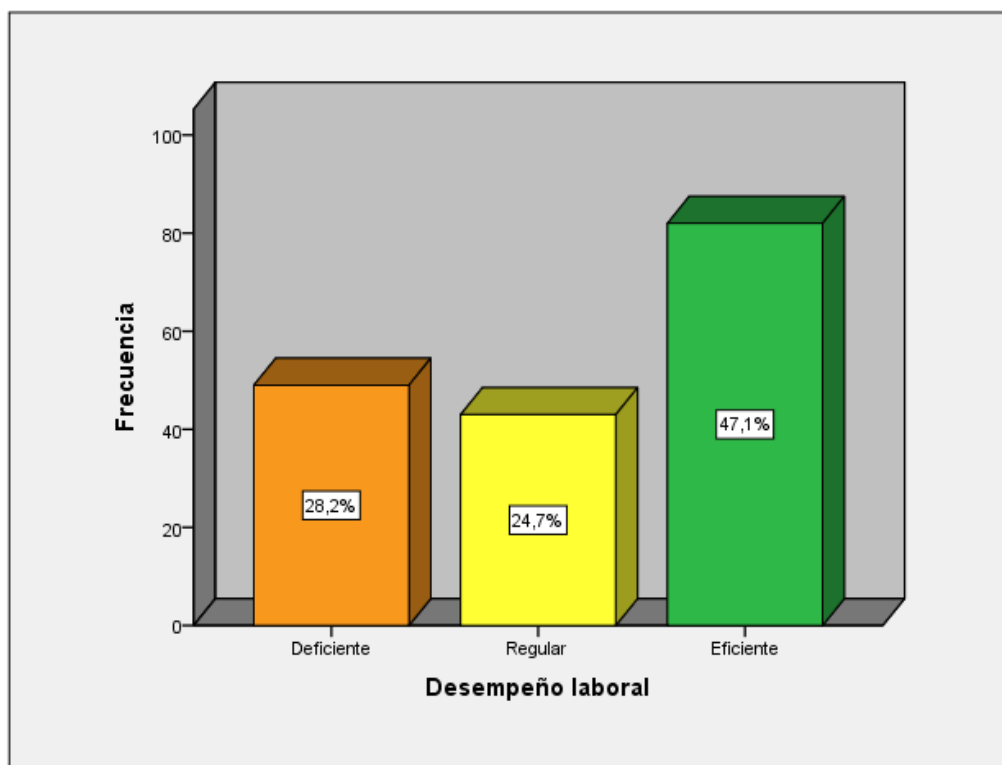
**Tabla 2**

*Estadística descriptiva de la variable desempeño laboral*

		<b>Desempeño laboral</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	49	28,2	28,2	28,2
	Regular	43	24,7	24,7	52,9
	Eficiente	82	47,1	47,1	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Histograma descriptivo de la variable desempeño laboral*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 2 y figura 4, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la variable desempeño laboral. Del 100% de los encuestados, el 47.1% coincidió en afirmar que el desempeño laboral es eficiente. Sin embargo, el 28.2% afirmaron que el desempeño laboral es deficiente. Además, el 24.7% señalaron que el desempeño laboral es regular.

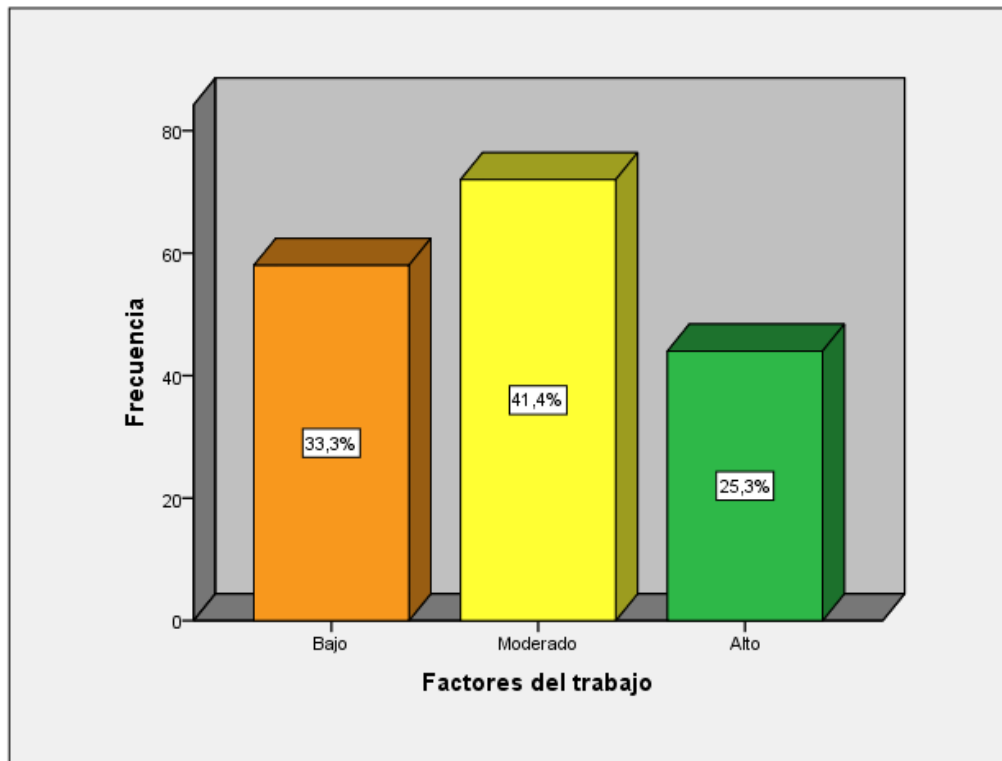
**Tabla 3**

*Estadística descriptiva de la dimensión factores del trabajo*

		<b>Factores del trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	58	33,3	33,3	33,3
	Moderado	72	41,4	41,4	74,7
	Alto	44	25,3	25,3	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Histograma descriptivo de la dimensión factores del trabajo*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 3 y figura 5, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión factores del trabajo. Del 100% de los encuestados, el 41.4% coincidió en afirmar que los factores del trabajo para el estrés laboral son moderados. Además, el 33.3% afirmaron que los factores del trabajo son bajos. Sin embargo, el 25.3% señalaron que los factores del trabajo son altos.

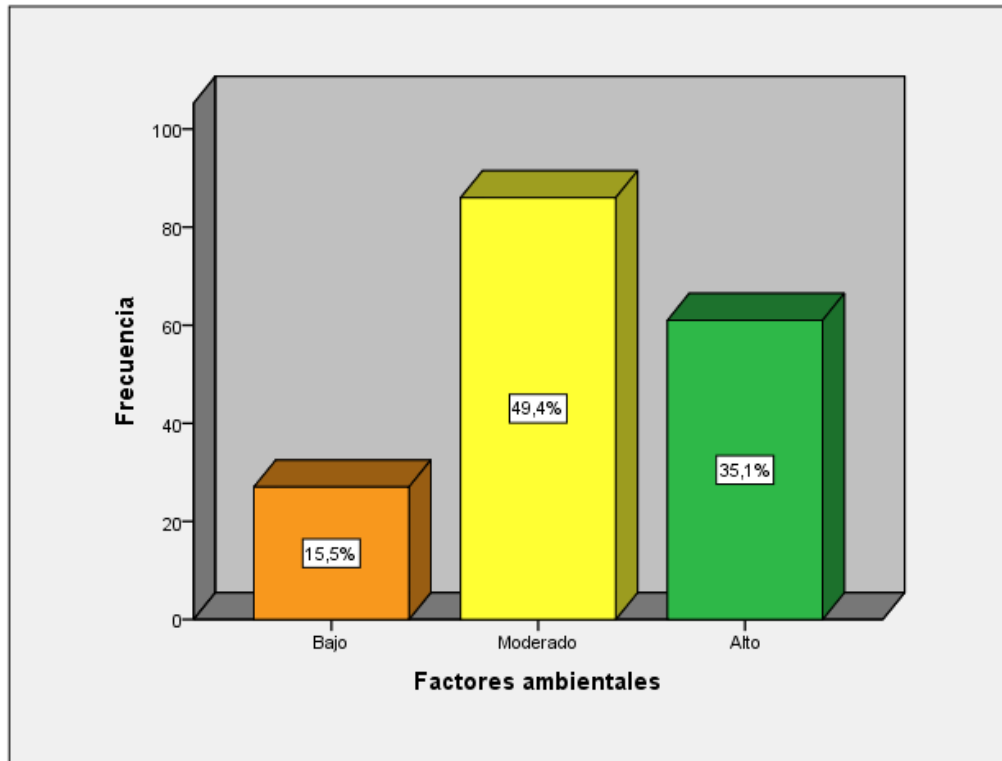
**Tabla 4**

*Estadística descriptiva de la dimensión factores ambientales*

<b>Factores ambientales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	27	15,5	15,5
	Moderado	86	49,4	64,9
	Alto	61	35,1	100,0
Total	174	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Histograma descriptivo de la dimensión factores ambientales*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 4 y figura 6, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión factores ambientales. Del 100% de los encuestados, el 49.4% coincidió en afirmar que los factores ambientales para el estrés laboral son moderados. Además, el 35.1% afirmaron que los factores ambientales son altos. Sin embargo, el 15.5% señalaron que los factores ambientales son bajos.

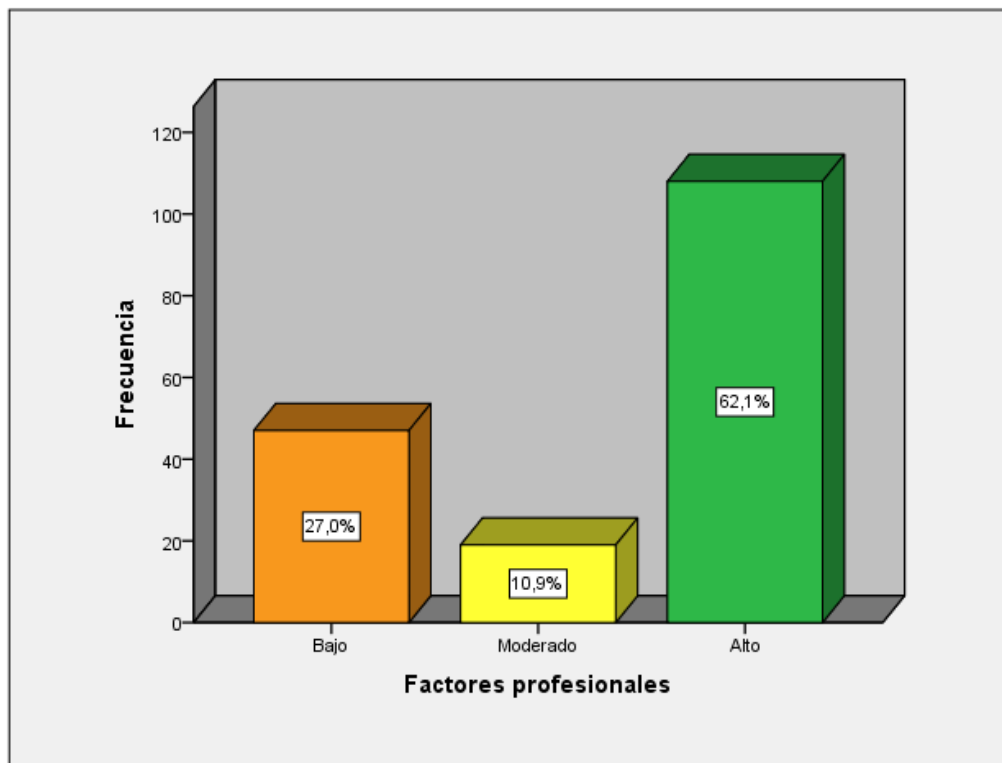
**Tabla 5**

*Estadística descriptiva de la dimensión factores profesionales*

<b>Factores profesionales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	47	27,0	27,0
	Moderado	19	10,9	37,9
	Alto	108	62,1	100,0
Total	174	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Histograma descriptivo de la dimensión factores profesionales*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 5 y figura 7, se puede observar los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión factores profesionales. Del 100% de los encuestados, el 62.1% coincidió en afirmar que los factores profesionales para el estrés laboral son altos. Sin embargo, el 27% afirmaron que los factores profesionales son bajos. Además, el 10.9% señalaron que los factores profesionales son moderados para el estrés laboral.

## Prueba de normalidad.

Figura 8

Prueba de normalidad

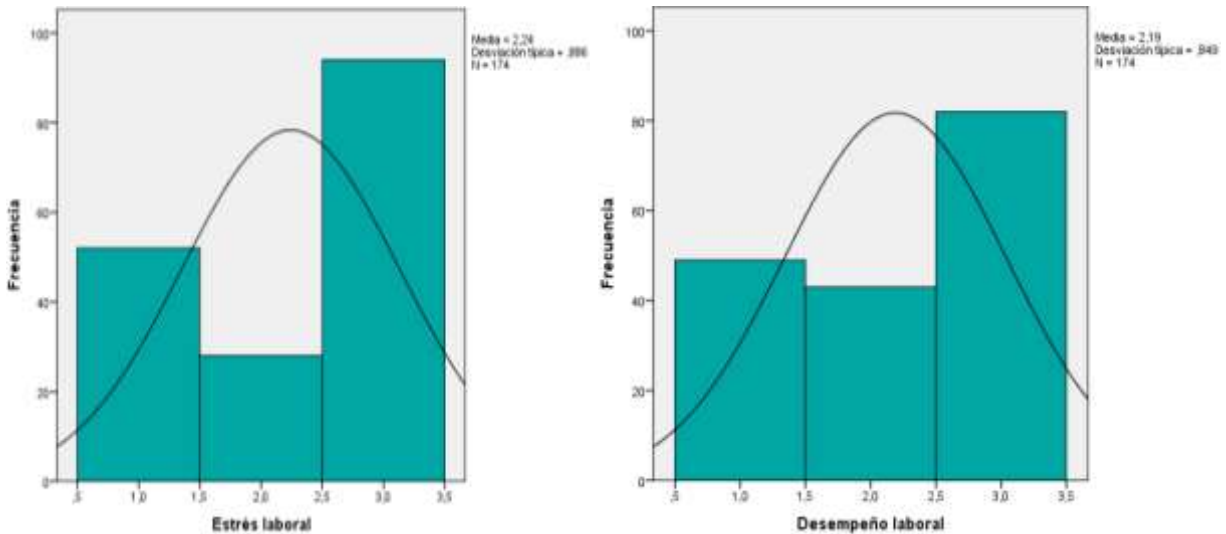


Tabla 6

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,344	174	,000	,709	174	,000
Desempeño laboral	,301	174	,000	,754	174	,000
Factores del trabajo	,219	174	,000	,805	174	,000
Factores ambientales	,262	174	,000	,793	174	,000
Factores profesionales	,391	174	,000	,659	174	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*Nota.* De acuerdo a la figura 8 y tabla 6 sobre la prueba de normalidad para evaluar si la data de las variables estrés laboral y desempeño laboral; además de las dimensiones factores del trabajo, factores ambientales y factores profesionales, siguen una distribución normal. Como la muestra es de 174 elementos el test elegido para el análisis corresponde a los autores *Kolmogorov - Smirnov*, el cual dio como resultado el Sig. ,000 < ,05; por lo tanto, se puede concluir que la data no sigue una distribución normal, tal como se presenta en la figura 8. A partir de los resultados se definió el estadígrafo que se aplicó en la prueba de hipótesis general y específicas, la cual está referida al estadígrafo Rho de Spearman, para pruebas no paramétricas (Hernández y Mendoza, 2018, p.362).



**Tabla 7***Niveles de correlación bilateral*

<b>Especificaciones</b>	<b>Niveles</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Tomado de Metodología de la Investigación. Hernández y Mendoza (2018).

Esta tabla muestra los niveles de correlación bilateral que se pueden obtener en el estudio, esta técnica estadística está destinada a averiguar principalmente si las variables en estudio tienen relación y si esta relación es perfecta, considerable o débil. Los niveles de correlación bilateral pueden encontrarse entre los niveles o valores de -1 (correlación negativa perfecta) y +1 (correlación positiva perfecta), sin embargo, el resultado de un valor 0 señala que no existe una correlación entre variables. Para analizar la correlación se debe conocer el nivel de significancia y el coeficiente de correlación.

El nivel de significancia viene a ser la probabilidad de certeza o imposibilidad de ocurrencia de que un fenómeno acontezca, al generalizar resultados estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018, p.341); por otro lado, la conceptualización práctica de coeficiente de correlación se entiende como el grado de relación significativa entre las variables en estudio, asimismo, se puede entender como el grado de afectación de una variable con respecto a otra (Ñaupás et al., 2018, p.143).

## Estadística inferencial.

### Prueba de hipótesis general.

Ho : El estrés no tiene relación significativa con el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III.

Ha : El estrés tiene relación significativa con el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III.

**Tabla 8**

### Prueba de hipótesis general

Tabla de contingencia Estrés laboral y Desempeño laboral						
% del total		Desempeño laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Estrés laboral	Bajo	20,1%	3,4%	6,3%	29,9%	Rho Spearman ,562
	Moderado	3,4%	9,8%	2,9%	16,1%	
	Alto	4,6%	11,5%	37,9%	54,0%	Sig. (bilateral)
Total		28,2%	24,7%	47,1%	100,0%	,001c

*Nota.* De acuerdo a la tabla 8, en el cruce de las variables estrés laboral y desempeño laboral, se obtuvo los siguientes resultados. Cuando el estrés laboral es bajo, el desempeño laboral es deficiente al 20.1%. Además, si el estrés laboral es moderado, el desempeño laboral es regular al 9.8%. En el caso si el estrés laboral es alto, el desempeño laboral es eficiente al 37.9%.

La correlación obtenida entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, basado en el Rho de Spearman alcanzó el nivel de ,562 positiva considerable y un Sig.(bilateral)= ,001. Se puede observar una tendencia positiva incremental proporcionalmente directa; es decir que, a mayor efecto percibido de estrés por los colaboradores del hospital, mayor efecto se observara sobre el nivel de desempeño de los colaboradores.

*Decisión.* Aceptar el rechazo de la hipótesis nula, basado en el valor del sig. (bilateral)= ,001 < ,05 y aceptar la relación entre las variables de estudio; es decir, los efectos producidos por el estrés percibido en los colaboradores del hospital pediátrico de nivel-III, alcanzo el nivel de 56.2% sobre los resultados del desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Prueba de hipótesis específica 1.**

Ho : Los factores del trabajo no tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia.

Ha : Los factores del trabajo tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia.

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis específica 1*

<b>Tabla de contingencia Factores del trabajo y Desempeño laboral</b>						
% del total						
		Desempeño laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Factores del trabajo	Bajo	23,0%	4,6%	5,7%	33,3%	Rho Spearman ,551 Sig. (bilateral) ,001c
	Moderado	4,0%	14,4%	23,0%	41,4%	
	Alto	1,1%	5,7%	18,4%	25,3%	
Total		28,2%	24,7%	47,1%	100,0%	

*Nota.* De acuerdo a la tabla 9, en el cruce de la dimensión factores del trabajo y la variable desempeño laboral, se obtuvo los siguientes resultados. Cuando los factores del trabajo en el estrés laboral son bajos, el desempeño laboral es deficiente al 23%. Además, si los factores del trabajo son moderados, el desempeño laboral es regular al 14.4%. En el caso si los factores del trabajo son altos, el desempeño laboral de los trabajadores es eficiente al 18.4%.

La correlación obtenida entre la dimensión factores del trabajo y la variable desempeño laboral, basado en el Rho de Spearman alcanzó el nivel de ,551 positiva considerable y un Sig.(bilateral)= ,001. Se puede observar una tendencia positiva incremental proporcionalmente directa; es decir que, a mayor efecto percibido de los factores del trabajo por los colaboradores, mayor efecto se observara sobre el nivel de desempeño de los colaboradores.

*Decisión.* Aceptar el rechazo de la hipótesis nula, basado en el valor del sig. (bilateral)= ,001 < ,05 y aceptar la relación entre la dimensión y la variable dependiente; es decir, los factores del trabajo producidos por el estrés percibido en los colaboradores del hospital pediátrico de nivel-III, alcanzo el nivel de 55.1% sobre los resultados del desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Prueba de hipótesis específica 2.**

Ho : Los factores ambientales no tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia.

Ha : Los factores ambientales tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia.

**Tabla 10**

#### *Prueba de hipótesis específica 2*

<b>Tabla de contingencia Factores ambientales y Desempeño laboral</b>						
% del total						
		Desempeño laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Factores ambientales	Bajo	8,6%	0,6%	6,3%	15,5%	Rho Spearman ,500 Sig. (bilateral) ,001c
	Moderado	19,5%	18,4%	11,5%	49,4%	
	Alto		5,7%	29,3%	35,1%	
Total		28,2%	24,7%	47,1%	100,0%	

*Nota.* De acuerdo a la tabla 10, en el cruce de la dimensión factores ambientales y la variable desempeño laboral, se obtuvo los siguientes resultados. Cuando los factores ambientales en el estrés laboral son bajos, el desempeño laboral es deficiente al 8.6%. Además, si los factores ambientales son moderados, el desempeño laboral es regular al 18.4%. En el caso si los factores ambientales son altos, el desempeño laboral de los trabajadores es eficiente al 29.3%.

La correlación obtenida entre la dimensión factores ambientales y la variable desempeño laboral, basado en el Rho de Spearman alcanzó el nivel de ,500 positiva considerable y un Sig.(bilateral)= ,001. Se puede observar una tendencia positiva incremental proporcionalmente directa; es decir que, a mayor efecto percibido de los factores ambientales por los colaboradores, mayor efecto se observara sobre el nivel de desempeño de los colaboradores.

*Decisión.* Aceptar el rechazo de la hipótesis nula, basado en el valor del sig. (bilateral)= ,001 < ,05 y aceptar la relación entre la dimensión factores ambientales y la variable dependiente; es decir, los factores ambientales producidos por el estrés percibido en los colaboradores del hospital pediátrico de nivel-III, alcanzo el nivel de 50% sobre los resultados del desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Prueba de hipótesis específica 3.**

Ho : Los factores profesionales no tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia.

Ha : Los factores profesionales tienen relación con el desempeño laboral durante la pandemia.

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis específica 3*

<b>Tabla de contingencia Factores profesionales y Desempeño laboral</b>						
% del total		Desempeño laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Factores profesionales	Bajo	20,1%	0,6%	6,3%	27,0%	Rho Spearman ,500
	Moderado	0,6%	8,6%	1,7%	10,9%	
	Alto	7,5%	15,5%	39,1%	62,1%	Sig. (bilateral)
Total		28,2%	24,7%	47,1%	100,0%	,001c

*Nota.* De acuerdo a la tabla 11, en el cruce de la dimensión factores profesionales y la variable desempeño laboral, se obtuvo los siguientes resultados. Cuando los factores profesionales en el estrés laboral son bajos, el desempeño laboral es deficiente al 20.1%. Además, si los factores profesionales son moderados, el desempeño laboral es regular al 8.6%. En el caso si los factores profesionales son altos, el desempeño laboral de los trabajadores es eficiente al 39.1%.

La correlación obtenida entre la dimensión factores profesionales y la variable desempeño laboral, basado en el Rho de Spearman alcanzó el nivel de ,500 positiva considerable y un Sig.(bilateral)= ,001. Se puede observar una tendencia positiva incremental proporcionalmente directa; es decir que, a mayor efecto percibido de los factores profesionales por los colaboradores, mayor efecto se observara sobre el nivel de desempeño de los colaboradores.

*Decisión.* Aceptar el rechazo de la hipótesis nula, basado en el valor del sig. (bilateral)= ,001 < ,05 y aceptar la relación entre la dimensión factores profesionales y la variable dependiente; es decir, los factores profesionales producidos por el estrés percibido en los colaboradores del hospital pediátrico de nivel-III, alcanzo el nivel de 50% sobre los resultados del desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

## V. DISCUSIÓN

La sección de discusión está relacionada con la contrastación de los resultados obtenidos a través del análisis estadístico, descriptivo e inferencial y relacionar empíricamente con los antecedentes seleccionados a nivel nacional e internacional, bajo criterios rigurosos de selección, sobre las variables estrés y desempeño laboral, y dimensiones. La estrategia comparativa incluye juicios conceptuales, estadísticos y concluyentes para cada uno de los objetivos planteados en el estudio. (Anexo H).

El objetivo general planteado fue demostrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III. Los resultados descriptivos del estrés laboral señalaron que el 54% coincidió en afirmar que es alto; sin embargo, el 29,9% afirmaron que es bajo, además, el 16.1% señalaron que es moderado. Con respecto al desempeño laboral, el 47.1% coincidió en afirmar que es eficiente; sin embargo, el 28.2% afirmaron que es deficiente, además, el 24.7% señalaron que es regular. También se evidenció una correlación positiva considerable de ,562 mediante el estadígrafo Rho Spearman y un Sig. (bilateral)= ,001. De acuerdo a los resultados se percibe que el estrés laboral en los colaboradores tiene niveles altos en la organización estudiada, considerando que el resultado alcanzado es superior al promedio porcentual. En el caso del desempeño laboral, si bien el resultado de eficiencia es superior, también es necesario indicar que el promedio obtenido es menor al promedio porcentual desde la perspectiva del colaborador en la empresa. El resultado descriptivo se evidencia en la correlación obtenida que es de nivel positiva considerable, determinando que el desempeño laboral no siempre es dependiente del estrés laboral; por lo tanto, la organización debería reforzar sus estrategias para disminuir los niveles de estrés en sus colaboradores, con el fin de mejorar su desempeño en sus actividades.

Las evidencias son sustentadas con la teoría de Jackson y Frame (2018), quienes definen que el estrés laboral es una reacción individual de los trabajadores a los factores estresantes en el que las personas responden y gestionan las demandas que tienen en el lugar de trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente. En el caso del desempeño laboral se sustenta en la

teoría de Pandey (2018), definiendo que es el comportamiento en el que un empleado se involucra en el trabajo, se manifiesta en la calidad de trabajo que realiza el colaborador, utilizando competencias profesionales e incluyendo habilidades interpersonales, estas labores inciden de forma positiva o negativa en el resultado de la organización. Como se puede observar el marco teórico está orientado a transmitir estabilidad emocional y laboral a los colaboradores de la organización y que estos son corroborados por la evaluación estadística manifestada por ellos.

Lo señalado tiene relación con el antecedente nacional desarrollado por Enriquez y Miranda (2021), quienes investigaron al estrés laboral relacionado con el desempeño laboral en un establecimiento de salud, obteniendo el resultado de correlación de  $-,841$  y un Sig. (bilateral)=  $,001$ ; resultado que manifiesta que a mayor sea el estrés laboral percibido por los trabajadores menor será el desempeño laboral, afirmando la postura teórica de Izquierdo (2021); quien afirma que el estrés laboral es una reacción a un entorno amenazante que repercute a todo el organismo; provocando alteraciones en la salud del personal afectándose a sí mismo y su entorno, influyendo en el desempeño laboral porque es la práctica alcanzada por el empleado en el logro de sus metas, en un periodo fijo (Chiavenato, 2000). Se infiere que la organización debería replantear sus estrategias para minimizar los niveles de estrés en sus colaboradores y cambiar la percepción negativa que tienen al desempeñar sus funciones. Para reforzar lo señalado, se alude al antecedente internacional de Parent y Boulet (2021), quienes investigaron a través de las redes sociales sobre el estrés y desempeño laboral en personas en confinamiento, alcanzando una correlación de  $-,28$  y un Sig. (bilateral)=  $,001$ , confirmando que el desempeño laboral tiene una dependencia negativa media producto del estrés laboral. El resultado interpreta tenuemente la teoría de Jex et al. (1992), quien plantea que el estrés laboral es una reacción individual de los trabajadores a los factores estresantes como una reacción del cuerpo, que puede ser psicológica, fisiológica o conductual, influyendo en el desempeño de los deberes y responsabilidades de los trabajadores, involucrados en la realización de sus tareas (Rotundo y Sackett, 2002). Se infiere que la empresa debe reforzar sus estrategias para reducir los niveles de estrés en sus trabajadores.

En conclusión, se ha comprobado la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en la investigación desde la perspectiva de análisis estadístico y conceptual; sin embargo, al constatar con los resultados de los antecedentes se tiene que existe cierto grado de contradicción en la manifestación de los encuestados, pero que es alineado y reforzado con los sustentos teóricos aludidos a ambos antecedentes; por lo tanto, toda organización debe primar por la salud mental de los trabajadores estableciendo estrategias óptimas para reducir los efectos de estrés percibido por los colaboradores en el lugar de trabajo y hacer seguimiento continuo de cómo repercute en los niveles de desempeño laboral.

El primer objetivo específico planteado fue comprobar la relación entre los factores del trabajo y el desempeño laboral durante la pandemia. Los resultados descriptivos de la dimensión factores del trabajo señalaron que el 41.4% coincidió en afirmar que son moderados, además, el 33.3% afirmaron que son bajos; sin embargo, el 25.3% señalaron que son altos. Con respecto al desempeño laboral, el 47.1% coincidió en afirmar que es eficiente; sin embargo, el 28.2% afirmaron que es deficiente, además, el 24.7% señalaron que es regular. También se evidencio una correlación positiva considerable de ,551 mediante el estadígrafo Rho Spearman y un Sig. (bilateral)= ,001. De acuerdo a los resultados se percibe que los factores del trabajo en el estrés laboral de los colaboradores tienen niveles moderados en la organización estudiada, enfatizando que el promedio obtenido es menor al promedio porcentual desde la perspectiva del colaborador en la empresa. En el caso del desempeño laboral, si bien el resultado de eficiencia es superior, también es necesario indicar que el promedio obtenido es menor al promedio porcentual. El resultado descriptivo se evidencia en la correlación obtenida que es de nivel positiva considerable, determinando que el desempeño laboral solo en circunstancias particulares es dependiente de los factores del trabajo; por lo tanto, la organización necesitaría reforzar sus planeamientos para disminuir los efectos de los factores del trabajo para el estrés laboral que repercuten en la eficiencia de los colaboradores.

Las evidencias son sustentadas con la teoría de Badu et al. (2020), quien define que los factores del trabajo son situaciones de carga de trabajo que afectan en los niveles de estrés de los trabajadores, causando agotamiento y afectando su



desempeño en la ejecución de sus actividades. En el caso del desempeño laboral se sustenta en la teoría de Atatsi et al. (2019), definiéndolo como las acciones, comportamientos y resultados que tiene el trabajador para la realización de las tareas especificadas de su puesto, con la finalidad de cumplir las expectativas además de contribuir en los objetivos de la organización. Analizando el marco teórico está abocado a transferir información sobre la complejidad de las circunstancias de trabajo y que estos son corroborados por la evaluación estadística manifestada por ellos.

Lo señalado tiene relación con el antecedente internacional desarrollado por Mihalca et al. (2021), quienes investigaron los factores del trabajo en el estrés laboral y el desempeño laboral en una empresa de tecnología de la información, obteniendo el resultado de correlación de ,12 y un Sig. (bilateral)= ,051; resultado que manifiesta que a mayor efecto percibido de estrés por factores del trabajo mayor efecto se observara sobre el nivel de desempeño laboral, contradiciendo la postura teórica de Gilboa et al. (2008), quien afirma que los factores del trabajo son situaciones en donde las demandas laborales superan los recursos disponibles para cumplir las labores asignadas, influyendo en la evaluación del desempeño laboral a través de la calidad del trabajo realizado por los empleados para el logro de los objetivos de la organización (MacDonnell, 2012). Se infiere que la empresa debería mejorar sus estrategias de trabajo para minimizar los niveles de estrés producidos por lo factores del trabajo en sus colaboradores. Para reforzar lo señalado, se menciona al siguiente antecedente internacional de Pourteimour et al. (2021), quien investigo sobre los factores del trabajo y el desempeño laboral en un hospital de emergencias, alcanzando una correlación de ,057 y un Sig. (bilateral)= ,510, confirmando el desempeño laboral tiene una dependencia débil producto de los factores del trabajo. El resultado contradice la teoría de Destiani et al. (2020), quien plantea a los factores del trabajo como las obligaciones prácticas de una actividad realizada dentro del lugar de trabajo por un individuo o un equipo durante un periodo, interviniendo en la eficacia del desempeño laboral, en el rendimiento de las funciones y responsabilidades relacionadas con la atención directa al paciente (Al-Makhaita et al., 2014). Se infiere que la empresa debería replantear la distribución de las labores que requieren alto rendimiento y una especialización particular para desarrollarlas.

En conclusión, se ha comprobado que la influencia de los factores del trabajo en el desempeño laboral, se presentan en circunstancias particulares, asimismo, las correlaciones de los estudios consultados son tenues frente al obtenido en el estudio realizado, al constatar con los antecedentes se tiene contradicciones en los resultados obtenidos, pero que se alinean y refuerzan con los sustentos teóricos; por lo tanto, las organizaciones deben planear adecuadamente la ejecución de las actividades de cada área, y debe ser elaborada en conjunto entre las autoridades o jefes del servicio y el personal, que, si bien es reducido, estas estrategias permitirán priorizar y medir el tiempo adecuado de cada actividad para reducir los niveles de carga y agotamiento laboral.

El segundo objetivo específico planteado fue demostrar la relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral durante la pandemia. Los resultados descriptivos de la dimensión factores ambientales señalaron que el 49.4% coincidió en afirmar que son moderados, además, el 35.1% afirmaron que son altos; sin embargo, el 15.5% señalaron que son bajos. Con respecto al desempeño laboral, el 47.1% coincidió en afirmar que es eficiente; sin embargo, el 28.2% afirmaron que es deficiente, además, el 24.7% señalaron que es regular. También se evidencio una correlación positiva considerable de ,500 mediante el estadígrafo Rho Spearman y un Sig. (bilateral)= ,001. De acuerdo a los resultados se percibe que los factores ambientales en el estrés laboral de los colaboradores tienen un nivel moderado en la organización en estudio, resaltando que el promedio obtenido es menor al promedio porcentual. En el caso del desempeño laboral, si bien el resultado de eficiencia es superior, también es necesario indicar que el promedio obtenido es menor al promedio porcentual desde la perspectiva del colaborador en la empresa. El resultado descriptivo se evidencia en la correlación obtenida que es de nivel positiva media, determinando que el desempeño laboral es medianamente dependiente de los factores ambientales del estrés laboral; por lo tanto, la empresa debería mejorar sus políticas para influir positivamente en los factores ambientales que rodean a los colaboradores que desempeñan funciones de alto rendimiento.

Las evidencias son sustentadas con la teoría de Irawanto et al. (2021), quien define que los factores ambientales son las acciones naturales que se encuentran en

la organización o circunstancias que el trabajador percibe en el entorno laboral, el factor más recurrente son las políticas de horarios, causando tensión a los trabajadores en la ejecución de sus obligaciones. En el caso del desempeño laboral se sustenta en la teoría de Elsafty y Shafik (2022), definiendo que es el grado de actividad que tiene el trabajador para lograr con éxito la ejecución de sus tareas, lo cual es percibido como la contribución de la persona a la organización, se puede dar de forma constructiva o destructiva. Como se puede observar el marco teórico está orientado a contextualizar los factores que ocurren en el ambiente de trabajo, transmitiendo prevención ante situaciones hostiles en la empresa, ratificando los resultados a través de la evaluación manifestada por lo colaboradores.

Lo señalado tiene relación con el antecedente nacional desarrollado por Guarniz (2021), quien estudio los factores ambientales y el desempeño laboral en una institución educativa, obteniendo el resultado de correlación de  $-,655$  y un Sig. (bilateral)=  $,001$ , resultado que manifiesta que a mayor efecto de los factores ambientales menor será el desempeño laboral de los trabajadores, afirmando la postura teórica de Vicente y Gabari (2019), quienes afirman que los factores ambientales son incidencias del entorno laboral, derivados de las características generales y específicas de circunstancias familiares o la vida privada y social, relacionándose con los recursos personales y causando una disminución en su actividad laboral, esto incide en el desempeño laboral por los actos que realizan los trabajadores, durante la ejecución de sus actividades, concretándose en el cumplimiento de sus procesos, funciones y en los resultados, para lograr los objetivos y el fin de la organización donde labore (García, 2021). Se deduce que la organización debería reformular sus políticas de horarios y su clima organizacional para evitar tensiones en el trabajo. Para reforzar lo señalado, se menciona al antecedente internacional de Rahman et al. (2020), quien investigo la relación de los factores ambientales en el desempeño laboral en una empresa financiera, alcanzando una correlación de  $,255$  y un Sig. (bilateral)=  $,799$ , confirmando que el desempeño laboral tiene una dependencia media producto de los factores ambientales. El resultado contradice la teoría de Mungania et al. (2016), quien plantea los factores ambientales como acciones naturales que se encuentran en la organización, para mejorar el

mantenimiento de los trabajadores y el cumplimiento del empleo, entre ellos está la política de horarios que se puede utilizar para cumplir con sus objetivos comerciales y facilitar la efectividad de los empleados en el trabajo, asimismo, esto influye en el desempeño laboral porque es una progresión de ejercicios destinados a garantizar que la asociación obtenga el desempeño que necesita de sus colaboradores para lograr sus objetivos, haciendo referencia a la calidad en la que se hacen las actividades asignadas (Mathis & Jackson, 2008). Se infiere que la organización debería replantear sus políticas de regulación laboral y estimular los comportamientos laborales innovadores.

En conclusión, se ha comprobado la influencia de los factores ambientales del estrés en el desempeño laboral en la investigación desde la perspectiva de análisis estadístico y conceptual; sin embargo, al comparar con los resultados de los antecedentes consultados se tiene un cierto grado de contradicción, pero que es reforzado con las teorías sustentadas en ambos estudios; por lo tanto, toda organización está en obligación de plantear óptimamente arreglos laborales flexibles para que pueda influir positivamente en el desempeño de los empleados.

El tercer objetivo específico planteado fue conocer la relación entre los factores profesionales y el desempeño laboral durante la pandemia. Los resultados descriptivos de la dimensión factores profesionales señalaron que el 62.1% coincidió en afirmar que son altos, sin embargo, el 27% afirmaron que son bajos, además, el 10.9% señalaron que son moderados. Con respecto al desempeño laboral, el 47.1% coincidió en afirmar que es eficiente; sin embargo, el 28.2% afirmaron que es deficiente, además, el 24.7% señalaron que es regular. También se evidenció una correlación positiva considerable de ,500 mediante el estadígrafo Rho Spearman y un Sig. (bilateral)= ,001. De acuerdo a los resultados se percibe que los factores profesionales en el estrés laboral de los colaboradores tienen niveles altos en la organización estudiada, considerando que el resultado alcanzado es superior al promedio porcentual. En el caso del desempeño laboral, si bien el resultado de eficiencia es superior, también es necesario indicar que el promedio obtenido es menor al promedio porcentual desde la perspectiva del colaborador en la empresa. El resultado descriptivo se evidencia en la correlación obtenida que es de nivel positiva media,

determinando que el desempeño laboral es medianamente dependiente de los factores profesionales; por lo tanto, la organización necesitaría reforzar sus estrategias para incrementar las habilidades laborales de los trabajadores influyendo de manera positiva en sus factores profesionales.

Las evidencias son sustentadas con la teoría de Suleman (2018), quien define a los factores profesionales como las características competentes que tiene el trabajador, haciendo referencia a las dificultades que se le presentan para realizar sus tareas, debido a diversos factores, entre ellos el déficit de habilidades competentes y la falta de tiempo para realizar un trabajo con calidad. En el caso del desempeño laboral se sustenta en la teoría de Jackson y Frame, (2018), quienes definen que son comportamientos que requieren diferentes tipos de acciones, estas aptitudes se juzgan como positivas, neutrales o negativas en términos del grado en que los comportamientos contribuyen al logro de las metas de la empresa, donde se evidencia como el trabajador se involucra en sus labores. Observando el marco teórico, se puede afirmar que está orientado a promover en los trabajadores adquirir nuevas habilidades laborales para desarrollar con mejor calidad sus tareas, esto se corrobora con la evaluación estadística manifestada por ellos.

Lo indicado tiene relación con el antecedente nacional desarrollado por Chavez y Cordova (2021), quienes investigaron sobre los factores profesionales y el desempeño laboral en una institución educativa, obteniendo el resultado de correlación de  $,401$  y un Sig. (bilateral) =  $,001$ , resultado que manifiesta que a mayor efecto percibido de estrés por factores profesionales mayor efecto se observara sobre el nivel de desempeño laboral, contradiciendo la postura teórica de Mujica (2015), quien afirma que los factores profesionales son agentes que permiten tener mayores competencias laborales que aumentan el espacio de desarrollo personal y profesional, influyendo en el desempeño laboral para la evaluación del rendimiento del trabajador, con la finalidad de cerciorarse y evaluar el resultado que genera en los procesos (Valdés, 2004). Se infiere que la organización necesitaría replantear sus programas de capacitación para incrementar las competencias de los profesionales que conforman la empresa y poder mejorar los resultados en sus tareas asignadas. Para reforzar lo señalado, se menciona al antecedente internacional de Moreira y Zambrano (2021), quienes

estudiaron los factores ambientales y el desempeño laboral en una entidad del estado ecuatoriano, alcanzando una correlación de  $-.824$  y un Sig. (bilateral) =  $.001$ , afirmando que el desempeño laboral tiene una dependencia negativa muy fuerte producto de los factores profesionales. El resultado afirma la teoría de Azcona et al. (2016), quien indica que los factores profesionales son características propias del trabajador que promueven su desarrollo personal y profesional en las organizaciones, influyendo en el proceso de evaluar el logro de metas del desempeño laboral, estrategias personales y objetivos de trabajo (Bricio et al., 2018). Se deduce que la organización debería formular un sistema de ascensos y promoción, para promover el desarrollo profesional en la empresa, para mejorar la calidad del trabajo en los procesos internos.

En conclusión, se comprobó una influencia positiva media de los factores profesionales del estrés en el desempeño laboral en el estudio, desde la perspectiva de análisis estadístico y conceptual; sin embargo, parangonando los resultados de los antecedentes se tiene un grado de contradicción, pero que se refuerza con las teorías sustentadas en ambos estudios; por lo tanto, las organizaciones están obligadas a promover herramientas efectivas para gestionar el talento de los colaboradores y mejorar y fortalecer las competencias laborales.

## VI. CONCLUSIONES

En las conclusiones es aconsejable verificar que estén los puntos necesarios aquí vertidos, y recordar que no se trata de repetir los resultados, sino de resumir los más importantes y su significado (Hernández y Mendoza, 2018, p. 581). De acuerdo con la teoría, se procedió a redactar las conclusiones en orden de los objetivos planteados, sujeto al proceso sistemático en la investigación.

1. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva univariada sobre el objetivo general que planteo demostrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III, señala que el 54% del estrés laboral fue *alto*. Cabe indicar que los resultados mostrados son de los trabajadores administrativos que no estuvieron expuestos totalmente a los peligros de contagio. Sin embargo, en la institución el 46% está representada por todo el personal que tuvo contacto con los pacientes y que, si manifestó el estrés total, considerando que realizaron horarios intermitentes, sobretiempos en distintos turnos, presentando un mayor agotamiento laboral a causa de la carga de trabajo constante. En el caso del desempeño laboral, el 47.1% manifestaron que fue *eficiente*, resultado ligado al manejo profesional para sobrellevar el estrés percibido en el lugar de trabajo, habilidad adquirida a raíz de su experiencia laboral. En los resultados inferenciales obtuvieron un coeficiente de correlación de 56.2% considerable, confirmando que el desempeño laboral no siempre es dependiente del estrés laboral. Para mediar en los resultados, el hospital debería reforzar las estrategias para reducir los efectos del estrés, cambiando la percepción de cómo afrontar las situaciones complicadas en el trabajo y hacer seguimiento continuo de cómo repercute en los niveles de desempeño laboral, liderado por los jefes de servicios y complementado por las habilidades del personal administrativo. En conclusión, el estrés laboral como proceso que afecta las exigencias laborales, se está cumpliendo parcialmente; por lo tanto, se debe incidir en el manejo de emociones en el personal, que, si bien están expuestos a situaciones complejas, estas deben estar consolidadas ya que lo exige la atención de los pacientes y el buen funcionamiento del hospital.

2. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva del comportamiento de la dimensión y la variable de forma individual sobre el primer objetivo específico que planteo comprobar la relación entre los factores del trabajo y el desempeño laboral durante la pandemia, señala que el 41.4% de los factores del trabajo en el estrés laboral fueron *moderados*. Cabe indicar que los resultados evidencian al personal que tuvo el beneficio de laborar en lugares aislados, estos espacios eran exclusivos para el personal administrativo. Sin embargo, en la institución el 58.6% está representada por el personal de mayor importancia en el tiempo de pandemia, ya que su carga y agotamiento laboral era inducido por la atención de pacientes con Covid-19. En el caso del desempeño laboral, el 47.1% manifestaron que fue *eficiente*, resultado ligado al manejo profesional para sobrellevar el estrés percibido en el lugar de trabajo, habilidad adquirida a raíz de su experiencia laboral. En los resultados inferenciales obtuvieron un coeficiente de correlación de 55.1% considerable, confirmando que el desempeño laboral solo en circunstancias particulares es dependiente de los factores del trabajo. Para mediar en los resultados, la institución debería distribuir óptimamente las tareas y funciones en cada área, tomando en cuenta el perfil de cada puesto y el número de personal para cubrirla, haciendo feedback desde una visión de mejora continua para obtener mejores resultados a en la calidad del servicio que brindan. En conclusión, los factores del trabajo como situaciones de carga laboral que afectan en los niveles de estrés causando agotamiento, se está cumpliendo parcialmente; por lo tanto, se debe incidir en la planeación adecuada de la ejecución de las actividades de cada área, y debe ser elaborada en conjunto entre las autoridades o jefes del servicio y el personal, que, si bien es reducido, estas estrategias permitirán priorizar y medir el tiempo adecuado de cada actividad para reducir los niveles de carga y agotamiento laboral.
3. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva univariada sobre el segundo objetivo específico que planteo demostrar la relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral durante la pandemia, señala que el 49.4% de los factores ambientales en el estrés laboral fueron *moderados*. Cabe indicar en referencia a los resultados obtenidos que en su mayoría el personal administrativo



y sobre todo los jefes son adultos mayores y a menudo trabajaban de forma remota o solicitaban licencias por ser población vulnerable. Sin embargo, el 50.6% está conformado por el personal que diariamente asistía de forma presencial y en horario regular al establecimiento de salud, y que, si manifestó el efecto total de los factores ambientales del estrés, considerando que la tensión laboral está en niveles elevados, por la ejecución y el cumplimiento de las políticas de horario. En el caso del desempeño laboral, el 47.1% manifestaron que fue *eficiente*, resultado ligado al manejo profesional para sobrellevar el estrés percibido en el lugar de trabajo, habilidad adquirida a raíz de su experiencia laboral. En los resultados inferenciales obtuvieron un coeficiente de correlación media de 50%, confirmando que el desempeño laboral es medianamente dependiente de los factores ambientales. Para mediar en los resultados, el hospital debería plantear óptimamente arreglos laborales flexibles para que pueda influir positivamente en el desempeño de los empleados, cambiando la percepción de la tensión que existe en el clima organizacional. En conclusión, los factores ambientales como acciones naturales que se encuentran en la organización o circunstancias que el trabajador percibe en el entorno laboral que causan estrés, se está cumpliendo tenuemente; por lo tanto, se debe repercutir en gestionar horarios de trabajo eficientes en función a labores que requiere alto rendimiento, y se deben promover actividades extra laborales para estimular comportamientos laborales adecuados entre el personal, evitando la tensión laboral existente en la institución.

4. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva del comportamiento de la dimensión y la variable de forma individual sobre el tercer objetivo específico que planteo conocer la relación entre los factores profesionales y el desempeño laboral durante la pandemia., señala que el 62.1% de los factores profesionales en el estrés laboral fueron *altos*. Cabe indicar que los resultados mostrados fueron recolectados de trabajadores con estudios técnicos, universitarios y de posgrado culminados, es decir, este conjunto de elementos busca un crecimiento profesional continuo. Sin embargo, en la institución el 37.9% está representada por el personal que, si bien tiene cargos importantes, no culminaron sus carreras, en consecuencia, no aspiran a tener otros puestos, ni cursar estudios, por ello

manifestaron que los factores profesionales no le causaban estrés significativamente. En el caso del desempeño laboral, el 47.1% manifestaron que fue *eficiente*, resultado ligado al manejo profesional para sobrellevar el estrés percibido en el lugar de trabajo, habilidad adquirida a raíz de su experiencia laboral. En los resultados inferenciales obtuvieron un coeficiente de correlación media de 50%, confirmando que el desempeño laboral es medianamente dependiente de los factores profesionales. Para mediar en los resultados, el hospital debería mejorar sus herramientas para gestionar el talento de los colaboradores y potenciar sus competencias laborales. En conclusión, los factores profesionales como competencias que tiene el trabajador, haciendo referencia a las dificultades que se le presentan para realizar sus tareas, se está cumpliendo tenuemente; por lo tanto, se debe incidir en realizar programas de capacitación para incrementar las competencias de los profesionales, y promover el desarrollo profesional a través de convenios educativos, que permitan utilizar el horario laboral en el proceso de aprendizaje, esto reducirá la falta de tiempo para adquirir nuevos conocimientos, teniendo como resultado la mejora de la calidad en los procesos.

5. Las limitaciones en el proceso sistemático de la investigación, en general son de carácter metodológico, relacionado con la recopilación de información en la muestra seleccionada, los cuestionarios no se podían hacer llegar de manera virtual, por tener difícil acceso a conocer los correos de los trabajadores, se mostraba desinterés de brindar ayuda en el servicio encargado de los permisos. Otra limitación está referida al proceso de encuestar de manera presencial, el personal contaba con poco tiempo disponible para responder los cuestionarios, considerando que sus horarios eran muy rígidos a nivel personal y de la empresa; por lo tanto, cuando llenaron los cuestionarios se hizo de manera rápida, generando sesgo en sus respuestas al responder sin entender completamente la pregunta planteada.

## VII. RECOMENDACIONES

Las conclusiones en una tesis de investigación son las proposiciones categóricas y concluyentes como corolario de la presentación de los resultados y de la discusión respectiva; deben expresarse en forma clara, precisa, sintética, sin citas, ni notas explicativas, que recoge los resultados de la investigación y deben presentarse enumerándolas correlativamente (Ñaupas et al., 2018, p.489). A continuación, se efectúa las recomendaciones señaladas.

1. Para generar percepción positiva sobre el estrés laboral en los colaboradores, canalizándola en resultados para un buen desempeño laboral, se recomienda que todos los hospitales pediátricos ejecuten estrategias de control de emociones y tratamientos psicológicos organizacionales. No todos los colaboradores del hospital pediátrico reaccionan de la misma manera ante el estrés laboral, debido a sus distintas funciones o roles que cumplen dentro de la organización. Para ello, el hospital pediátrico debe implementar la estrategia del mindfulness, esta técnica consiste en un cambio mental donde el profesional toma conciencia de su vida y de sus acciones. Una medida extraordinaria sería la contratación de una empresa que desarrolle estrategias de coaching psicológicas especializadas, para ello a través de esta técnica, los colaboradores podrán calmar su mente, reducir los niveles de estrés y mejorar sus habilidades para realizar sus actividades. En el caso de los jefes de servicios o departamentos, es recomendable utilizar el liderazgo mindfulness para reducir los efectos del estrés, ya que es una técnica de liderazgo positivo y transformador, lo cual les permitirá estar conscientes consigo mismo para hacer frente a su carga laboral, a la vez, de gestionar eficientemente un equipo de trabajo. En el marco de decisiones, necesariamente deben de ejecutarse estrategias de mindfulness, hacia los colaboradores, a través de cursos, conferencias y sesiones psicológicas grupales impartidas por empresas de coaching organizacional, la duración del programa es de ocho semanas, y se puede realizar de manera virtual o presencial, siendo impulsada por la alta gerencia y ejecutivos organizacionales.
2. Para generar percepción positiva sobre los factores de trabajo en los colaboradores, canalizándola en resultados para un eficiente desempeño laboral,

se recomienda que el hospital pediátrico aplique estrategias correctas de gestión de labores o funciones empresariales. Debido a que en un hospital pediátrico se maneja distintas áreas y especializaciones, los roles o funciones son distintos para cada uno. Para ello, el hospital pediátrico debe implementar un control de gestión de funciones, que es el correcto desarrollo de sus labores en el hospital. Una medida extraordinaria sería la gestión de tareas, estableciendo prioridades, ya que cuando hay un aumento de trabajo no todas las actividades tienen la misma relevancia, implementando una lista de tareas según la relevancia de la labor, siguiendo con la delegación de actividades, distribuyéndolas equitativamente entre los colaboradores según sus áreas designadas, pudiendo así gestionar adecuadamente su tiempo. En el caso de áreas de especialización se recomienda un trabajo de equipo adecuado además de una comunicación efectiva desde los enfermeros, médicos, cirujanos y especialistas para la correcta función del servicio. En el marco de decisiones, necesariamente deben implementar estrategias de gestión de tareas y comunicación efectiva hacia el personal y jefes de áreas, siendo impulsadas por la dirección del hospital y área de recursos humanos.

3. Para generar percepción positiva sobre los factores ambientales en los colaboradores, canalizándola en resultados eficientes de desempeño laboral, se recomienda que todos los hospitales pediátricos apliquen estrategias de prevención de conflicto de roles y procesos de gestión de turnos de trabajo. Debido a que en un hospital pediátrico se labora las 24 horas del día se presentan casos de conflicto de roles y gestión de turnos. Para ello, los hospitales pediátricos deben implementar una prevención de conflictos de roles, que servirá para generar un mayor rendimiento y productividad laboral, además de implementar una correcta gestión de procesos de turnos de trabajo, que permitirá una mejor planificación para ejecutar tareas que requieran a un profesional especialista, asimismo generara que su política de horarios sea flexible. Una medida extraordinaria sería promover actividades, realizando ejercicios que ayudaran en la comunicación y empatía entre los colaboradores para reducir la tensión laboral, también programación de reuniones cronogramadas, realizando de una a dos veces a la

semana para hablar sobre temas de la institución. Esto aplicaría en todas las áreas del hospital desde el área médica hasta el área administrativa. En el marco de decisiones, necesariamente se deben aplicar las estrategias de prevención de conflicto de roles y la gestión de turnos de trabajo hacia todo el personal del hospital pediátrico, siendo impulsada por los jefes de servicios y aprobada por el director del hospital pediátrico.

4. Para generar percepción positiva sobre los factores profesionales en los colaboradores, canalizándola en resultados de desempeño laboral, se recomienda que el hospital pediátrico aplique estrategias de desarrollo profesional y personal mediante el E-learning, método de enseñanza que permite que el proceso de aprendizaje se realice a través de herramientas digitales, haciendo posible conectarse desde cualquier dispositivo electrónico. Debido a que el hospital pediátrico debe contar con profesionales capacitadas, actualmente se presentan casos de personal que al ingresar no saben mucho el manejo o desarrollo fluido de sus actividades. Para ello los hospitales deben implementar capacitaciones de desarrollo profesional, comenzando con la capacitación organizacional que trata de explicar las funciones de un área para que todos tengan un conocimiento acerca del tema; entrenamiento emocional, como actividades de desarrollo personal y desenvolvimiento individual; desarrollo de competencias y habilidades laborales, realizando entrenamientos o simulaciones de situaciones de trabajo cotidianas para conocer cómo actúan ante dificultades o circunstancias que se presenten. Se recomienda este método de capacitación debido a que habrá personal que no podrá asistir a las capacitaciones por falta de tiempo, el hospital pediátrico debe considerar incluir dentro del horario laboral, permisos para ingresar a las reuniones virtuales de capacitación. En el marco de decisiones, necesariamente deben de implementar estrategias de desarrollo profesional y personal mediante E-learning hacia todo el personal del hospital pediátrico, siendo impulsadas por los jefes de servicios y el área de recursos humanos en conjunto con otros servicios.
5. Se recomienda para futuras investigaciones sobre el estrés y desempeño laboral, ampliar la muestra para reducir el sesgo que infiere muestras no probabilísticas.

También es fundamental elegir un instrumento de recolección de datos que este reconocido como instrumento estandarizado por la comunidad investigativa; la finalidad es reducir significativamente los sesgos que producen una deficiente revisión por parte de los expertos que validan los instrumentos de investigación. Asimismo, es relevante especificar sobre las líneas de investigación señaladas en los protocolos de guías de investigación, para orientar al investigador una búsqueda de información exhaustiva y específica en el tema adoptado. En el ambiente cognitivo, se debe evaluar con mayor profundidad teórica, que explique puntualmente las manifestaciones de los involucrados con respecto al estudio individual y holístico en la investigación.

## REFERENCIAS

- Al Sabei, S. D., Al-Rawajfah, O., AbuAlRub, R., Labrague, L. J., & Burney, I. A. (2022). Nurses' job burnout and its association with work environment, empowerment and psychological stress during COVID-19 pandemic. *International Journal of Nursing Practice*, 14(1), 1-36.
- Arévalo, P., Cruz, J., Guevara, C., Palacio, A., Bonilla, S., Estrella, A., Guadalupe, J., Zapata, M., Jadán, J., Arias, H. y Ramos, C. (2020). *Actualización en metodología de la investigación científica*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques consulting EIRL.
- Atatsi, E. A., Stoffers, J., & Kil, A. (2019). Factors affecting employee performance: a systematic literature review. *Journal of Advances in Management Research*, 16(3), 329-351.
- Badu, E., O'Brien, A. P., Mitchell, R., Rubin, M., James, C., McNeil, K. & Giles, M. (2020). Workplace stress and resilience in the Australian nursing workforce: A comprehensive integrative review. *International journal of mental health nursing*, 29(1), 5-34.
- Bernburg, M., Hetzmann, M. S., Mojtahedzadeh, N., Neumann, F. A., Augustin, M., Harth, V. & Mache, S. (2021). Stress perception, sleep quality and work engagement of German outpatient nurses during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 313.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. Berlin, Alemania: trAndeS.
- Castro, M., Játiva, E., García, N., Otzen, T., Manterola, C. (2019). Aspectos éticos propios de los diseños más utilizados en investigación clínica. *Journal of Medicine and Health Sciences*, 5(3), 183-193.

- Chang, Y., Chien, C., & Shen, L. F. (2021). Telecommuting during the coronavirus pandemic: Future time orientation as a mediator between proactive coping and perceived work productivity in two cultural samples. *Personality and individual differences, 171*(2), 1-25.
- Chavez, V. y Cordova, B. (2021). *Habilidades Blandas y Desempeño Laboral de los docentes de la I.E.P. San Martín de Porres – Huaraz, 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú.
- Chen, J. W., Lu, L., & Cooper, C. L. (2021). The compensatory protective effects of social support at work in presenteeism during the coronavirus disease pandemic. *Frontiers in Psychology, 12*(1), 1-18.
- El Comercio (enero 2022). ¿Qué puede cambiar en las empresas para cuidar la salud mental de sus equipos ante el estrés laboral en pandemia?. *Salud mental*.
- El Peruano (junio 2022). Revelan impacto del covid-19 en la salud mental de los trabajadores. *Salud y bienestar*.
- Elsafty, A., & Shafik, L. (2022). The Impact of Job Stress on Employee's Performance at one of Private Banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research, 15*(2), 24-39.
- Enriquez, G. y Miranda, M. (2021). *Estrés y Desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2022*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Días, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work from home during the COVID-19 outbreak: The impact on employees' remote work productivity, engagement, and stress. *Journal of occupational and environmental medicine, 63*(7), 402-426.
- Guarniz, F. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los docentes en Instituciones Educativas durante la pandemia Cascas 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.



- Guía metodológica para el diseño y desarrollo de investigaciones.* (2018). San José, Costa Rica: Dirección general de servicio civil.
- Guler, M. A., Guler, K., Gulec, M. G., & Ozdoglar, E. (2021). Working from home during a pandemic: investigation of the impact of COVID-19 on employee health and productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 63(9), 731-741.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Irawanto, D. W., Novianti, K. R., & Roz, K. (2021). Work from home: Measuring satisfaction between work–life balance and work stress during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96-109.
- Jackson, A. T., & Frame, M. C. (2018). Stress, health, and job performance: What do we know?. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 23(4), 1-14.
- Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei medical journal*, 59(2), 187-193.
- Kang, S. E., Park, C., Lee, C. K., & Lee, S. (2021). The stress-induced impact of COVID-19 on tourism and hospitality workers. *Sustainability*, 13(3), 1-17.
- Klingenberg, I. (2018). Work Stress and Coping: Forces of Change and Challenge. *Management Revue*, 29(1), 101-103.
- Kumar, P., Kumar, N., Aggarwal, P., & Yeap, J. A. (2021). Working in lockdown: the relationship between COVID-19 induced work stressors, job performance, distress, and life satisfaction. *Current Psychology*, 40(12), 6308-6323.
- Labrague, L. J., & McEnroe-Petitte, D. (2018). Job stress in new nurses during the transition period: an integrative review. *International nursing review*, 65(4), 491-504.
- Lerma, A., Vázquez, J., Martínez, M., González, L., Coronado, J., Barraza, A., Mejía, M., y Mercado, J. (2021). *Manual de tema nodales de la investigación cuantitativa.* México: Universidad Pedagógica de Durango.

- Mihalca, L., Irimiaș, T., y Brendea, G. (2021). Teleworking during the COVID-19 pandemic: Determining factors of perceived work productivity, job performance, and satisfaction. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 620-636.
- Moreira, S. y Zambrano, G. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López, Calceta, Ecuador.
- Noreña, D. (2020). *Diccionario de investigación*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Nowrouzi-Kia, B., Sithamparanathan, G., Nadesar, N., Gohar, B., & Ott, M. (2021). Factors associated with work performance and mental health of healthcare workers during pandemics: a systematic review and meta-analysis. *Journal of Public Health*, 14(1), 1-17.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ozamiz-Etxebarria, N., Idoiaga Mondragon, N., Bueno-Notivol, J., Pérez-Moreno, M., & Santabárbara, J. (2021). Prevalence of anxiety, depression, and stress among teachers during the COVID-19 pandemic: A rapid systematic review with meta-analysis. *Brain sciences*, 11(9), 1-42.
- Pandey, J. (2018). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*, 42(2), 263-289.
- Parent-Lamarche, A., & Boulet, M. (2021). Workers' stress during the first lockdown: consequences on job performance analyzed with a mediation model. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(6), 469-475.
- Pourteimour, S., Yaghmaei, S., y Babamohamadi, H. (2021). The relationship between mental workload and job performance among Iranian nurses providing care to COVID-19 patients: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1723-1732.
- Prieto, M. S., & Rumbo-Prieto, J. M. (2018). La revisión sistemática: pluralidad de enfoques y metodologías. *Enfermería clínica*, 28(6), 387-393.

- Rahman, M. F. W., Kistyanto, A., y Surjanti, J. (2020). Flexible work arrangements in COVID-19 pandemic era, influence employee performance: The mediating role of innovative work behavior. *International Journal of Management, Innovation & Entrepreneurial Research*, 6(2), 10-22.
- Rubio-Aparicio, M., Sánchez-Meca, J., Marín-Martínez, F., & López-López, J. A. (2018). Recomendaciones para el reporte de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Anales de psicología*, 34(2), 412-420.
- Ruiz-Frutos, C., Ortega-Moreno, M., Allande-Cussó, R., Ayuso-Murillo, D., Dominguez-Salas, S., & Gomez-Salgado, J. (2021). Sense of coherence, engagement, and work environment as precursors of psychological distress among non-health workers during the COVID-19 pandemic in Spain. *Safety science*, 133(1), 1-17.
- Ryan, C., Bergin, M., & Wells, J. S. (2021). Work-related stress and well-being of direct care workers in intellectual disability services: a scoping review of the literature. *International Journal of Developmental Disabilities*, 67(1), 1-22.
- Sadovyy, M., Sánchez-Gómez, M., & Bresó, E. (2021). COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 180(1), 1-8.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma.
- Sara, J. D., Prasad, M., Eleid, M. F., Zhang, M., Widmer, R. J., & Lerman, A. (2018). Association between Work-Related stress and coronary heart disease: a review of prospective studies through the job strain, Effort-Reward balance, and organizational justice models. *Journal of the American Heart Association*, 7(9), 1-16.
- Sato, Y., Saijo, Y., & Yoshioka, E. (2021). Work stress and oral conditions: a systematic 28 review of observational studies. *BMJ open*, 11(5), 1-12.
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación: 1er semestre Bachillerato General*. México: Bernardo Reyes.

- Seva, RR, Tejero, LMS, & Fadrilan-Camacho, VFF (2021). Barriers and facilitators of productivity when working from home during the pandemic. *Journal of Occupational Health*, 63(1), 1-22.
- Shoib, M., Nawal, A., Korsakienė, R., Zámečník, R., Rehman, A. U., & Raišienė, A. G. (2022). Performance of academic staff during COVID-19 pandemic-induced work transformations: An IPO model for stress management. *Economies*, 10(2), 51.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of business research*, 104(1), 333-339.
- Soliz, J. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Indiana, Estados Unidos: Palibrio.
- Sovacool, B. K., Aksen, J., & Sorrell, S. (2018). Promoting novelty, rigor, and style in energy social science: Towards codes of practice for appropriate methods and research design. *Energy Research & Social Science*, 45(1), 12-42.
- Suleman, F. (2018). The employability skills of higher education graduates: insights into conceptual frameworks and methodological options. *Higher Education*, 76(2), 263-278.
- Tarantino, V., Tasca, I., Giannetto, N., Mangano, G. R., Turriziani, P., & Oliveri, M. (2021). Impact of perceived stress and immune status on decision-making abilities during COVID-19 pandemic lockdown. *Behavioral Sciences*, 11(12), 125-167.
- Tsui, P. L. (2021). Would organizational climate and job stress affect wellness? An empirical study on the hospitality industry in Taiwan during covid-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 1-14.
- Wakaizumi, K., Yamada, K., Shimazu, A., & Tabuchi, T. (2021). Sitting for long periods is associated with impaired work performance during the COVID-19 pandemic. *Journal of occupational health*, 63(1), 1-28.
- Wontorczyk, A., & Roźnowski, B. (2022). Remote, Hybrid, and On-Site Work during the SARS-CoV-2 Pandemic and the Consequences for Stress and Work

Engagement. *International journal of environmental research and public health*, 19(4), 1-32.

Yu, J., Park, J., & Hyun, S. S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(5), 529-548.

Yue, C., & Xu, X. (2019). Review of quantitative methods used in Chinese educational research, 1978–2018. *ECNU Review of Education*, 2(4), 515-543.

Zhou, A. Y., Panagioti, M., Esmail, A., Agius, R., Van Tongeren, M., & Bower, P. (2020). Factors associated with burnout and stress in trainee physicians: a systematic review and meta-analysis. *JAMA network open*, 3(8), 1-16.

## ANEXOS

### ANEXO A

#### *Matriz de operación de la variable estrés laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de items	Escalas de medición	
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	El estrés laboral es el proceso general en el que las personas responden y gestionan las demandas que tienen en el lugar de trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente (Jackson y Frame, 2018, p.3).	La variable estrés laboral, será medida tomando en cuenta sus dimensiones, se operacionalizó vista la necesidad de descomponerla para profundizar en su naturaleza, para ello se estudiará la variable desde las dimensiones factores del trabajo, factores ambientales y factores profesionales, los cuales se explicarán a través de sus indicadores.		Carga de trabajo	1	Ordinal  1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	
					2		
					3		
				Factores del trabajo	4		
					5		
					6		
				Agotamiento laboral	7		
					8		
					9		
					Política de horarios		10
							11
							12
			Factores ambientales	13			
				Tensión laboral	14		
					15		
				16			
			Factores profesionales	17			
				Habilidades laborales	18		
					19		
				20			
				Falta de tiempo	21		
					22		
					23		
					24		

*Matriz de operación de la variable desempeño laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición		
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral es el comportamiento en el que un empleado se involucra en el trabajo, se manifiesta en la calidad de trabajo que realiza el colaborador, utilizando competencias profesionales e incluyendo habilidades interpersonales, estas labores inciden de forma positiva o negativa en el resultado de la organización (Pandey, 2018, p.264).	La variable desempeño laboral, será medida tomando en cuenta sus dimensiones, se operacionalizó vista la necesidad de descomponerla para profundizar en su naturaleza, para ello se estudiará la variable desde las dimensiones recursos individuales, recursos laborales, recursos organizacionales y recursos sociales, los cuales se explicarán a través de sus indicadores.	Reacciones individuales	Personalidad individual	1	Ordinal		
					2			
					3			
					4			
					5			
					6			
					7			
					8			
			Reacciones laborales	Grupo de trabajo	9	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre		
					10			
					11			
					12			
					13			
					14			
					15			
					16			
					Reacciones organizacionales		Sistemas y prácticas de trabajo	17
								18
								19
								20
								21
								22
								23
								24

## ANEXO B

### Tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{317 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (317 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{304.4468}{1.7504}$$

$$n = 174$$

Donde:

$$\begin{aligned} N &= 317 \\ Z^2 &= 95\% \\ E^2 &= 5\% \\ p &= 0.5 \\ q &= 0.5 \end{aligned}$$

Estrato	Tamaño de la población	Tamaño de la muestra
Oficina de Estadística e Informática	72	72 (174/317)= 40
Oficina de Logística	68	68 (174/317)= 37
Oficina de Economía	53	53 (174/317)= 29
Oficina de Bienestar de Personal	42	42 (174/317)= 23
Unidad de Saneamiento Ambiental	36	36 (174/317)= 20
Unidad de Telesalud	28	28 (174/317)= 15
Unidad de Investigación Epidemiológica	18	18 (174/317)= 10
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>174</b>



## ANEXO C

### Cuestionario de la variable estrés laboral

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE ESTRÉS LABORAL						
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5
Factores del trabajo	<b>Carga de trabajo</b>					
	1	Afecto tu carga laboral en la pandemia				
	2	Tu trabajo lo ejecutabas bajo presión en pandemia				
	3	Te afecto realizar el trabajo en el periodo de pandemia				
	4	El tipo de trabajo que realizaste en pandemia te genero angustia				
	<b>Agotamiento laboral</b>					
	5	El trabajo que realizas te agota				
	6	El trabajo rutinario te causa mal humor				
Factores ambientales	<b>Política de horarios</b>					
	9	Su jornada laboral era de 48 hora semanales				
	10	Sus horarios se concretaban anticipadamente				
	11	Se le permitía adaptar sus horarios por motivos familiares				
	12	Fue difícil adaptarse a la flexibilidad de horarios				
	<b>Tensión laboral</b>					
	13	A qué nivel te afecto la tensión laboral en el trabajo durante la pandemia				
	14	Sientes que tu entorno de trabajo es hostil				
Factores profesionales	<b>Habilidades laborales</b>					
	17	Consideras que siempre debes manifestar habilidades comunicativas				
	18	Es siempre necesario manejar conocimientos en las actividades laborales				
	19	Estas obligado a mejorar tus habilidades laborales para subir de puesto				
	20	Con que frecuencia tomas decisiones en tu trabajo				
	<b>Falta de tiempo</b>					
	21	Consideras que el tiempo asignado a tus laborales es el necesario				
	22	La exigencia de tus labores te afecta en tu calidad de vida				
23	Te dio tiempo tus labores para perfeccionar tus conocimientos					
24	Tuviste que dejar estudios por el estrés laboral que sentías					

Cuestionario de la variable desempeño laboral

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL						
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5
Reacciones individuales	<b>Personalidad individual</b>					
	1	Tus labores afectan tu estado de animo				
	2	Es necesario ser social con tus compañeros de labores				
	3	Siempre te motivas para mejorar tu desempeño laboral				
	4	Es necesario tener habilidades técnicas para el trabajo que realizas				
	<b>Orientaciones individuales</b>					
	5	Eres de tener iniciativa en tu centro de labor				
	6	Cuando tienes problemas laborales buscas ayuda para solucionarlo				
Reacciones laborales	7	En ciertos casos tus labores te influyen algún tipo de miedo				
	8	Consideras que tus habilidades son suficientes para responder tu trabajo				
	<b>Grupo de trabajo</b>					
	9	En tu grupo de trabajo todos los miembros trabajan en el mismo campo				
	10	Consideras que siempre se debe trabajar en equipo				
	11	Eres de recibir sugerencias para mejorar tus labores				
	12	En tu grupo de trabajo la jerarquía era muy clara				
	<b>Sistemas y prácticas de trabajo</b>					
13	Tus labores requieren siempre alto rendimiento					
14	Es necesario intercambiar información con otros trabajadores					
15	Se respetaban los protocolos de bioseguridad en tu trabajo					
16	Se realizaba el aislamiento a personas contagiadas por Covid-19					
Reacciones organizacionales	<b>Clima organizacional</b>					
	17	Sientes que siempre el clima laboral es el adecuado en la empresa				
	18	Incentiva tus labores el clima laboral promovido por el gerente				
	19	Considera que siempre el clima laboral es autoritario en tu trabajo				
	20	Tu trabajo te genera estabilidad laboral				
	<b>Liderazgo organizacional</b>					
	21	El gerente siempre promueve igualdad entre los trabajadores				
	22	Siempre el gerente tiene características de un líder en el trabajo				
23	En tu trabajo el gerente gestiona los recursos con eficiencia					
24	Siempre te consideras un agente de cambio en tu trabajo (líder natural)					

## **ANEXO D**

*Validación de instrumentos*



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Pablo Carrasco Pintado  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Renzo Wilfredo Rojas Doria  
D.N.I: 75248149



Firma  
Johan Adrian Zambrano Aguilar  
D.N.I: 76810315

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Estrés laboral.

El estrés laboral es una reacción individual de los trabajadores a los factores estresantes en el que las personas responden y gestionan las demandas que tienen en el lugar de trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente (Jackson y Frame, 2018, p.3).

### II. Dimensiones

#### a. Definición de la primera dimensión

La conceptualización de la primera dimensión *factores del trabajo*, son situaciones de carga de trabajo que afectan en los niveles de estrés de los trabajadores, causando agotamiento y afectando su desempeño en la ejecución de sus actividades (Badu et al., 2020, p. 19).

#### b. Definición de la segunda dimensión

Al respecto de la segunda dimensión *factores ambientales*, son las acciones naturales que se encuentran en la organización o circunstancias que el trabajador percibe en el entorno laboral, el factor más recurrente son las políticas de horarios, causando tensión a los trabajadores en la ejecución de sus obligaciones (Irawanto et al., 2021, p.99).

#### c. Definición de la tercera dimensión

La tercera dimensión *factores profesionales*, son las características competentes que tiene el trabajador, haciendo referencia a las dificultades que se le presentan para realizar sus tareas, debido a diversos factores, entre ellos el déficit de habilidades competentes y la falta de tiempo para realizar un trabajo con calidad (Suleman, 2018, p.265).



### Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición		
ESTRÉS LABORAL	<p>El estrés laboral es el proceso general en el que las personas responden y gestionan las demandas que tienen en el lugar de trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente (Jackson y Frame, 2018, p. 3).</p> <p>La variable estrés laboral, será medida tomando en cuenta sus dimensiones, se operacionalizó vista la necesidad de descomponerla para profundizar en su naturaleza, para ello se estudiará la variable desde las dimensiones factores del trabajo, factores ambientales y factores profesionales, los cuales se explicarán a través de sus indicadores.</p>		Factores del trabajo	Carga de trabajo	1			
					2			
						3		
						4		
						5	Ordinal	
						6		
				Agotamiento laboral		7		
						8	1=Nunca	
			Factores ambientales		Política de horarios	9	2=Casi nunca	
						10	3=A veces	
							11	4=Casi siempre
							12	5=Siempre
							13	
							14	
					Tensión laboral		15	
							16	
			Factores profesionales		Habilidades laborales	17		
						18		
							19	
							20	
							21	
							22	
					Falta de tiempo		23	
							24	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable estrés laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores del trabajo</b>												
1	Afecto tu carga laboral en la pandemia				X				X				X
2	Tu trabajo lo ejecutabas bajo presión en pandemia				X				X				X
3	Te afectó realizar el trabajo en el periodo de pandemia				X				X				X
4	El tipo de trabajo que realizaste en pandemia te generó angustia				X				X				X
5	El trabajo que realizas te agota				X				X				X
6	El trabajo rutinario te causa mal humor				X				X				X
7	El trabajo que realizas te produce cansancio excesivo				X				X				X
8	Te sentiste agotado emocionalmente por el trabajo				X				X				X
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores ambientales</b>												
9	Su jornada laboral era de 48 hora semanales				X				X				X
10	Sus horarios se concretaban anticipadamente				X				X				X
11	Se le permitía adaptar sus horarios por motivos familiares				X				X				X
12	Fue difícil adaptarse a la flexibilidad de horarios				X				X				X
13	A qué nivel te afectó la tensión laboral en el trabajo durante la pandemia				X				X				X
14	Sientes que tu entorno de trabajo es hostil				X				X				X
15	En tu trabajo las reglas a seguir te generan dificultades en tus labores				X				X				X
16	Siempre hay situaciones de discriminación en tu trabajo				X				X				X
	<b>DIMENSIÓN 3: Factores profesionales</b>												
17	Consideras que siempre debes manifestar habilidades comunicativas				X				X				X
18	Es siempre necesario manejar conocimientos en las actividades laborales				X				X				X
19	Estas obligado a mejorar tus habilidades laborales para subir de puesto				X				X				X
20	Con que frecuencia tomas decisiones en tu trabajo				X				X				X
21	Consideras que el tiempo asignado a tus labores es el necesario				X				X				X
22	La exigencia de tus labores te afecta en tu calidad de vida				X				X				X
23	Te dio tiempo tus labores para perfeccionar tus conocimientos				X				X				X
24	Tuviste que dejar estudios por el estrés laboral que sentías				X				X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. CARRASCO PINTADO, PABLO

DNI: 10596867

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN

Lima, 18 de octubre del 2022

<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.  
Especialidad





## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

### Estimado colaborador:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca demostrar el efecto del estrés en el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III. Los datos serán manejados confidencialmente

### Escala de Likert:

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Afecto tu carga laboral en la pandemia					
2	Tu trabajo lo ejecutabas bajo presión en pandemia					
3	Te afecto realizar el trabajo en el periodo de pandemia					
4	El tipo de trabajo que realizaste en pandemia te genero angustia					
5	El trabajo que realizas te agota					
6	El trabajo rutinario te causa mal humor					
7	El trabajo que realizas te produce cansancio excesivo					
8	Te sentiste agotado emocionalmente por el trabajo					
9	Su jornada laboral era de 48 hora semanales					
10	Sus horarios se concretaban anticipadamente					
11	Se le permitía adaptar sus horarios por motivos familiares					
12	Fue difícil adaptarse a la flexibilidad de horarios					
13	A qué nivel te afecto la tensión laboral en el trabajo durante la pandemia					
14	Sientes que tu entorno de trabajo es hostil					
15	En tu trabajo las reglas a seguir te generan dificultades en tus labores					
16	Siempre hay situaciones de discriminación en tu trabajo					
17	Consideras que siempre debes manifestar habilidades comunicativas					
18	Es siempre necesario manejar conocimientos en las actividades laborales					
19	Estas obligado a mejorar tus habilidades laborales para subir de puesto					
20	Con que frecuencia tomas decisiones en tu trabajo					
21	Consideras que el tiempo asignado a tus labores es el necesario					
22	La exigencia de tus labores te afecta en tu calidad de vida					
23	Te dio tiempo tus labores para perfeccionar tus conocimientos					
24	Tuviste que dejar estudios por el estrés laboral que sentías					

Gracias por completar el cuestionario.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Pablo Carrasco Pintado  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Renzo Wilfredo Rojas Doria

D.N.I: 75248149



Firma  
Johan Adrian Zambrano Aguilar

D.N.I: 76810315



## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Desempeño laboral.

El desempeño laboral es el comportamiento en el que un empleado se involucra en el trabajo, se manifiesta en la calidad de trabajo que realiza el colaborador, utilizando competencias profesionales e incluyendo habilidades interpersonales, estas labores inciden de forma positiva o negativa en el resultado de la organización (Pandey, 2018, p.264).

### II. Dimensiones

#### a. Definición de la primera dimensión

La primera dimensión de la variable dependiente es *reacciones individuales*, son características inherentes al trabajador al encontrarse en situaciones complejas, los cuales comprenden recursos físicos, cognitivos y afectivos, que actúan como valiosas herramientas que ayudan en el desempeño laboral. Entre los principales recursos se encuentran la personalidad y orientaciones individuales, los cuales se convierte en recursos vitales para muchos trabajos (Pandey, 2018, p.267).

#### b. Definición de la primera dimensión

La segunda dimensión *reacciones laborales*, son respuestas predictoras ante situaciones que pueden ocurrir en el lugar de trabajo, estas reacciones manifiestan el compromiso del trabajador, involucrándose en grupos de trabajo y acatando los sistemas y prácticas de trabajo con el fin de mejorar su desempeño laboral (Jackson y Frame, 2018, p.16).

#### c. Definición de la primera dimensión

Por último, con respecto a la tercera dimensión *reacciones organizacionales*, son todos los medios disponibles prioritarios para realizar las actividades de la empresa, para ello se realizan los programas de orientación, basados en el clima organizacional y liderazgo organizacional (Elsafty y Shafik, 2022, p.30).



**Matriz de operacionalización**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral es el comportamiento en el que un empleado se involucra en el trabajo, se manifiesta en la calidad de trabajo que realiza el colaborador, utilizando competencias profesionales e incluyendo habilidades interpersonales, estas labores inciden de forma positiva o negativa en el resultado de la organización (Pandey, 2018, p.264).	La variable desempeño laboral, será medida tomando en cuenta sus dimensiones, se operacionalizó vista la necesidad de descomponerla para profundizar en su naturaleza, para ello se estudiará la variable desde las dimensiones recursos individuales, recursos laborales, recursos organizacionales y recursos sociales, los cuales se explicarán a través de sus indicadores.	Reacciones individuales	Personalidad individual	1	Ordinal	
					2		
			Reacciones laborales	Grupo de trabajo			3
							4
							5
							6
							7
							8
	Reacciones organizacionales	Clima organizacional	Liderazgo organizacional		9		
					10		
					11		
					12		
					13		
					14		
					15		
					16		
		17					
		18					
		19					
		20					
		21					
		22					
		23					
		24					



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias	
		MD	D	A	MD	D	A	MD	D	A		MA
	<b>DIMENSIÓN 1: Reacciones individuales</b>											
1	Tus labores afectan tu estado de ánimo			X			X				X	
2	Es necesario ser social con tus compañeros de labores			X			X				X	
3	Siempre te motivas para mejorar tu desempeño laboral			X			X				X	
4	Es necesario tener habilidades técnicas para el trabajo que realizas			X			X				X	
5	Eres de tener iniciativa en tu centro de labor			X			X				X	
6	Cuando tienes problemas laborales buscas ayuda para solucionarlo			X			X				X	
7	En ciertos casos tus labores te influyen algún tipo de miedo			X			X				X	
8	Consideras que tus habilidades son suficientes para responder tu trabajo			X			X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Reacciones laborales</b>											
9	En tu grupo de trabajo todos los miembros trabajan en el mismo campo			X			X				X	
10	Consideras que siempre se debe trabajar en equipo			X			X				X	
11	Eres de recibir sugerencias para mejorar tus labores			X			X				X	
12	En tu grupo de trabajo la jerarquía era muy clara			X			X				X	
13	Tus labores requieren siempre alto rendimiento			X			X				X	
14	Es necesario intercambiar información con otros trabajadores			X			X				X	
15	Se respetaban los protocolos de bioseguridad en tu trabajo			X			X				X	
16	Se realizaba el aislamiento a personas contagiadas por Covid-19			X			X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Reacciones organizacionales</b>											
17	Sientes que siempre el clima laboral es el adecuado en la empresa			X			X				X	
18	Incentiva tus labores el clima laboral promovido por el gerente			X			X				X	
19	Considera que siempre el clima laboral es autoritario en tu trabajo			X			X				X	
20	Tu trabajo te genera estabilidad laboral			X			X				X	
21	El gerente siempre promueve igualdad entre los trabajadores			X			X				X	
22	Siempre el gerente tiene características de un líder en el trabajo			X			X				X	
23	En tu trabajo el gerente gestiona los recursos con eficiencia			X			X				X	
24	Siempre te consideras un agente de cambio en tu trabajo (líder natural)			X			X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. CARRASCO PINTADO, PABLO

DNI: 10596867

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN

Lima, 18 de octubre del 2022

<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.  
Especialidad



## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado colaborador:**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca demostrar el efecto del estrés en el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III. Los datos serán manejados confidencialmente

**Escala de Likert:**

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Tus labores afectan tu estado de animo					
2	Es necesario ser social con tus compañeros de labores					
3	Siempre te motivas para mejorar tu desempeño laboral					
4	Es necesario tener habilidades técnicas para el trabajo que realizas					
5	Eres de tener iniciativa en tu centro de labor					
6	Cuando tienes problemas laborales buscas ayuda para solucionarlo					
7	En ciertos casos tus labores te influyen algún tipo de miedo					
8	Consideras que tus habilidades son suficientes para responder tu trabajo					
9	En tu grupo de trabajo todos los miembros trabajan en el mismo campo					
10	Consideras que siempre se debe trabajar en equipo					
11	Eres de recibir sugerencias para mejorar tus labores					
12	En tu grupo de trabajo la jerarquía era muy clara					
13	Tus labores requieren siempre alto rendimiento					
14	Es necesario intercambiar información con otros trabajadores					
15	Se respetaban los protocolos de bioseguridad en tu trabajo					
16	Se realizaba el aislamiento a personas contagiadas por Covid-19					
17	Sientes que siempre el clima laboral es el adecuado en la empresa					
18	Incentiva tus labores el clima laboral promovido por el gerente					
19	Considera que siempre el clima laboral es autoritario en tu trabajo					
20	Tu trabajo te genera estabilidad laboral					
21	El gerente siempre promueve igualdad entre los trabajadores					
22	Siempre el gerente tiene características de un líder en el trabajo					
23	En tu trabajo el gerente gestiona los recursos con eficiencia					
24	Siempre te consideras un agente de cambio en tu trabajo (líder natural)					

**Gracias por completar el cuestionario.**





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Mary Elizabeth Lescano Melendez  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Renzo Wilfredo Rojas Doria

D.N.I: 75248149



Firma

Johan Adrian Zambrano Aguilar

D.N.I: 76810315

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Estrés laboral.

El estrés laboral es una reacción individual de los trabajadores a los factores estresantes en el que las personas responden y gestionan las demandas que tienen en el lugar de trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente (Jackson y Frame, 2018, p.3).

### II. Dimensiones

#### a. Definición de la primera dimensión

La conceptualización de la primera dimensión *factores del trabajo*, son situaciones de carga de trabajo que afectan en los niveles de estrés de los trabajadores, causando agotamiento y afectando su desempeño en la ejecución de sus actividades (Badu et al., 2020, p. 19).

#### b. Definición de la segunda dimensión

Al respecto de la segunda dimensión *factores ambientales*, son las acciones naturales que se encuentran en la organización o circunstancias que el trabajador percibe en el entorno laboral, el factor más recurrente son las políticas de horarios, causando tensión a los trabajadores en la ejecución de sus obligaciones (Irawanto et al., 2021, p.99).

#### c. Definición de la tercera dimensión

La tercera dimensión *factores profesionales*, son las características competentes que tiene el trabajador, haciendo referencia a las dificultades que se le presentan para realizar sus tareas, debido a diversos factores, entre ellos el déficit de habilidades competentes y la falta de tiempo para realizar un trabajo con calidad (Suleman, 2018, p.265).



Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<p>El estrés laboral es el proceso general en el que las personas responden y gestionan las demandas que tienen en el lugar de trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente (Jackson y Frame, 2018, p.3).</p> <p>La variable estrés laboral, será medida tomando en cuenta sus dimensiones, se operacionalizó vista la necesidad de descomponerla para profundizar en su naturaleza, para ello se estudiará la variable desde las dimensiones factores del trabajo, factores ambientales y factores profesionales, los cuales se explicarán a través de sus indicadores.</p>		Factores del trabajo	Carga de trabajo	1	
					2	
			Factores ambientales	Agotamiento laboral	3	
					4	
			Factores profesionales	Política de horarios	5	Ordinal
					6	
			Factores ambientales	Tensión laboral	7	
					8	1=Nunca
			Factores profesionales	Habilidades laborales	9	2=Casi nunca
					10	3=A veces
			Factores ambientales	Falta de tiempo	11	4=Casi siempre
					12	5=Siempre
			Factores profesionales		13	
					14	
			Factores ambientales		15	
					16	
			Factores profesionales		17	
					18	
			Factores ambientales		19	
					20	
			Factores profesionales		21	
					22	
			Factores ambientales		23	
					24	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable estrés laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias	
		MD	D	A	MA	D	A	MA	MD	D		A
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores del trabajo</b>											
1	Afecto tu carga laboral en la pandemia				X			X				X
2	Tu trabajo lo ejecutabas bajo presión en pandemia				X			X				X
3	Te afectó realizar el trabajo en el periodo de pandemia				X			X				X
4	El tipo de trabajo que realizaste en pandemia te generó angustia				X			X				X
5	El trabajo que realizas te agota				X			X				X
6	El trabajo rutinario te causa mal humor				X			X				X
7	El trabajo que realizas te produce cansancio excesivo				X			X				X
8	Te sentiste agotado emocionalmente por el trabajo				X			X				X
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores ambientales</b>											
9	Su jornada laboral era de 48 hora semanales				X			X				X
10	Sus horarios se concretaban anticipadamente				X			X				X
11	Se le permitía adaptar sus horarios por motivos familiares				X			X				X
12	Fue difícil adaptarse a la flexibilidad de horarios				X			X				X
13	A qué nivel te afectó la tensión laboral en el trabajo durante la pandemia				X			X				X
14	Sientes que tu entorno de trabajo es hostil				X			X				X
15	En tu trabajo las reglas a seguir te generan dificultades en tus labores				X			X				X
16	Siempre hay situaciones de discriminación en tu trabajo				X			X				X
	<b>DIMENSIÓN 3: Factores profesionales</b>											
17	Consideras que siempre debes manifestar habilidades comunicativas				X			X				X
18	Es siempre necesario manejar conocimientos en las actividades laborales				X			X				X
19	Estas obligado a mejorar tus habilidades laborales para subir de puesto				X			X				X
20	Con que frecuencia tomas decisiones en tu trabajo				X			X				X
21	Consideras que el tiempo asignado a tus labores es el necesario				X			X				X
22	La exigencia de tus labores te afecta en tu calidad de vida				X			X				X
23	Te dio tiempo tus labores para perfeccionar tus conocimientos				X			X				X
24	Tuviste que dejar estudios por el estrés laboral que sentías				X			X				X

Observaciones: EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: MGTR. LESCANO MELÉNDEZ MARY ELIZABETH   DNI: 44003554

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

<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

Lima, 19 de octubre del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

**Estimado colaborador:**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca demostrar el efecto del estrés en el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III. Los datos serán manejados confidencialmente

**Escala de Likert:**

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Afecto tu carga laboral en la pandemia					
2	Tu trabajo lo ejecutabas bajo presión en pandemia					
3	Te afecto realizar el trabajo en el periodo de pandemia					
4	El tipo de trabajo que realizaste en pandemia te genero angustia					
5	El trabajo que realizas te agota					
6	El trabajo rutinario te causa mal humor					
7	El trabajo que realizas te produce cansancio excesivo					
8	Te sentiste agotado emocionalmente por el trabajo					
9	Su jornada laboral era de 48 hora semanales					
10	Sus horarios se concretaban anticipadamente					
11	Se le permitía adaptar sus horarios por motivos familiares					
12	Fue difícil adaptarse a la flexibilidad de horarios					
13	A qué nivel te afecto la tensión laboral en el trabajo durante la pandemia					
14	Sientes que tu entorno de trabajo es hostil					
15	En tu trabajo las reglas a seguir te generan dificultades en tus labores					
16	Siempre hay situaciones de discriminación en tu trabajo					
17	Consideras que siempre debes manifestar habilidades comunicativas					
18	Es siempre necesario manejar conocimientos en las actividades laborales					
19	Estas obligado a mejorar tus habilidades laborales para subir de puesto					
20	Con que frecuencia tomas decisiones en tu trabajo					
21	Consideras que el tiempo asignado a tus laborales es el necesario					
22	La exigencia de tus labores te afecta en tu calidad de vida					
23	Te dio tiempo tus labores para perfeccionar tus conocimientos					
24	Tuviste que dejar estudios por el estrés laboral que sentías					

**Gracias por completar el cuestionario.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Mary Elizabeth Lescano Melendez  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar el proyecto de investigación.

El título de tesis es: Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Renzo Wilfredo Rojas Doria

D.N.I: 75248149



Firma

Johan Adrian Zambrano Aguilar

D.N.I: 76810315



## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Desempeño laboral.

El desempeño laboral es el comportamiento en el que un empleado se involucra en el trabajo, se manifiesta en la calidad de trabajo que realiza el colaborador, utilizando competencias profesionales e incluyendo habilidades interpersonales, estas labores inciden de forma positiva o negativa en el resultado de la organización (Pandey, 2018, p.264).

### II. Dimensiones

#### a. Definición de la primera dimensión

La primera dimensión de la variable dependiente es *reacciones individuales*, son características inherentes al trabajador al encontrarse en situaciones complejas, los cuales comprenden recursos físicos, cognitivos y afectivos, que actúan como valiosas herramientas que ayudan en el desempeño laboral. Entre los principales recursos se encuentran la personalidad y orientaciones individuales, los cuales se convierte en recursos vitales para muchos trabajos (Pandey, 2018, p.267).

#### b. Definición de la primera dimensión

La segunda dimensión *reacciones laborales*, son respuestas predictoras ante situaciones que pueden ocurrir en el lugar de trabajo, estas reacciones manifiestan el compromiso del trabajador, involucrándose en grupos de trabajo y acatando los sistemas y prácticas de trabajo con el fin de mejorar su desempeño laboral (Jackson y Frame, 2018, p.16).

#### c. Definición de la primera dimensión

Por último, con respecto a la tercera dimensión *reacciones organizacionales*, son todos los medios disponibles prioritarios para realizar las actividades de la empresa, para ello se realizan los programas de orientación, basados en el clima organizacional y liderazgo organizacional (Elsafty y Shafik, 2022, p.30).

---





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Reacciones individuales</b>													
1	Tus labores afectan tu estado de ánimo				X				X					X
2	Es necesario ser social con tus compañeros de labores				X				X					X
3	Siempre te motivas para mejorar tu desempeño laboral				X				X					X
4	Es necesario tener habilidades técnicas para el trabajo que realizas				X				X					X
5	Eres de tener iniciativa en tu centro de labor				X				X					X
6	Cuando tienes problemas laborales buscas ayuda para solucionarlo				X				X					X
7	En ciertos casos tus labores te influyen algún tipo de miedo				X				X					X
8	Consideras que tus habilidades son suficientes para responder tu trabajo				X				X					X
	<b>DIMENSIÓN 2: Reacciones laborales</b>													
9	En tu grupo de trabajo todos los miembros trabajan en el mismo campo				X				X					X
10	Consideras que siempre se debe trabajar en equipo				X				X					X
11	Eres de recibir sugerencias para mejorar tus labores				X				X					X
12	En tu grupo de trabajo la jerarquía era muy clara				X				X					X
13	Tus labores requieren siempre alto rendimiento				X				X					X
14	Es necesario intercambiar información con otros trabajadores				X				X					X
15	Se respetaban los protocolos de bioseguridad en tu trabajo				X				X					X
16	Se realizaba el aislamiento a personas contagiadas por Covid-19				X				X					X
	<b>DIMENSIÓN 3: Reacciones organizacionales</b>													
17	Sientes que siempre el clima laboral es el adecuado en la empresa				X				X					X
18	Incentiva tus labores el clima laboral promovido por el gerente				X				X					X
19	Considera que siempre el clima laboral es autoritario en tu trabajo				X				X					X
20	Tu trabajo te genera estabilidad laboral				X				X					X
21	El gerente siempre promueve igualdad entre los trabajadores				X				X					X
22	Siempre el gerente tiene características de un líder en el trabajo				X				X					X
23	En tu trabajo el gerente gestiona los recursos con eficiencia				X				X					X
24	Siempre te consideras un agente de cambio en tu trabajo (líder natural)				X				X					X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador: MGTR. LESCANO MELÉNDEZ MARY ELIZABETH   DNI: 44003554

Especialidad del validador: MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Lima, 19 de octubre del 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Estimado colaborador:**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca demostrar el efecto del estrés en el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III. Los datos serán manejados confidencialmente

**Escala de Likert:**

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	A Veces (AV)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Tus labores afectan tu estado de animo					
2	Es necesario ser social con tus compañeros de labores					
3	Siempre te motivas para mejorar tu desempeño laboral					
4	Es necesario tener habilidades técnicas para el trabajo que realizas					
5	Eres de tener iniciativa en tu centro de labor					
6	Cuando tienes problemas laborales buscas ayuda para solucionarlo					
7	En ciertos casos tus labores te influyen algún tipo de miedo					
8	Consideras que tus habilidades son suficientes para responder tu trabajo					
9	En tu grupo de trabajo todos los miembros trabajan en el mismo campo					
10	Consideras que siempre se debe trabajar en equipo					
11	Eres de recibir sugerencias para mejorar tus labores					
12	En tu grupo de trabajo la jerarquía era muy clara					
13	Tus labores requieren siempre alto rendimiento					
14	Es necesario intercambiar información con otros trabajadores					
15	Se respetaban los protocolos de bioseguridad en tu trabajo					
16	Se realizaba el aislamiento a personas contagiadas por Covid-19					
17	Sientes que siempre el clima laboral es el adecuado en la empresa					
18	Incentiva tus labores el clima laboral promovido por el gerente					
19	Considera que siempre el clima laboral es autoritario en tu trabajo					
20	Tu trabajo te genera estabilidad laboral					
21	El gerente siempre promueve igualdad entre los trabajadores					
22	Siempre el gerente tiene características de un líder en el trabajo					
23	En tu trabajo el gerente gestiona los recursos con eficiencia					
24	Siempre te consideras un agente de cambio en tu trabajo (líder natural)					

**Gracias por completar el cuestionario.**

## ANEXO E

### *Fiabilidad del instrumento para la variable estrés laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	24

*Nota.* De acuerdo al análisis mediante el test de Alpha de Cronbach para los 24 elementos, se obtuvo un valor superior  $,070 \geq ,900$ ; por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento que mide la variable estrés laboral es altamente fiable.

### *Fiabilidad del instrumento por reactivo para la variable*

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Afecto tu carga laboral en la pandemia.	72,64	181,146	,621	,893
Tu trabajo lo ejecutabas bajo presión en pandemia.	71,95	205,720	-,160	,907
Te afecto realizar el trabajo en el periodo de pandemia.	71,68	204,726	-,115	,907
El tipo de trabajo que realizaste en pandemia te genero angustia.	72,60	192,727	,351	,899
El trabajo que realizas te agota.	72,93	182,266	,583	,894
El trabajo rutinario te causa mal humor.	72,94	176,372	,856	,887
El trabajo que realizas te produce cansancio excesivo.	72,44	189,195	,422	,897
Te sentiste agotado emocionalmente por el trabajo.	72,51	177,361	,770	,889
Su jornada laboral era de 48 hora semanales.	72,87	171,873	,808	,887
Sus horarios se concretaban anticipadamente.	72,79	177,232	,815	,888
Se le permitía adaptar sus horarios por motivos familiares.	71,93	200,469	,021	,907
Fue difícil adaptarse a la flexibilidad de horarios.	71,72	190,848	,404	,898
A qué nivel te afecto la tensión laboral en el trabajo durante la pandemia.	72,30	187,806	,480	,896
Sientes que tu entorno de trabajo es hostil.	72,25	188,465	,525	,895
En tu trabajo las reglas a seguir te generan dificultades en tus labores.	72,03	196,704	,231	,901
Siempre hay situaciones de discriminación en tu trabajo.	72,41	187,296	,622	,894
Consideras que siempre debes manifestar habilidades comunicativas.	72,84	174,887	,814	,888
Es siempre necesario manejar conocimientos en las actividades laborales.	72,99	176,959	,744	,889
Estás obligado a mejorar tus habilidades laborales para subir de puesto.	72,93	182,867	,549	,895
Con que frecuencia tomas decisiones en tu trabajo.	71,61	208,620	-,304	,908
Consideras que el tiempo asignado a tus laborales es el necesario.	71,81	202,513	-,021	,904
La exigencia de tus labores te afecta en tu calidad de vida.	72,64	183,377	,504	,896
Te dio tiempo tus labores para perfeccionar tus conocimientos.	72,97	175,062	,849	,887
Tuviste que dejar estudios por el estrés laboral que sentías.	72,72	170,666	,902	,885

### *Análisis de fiabilidad mediante el test KMO y prueba de esfericidad de Bartlett*

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		<i>.777</i>
	Chi-cuadrado aproximado	3839,431
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	276
	Sig.	<i>.001</i>

*Nota.* De acuerdo al análisis de fiabilidad mediante el test de Kaiser-Meyer-Olkin, se obtuvo un valor superior a  $,70 \geq ,777$  ajustando la fiabilidad del instrumento. Además, se obtuvo una significancia  $,001 \leq ,005$  mediante la prueba de esfericidad de Bartlett.

### *Fiabilidad del instrumento con Alpha de Cronbach y Omega de McDonald's*

Scale Reliability Statistics		
	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
scale	0.900	0.904

*Nota.* De acuerdo al análisis mediante en test de Alpha de Cronbach para los 24 reactivos evaluados, se obtuvo un valor superior  $,070 \geq ,900$ , afianzando lo obtenido por el primer software estadístico. Asimismo, para comprobar la fiabilidad del instrumento se analizó con el test Omega de McDonald's, obteniendo un valor superior  $,070 \geq ,904$ ; por lo tanto, se puede concluir que el instrumento que mide la variable estrés laboral es altamente fiable.



### Fiabilidad del instrumento para la variable desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	24

*Nota.* De acuerdo al análisis mediante el test de Alpha de Cronbach para los 24 elementos de la encuesta, se obtuvo un valor superior  $,070 \geq ,932$ ; por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento que mide la variable dependiente desempeño laboral es altamente fiable.

### Fiabilidad del instrumento por reactivo para la variable

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Tus labores afectan tu estado de ánimo.	62,68	233,767	,743	,927
Es necesario ser social con tus compañeros de labores.	62,57	237,413	,659	,929
Siempre te motivas para mejorar tu desempeño laboral.	62,39	242,123	,434	,932
Es necesario tener habilidades técnicas para el trabajo que realizas.	62,51	242,540	,499	,931
Eres de tener iniciativa en tu centro de labor.	62,41	240,636	,571	,930
Cuando tienes problemas laborales buscas ayuda para solucionarlo.	62,99	226,595	,878	,925
En ciertos casos tus labores te influyen algún tipo de miedo.	62,59	241,851	,452	,932
Consideras que tus habilidades son suficientes para responder tu trabajo.	62,99	228,127	,822	,926
En tu grupo de trabajo todos los miembros trabajan en el mismo campo.	62,52	238,633	,569	,930
Consideras que siempre se debe trabajar en equipo.	62,84	247,558	,337	,933
Eres de recibir sugerencias para mejorar tus labores.	62,93	229,965	,746	,927
En tu grupo de trabajo la jerarquía era muy clara.	63,24	232,670	,675	,928
Tus labores requieren siempre alto rendimiento.	62,77	237,276	,581	,930
Es necesario intercambiar información con otros trabajadores.	63,13	231,757	,682	,928
Se respetaban los protocolos de bioseguridad en tu trabajo.	62,46	238,990	,538	,930
Se realizaba el aislamiento a personas contagiadas por Covid-19.	62,54	240,805	,555	,930
Sientes que siempre el clima laboral es el adecuado en la empresa.	63,37	234,189	,669	,928
Incentiva tus labores el clima laboral promovido por el gerente.	63,22	242,129	,356	,934
Considera que siempre el clima laboral es autoritario en tu trabajo.	62,78	240,765	,472	,931
Tu trabajo te genera estabilidad laboral.	62,69	233,441	,597	,929
El gerente siempre promueve igualdad entre los trabajadores.	62,06	251,927	,247	,933
Siempre el gerente tiene características de un líder en el trabajo.	63,23	241,947	,403	,933
En tu trabajo el gerente gestiona los recursos con eficiencia.	62,81	237,068	,629	,929
Siempre te consideras un agente de cambio en tu trabajo (líder natural).	63,05	226,137	,815	,925

*Análisis de fiabilidad mediante el test KMO y prueba de esfericidad de Bartlett*

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,751
	Chi-cuadrado aproximado	3814,923
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	276
	Sig.	,001

*Nota.* De acuerdo al análisis de fiabilidad mediante el test de Kaiser-Meyer-Olkin, se obtuvo un valor superior a  $,70 \geq ,751$  ajustando la fiabilidad del instrumento. Además, se obtuvo una significancia  $,001 \leq ,005$  mediante la prueba de esfericidad de Bartlett.

*Fiabilidad del instrumento con Alpha de Cronbach y Omega de McDonald's*

Scale Reliability Statistics		
	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
scale	0.932	0.934

*Nota.* De acuerdo al análisis mediante en test de Alpha de Cronbach para los 24 reactivos evaluados, se obtuvo un valor superior  $,070 \geq ,932$ , afianzando lo obtenido por el primer software estadístico. Asimismo, para comprobar la fiabilidad del instrumento se analizó con el test Omega de McDonald's, obteniendo un valor superior  $,070 \geq ,934$ ; por lo tanto, se puede concluir que el instrumento que mide la variable desempeño laboral es altamente fiable.

## ANEXO F

### DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131368403
Instituto Nacional de Salud del Niño	
Nombre del Titular o Representante legal: Paulina Judith Gonzáles Saldaña	
Nombres y Apellidos Paulina Judith Gonzáles Saldaña	DNI: 06696269

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III	
Nombre del Programa Académico: Escuela profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Renzo Wilfredo Rojas Doria Johan Adrian Zambrano Aguilar	DNI: 75248149 76810315

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima y Fecha:

Firma:   
Dra. Paulina Gonzáles Saldaña  
Jefe de la División de Servicios - INSI  
C.M.P. 12756 R.E.F. 117

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (  ) NO (  ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo “Demostrar la relación entre el estrés y el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [rrojasdo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rrojasdo@ucvvirtual.edu.pe)

## Anexo N.º 2 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

### Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III.

Autor/es: Renzo Wilfredo Rojas Doria y Johan Adrian Zambrano Aguilar.


Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Crterios de evaluacón	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

  
 Mgr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente**

  
 Dra. Ramos Farroñán Emma Verónica  
**Vocal 1**

  
 Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo  
**Vicepresidente**

Mgr. Huamán Paliza Frank David  
**Vocal 2 (opcional)**

**Anexo N.º 3 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

**Dictamen del Comité de Ética en Investigación**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III”., presentado por los autores Renzo Wilfredo Rojas Doria y Johan Adrian Zambrano Aguilar, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable( x ) observado( ) desfavorable( ).

15, de JUNIO de 2022



---

Mgr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.









# ANEXO H

## Matriz de evidencias internas

### MATRIZ DE EVIDENCIAS INTERNAS (PRODUCTO DE LA ESTADISTICA)

Tesis: Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III

Hipótesis general / Hipótesis específica		Teorías		Resultados	
Variable / Dimensión	Hipótesis específica	Variable / Dimensión (X)	Variable / Dimensión (Y)	Descriptivos	Inferenciales
Estrés laboral y desempeño laboral	El estrés afecta significativamente el desempeño laboral durante la pandemia en los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III.	Jackson y Frame (2018), el estrés laboral es una reacción individual de los trabajadores a los factores estresantes en el que las personas responden y gestionan las demandas que tienen en el lugar de trabajo, se manifiesta en reacciones frente a exigencias laborales que exceden los conocimientos y habilidades del trabajador para ejercer sus actividades de forma eficiente.	Pandey (2018), el desempeño laboral es el comportamiento en el que un empleado se involucra en el trabajo, se manifiesta en la calidad de trabajo que realiza el colaborador, utilizando competencias profesionales e habilidades interpersonales, estas labores inciden de forma positiva o negativa en el resultado de la organización.	El 54% coincidió en afirmar que el estrés laboral es alto. Sin embargo, el 29,9% afirmaron que el estrés laboral es bajo. Además, el 16,1% señalaron que el estrés laboral es moderado en el hospital pediátrico de nivel III. El 47,1% coincidió en afirmar que el desempeño laboral es eficiente. Sin embargo, el 28,2% afirmaron que el desempeño laboral es deficiente. Además, el 24,7% señalaron que el desempeño laboral es regular.	Rho Spearman Correlación= 0.562 Sig. (bilateral)= 0.001
Factores del trabajo y desempeño laboral	Los factores del trabajo afectaron en el desempeño laboral durante la pandemia.	Badu et al. (2020), los factores del trabajo son situaciones de carga de trabajo que afectan en los niveles de estrés de los trabajadores, causando agotamiento y afectando su desempeño en la ejecución de sus actividades.	Atatsi et al. (2019), el desempeño laboral se define como las acciones, comportamientos y resultados que tiene el trabajador para la realización de las tareas especificadas de su puesto, con la finalidad de cumplir las expectativas además de contribuir en los objetivos de la organización.	Del 100% de los encuestados, el 41,4% coincidió en afirmar que los factores del trabajo para el estrés laboral son moderados. Además, el 33,3% afirmaron que los factores del trabajo son bajos. Sin embargo, el 25,3% señalaron que los factores del trabajo son altos.	Rho Spearman Correlación= 0.551 Sig. (bilateral)= 0.001
Factores ambientales y desempeño laboral	Los factores ambientales afectaron en el desempeño laboral durante la pandemia.	Irawanto et al. (2021), los factores ambientales, son las acciones naturales que se encuentran en la organización o circunstancias que el trabajador percibe en el entorno laboral, el factor más recurrente son las políticas de horarios, causando tensión a los trabajadores en la ejecución de sus obligaciones.	Elsafy y Shafik (2022), el desempeño laboral es el grado de actividad que tiene el trabajador para lograr con éxito la ejecución de sus tareas, lo cual es percibido como la contribución de la persona a la organización, se puede dar de forma constructiva o destructiva.	Del 100% de los encuestados, el 49,4% coincidió en afirmar que los factores ambientales para el estrés laboral son moderados. Además, el 35,1% afirmaron que los factores ambientales son altos. Sin embargo, el 15,5% señalaron que los factores ambientales son bajos.	Rho Spearman Correlación= 0.500 Sig. (bilateral)= 0.001
Factores profesionales y desempeño laboral	Los factores profesionales afectaron en el desempeño laboral durante la pandemia.	Suleman (2018), los factores profesionales son las características competentes que tiene el trabajador, haciendo referencia a las dificultades que se le presentan para realizar sus tareas, debido a diversos factores, entre ellos el déficit de habilidades competentes y la falta de tiempo para realizar un trabajo con calidad.	Jackson y Frame (2018), el desempeño laboral son comportamientos que requieren diferentes tipos de acciones, estas aptitudes se juzgan como positivas, neutrales o negativas en términos del grado en que los comportamientos contribuyen al logro de las metas de la empresa, donde se evidencia como el trabajador se involucra en sus labores.	Del 100% de los encuestados, el 62,1% coincidió en afirmar que los factores profesionales para el estrés laboral son altos. Sin embargo, el 27% afirmaron que los factores profesionales son bajos. Además, el 10,9% señalaron que los factores profesionales son moderados para el estrés laboral.	Rho Spearman Correlación= 0.500 Sig. (bilateral)= 0.001

Matriz de evidencias externas

MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS (PRODUCTO DE LOS ANTECEDENTES)

Tesis: Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III

Autor	Hipótesis general /		Teorías		Resultados
	Hipótesis específica	Variable / Dimensión (X)	Variable / Dimensión (Y)	Inferenciales	
Parent y Boulet (2021) HIPOTESIS GENERAL	La asociación entre los posibles estresores y el desempeño laboral está mediada por un aumento del estrés.	Jex et al. (1992); el estrés individual de los trabajadores a los factores estresantes como una reacción del cuerpo, que puede ser psicológica, fisiológica o conductual.	Rotundo y Sackett (2002); el desempeño laboral se refiere a los deberes y responsabilidades involucrados en la realización de la tarea de un empleado.	<u>Ecuaciones estructurales</u> Correlación=-0.28 Sig.=0.001	
Enriquez y Miranda (2021) HIPOTESIS GENERAL	Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19.	Izquierdo (2021); el estrés laboral es una reacción a un entorno amenazante que repercute a todo el organismo; provocando alteraciones en la salud del personal afectándose a sí mismo y su entorno.	Chiavenato (2000); el desempeño laboral es la práctica alcanzada por el empleado en el logro de sus metas, en un periodo fijo.	<u>r Pearson</u> correlación=-0.841 Sig.=0.001	
Mihalca et al. (2021) HIPOTESIS ESPECIFICA 1	Los factores del trabajo relacionados con la carga y el agotamiento, se relaciona negativamente con el desempeño laboral en el contexto de la pandemia.	Gilboa et al. (2008); los factores del trabajo son situaciones en la que las demandas laborales superan los recursos disponibles para cumplir las labores asignadas.	Martin y MacDonnell (2012); el desempeño laboral es la evaluación de la calidad del trabajo realizado por los empleados para el logro de los objetivos de la organización.	<u>Regresión lineal</u> correlación=0.12 Sig.=0.051	
Pourteimour et al. (2021) HIPOTESIS ESPECIFICA 1	Existe relación entre los factores del trabajo de las enfermeras que atienden a pacientes con COVID-19, con su desempeño laboral.	Destiani et al. (2020); los factores del trabajo se definen como las obligaciones prácticas de una actividad realizada dentro del lugar de trabajo por un individuo o un equipo durante un periodo.	Al-Makhaitea et al. (2014); el desempeño laboral se define como la eficacia en el rendimiento de las funciones y responsabilidades relacionadas con la atención directa al paciente.	<u>r Pearson</u> correlación=0.057 Sig.=0.510	

<p><b>Wahyudi et al. (2020)</b> HIPOTESIS ESPECIFICA 2</p>	<p>Existe una relación positiva entre los factores ambientales como los arreglos de trabajo flexibles desde la perspectiva de política de horarios y el desempeño de los empleados.</p>	<p>Mungania et al. (2016); los factores ambientales son acciones naturales que se encuentran en la organización, para mejorar el mantenimiento de los trabajadores y el cumplimiento del empleo, entre ellos está la política de horarios que se puede utilizar para cumplir con sus objetivos comerciales y facilitar la efectividad de los empleados en el trabajo.</p>	<p>Mathis &amp; Jackson (2008); el desempeño laboral es una progresión de ejercicios destinados a garantizar que la asociación obtenga el desempeño que necesita de sus empleados para lograr sus objetivos, haciendo referencia a la calidad en la que se hacen las actividades asignadas.</p>	<p><u>Modelo de Ecuación Estructural</u> correlación=0.255 Sig.=0.799</p>
<p><b>Guarniz (2021)</b> HIPOTESIS ESPECIFICA 2</p>	<p>Existe una relación entre la dimensión ambiental del estrés laboral y el desempeño profesional de los docentes en Instituciones Educativas durante la pandemia Cascas 2021.</p>	<p>Vicente y Gabari (2019); los factores ambientales son incidencias del entorno laboral, derivados de las características generales y específicas de circunstancias familiares o la vida privada y social, relacionándose con los recursos personales y causando una disminución en su actividad laboral.</p>	<p>García (2021); el desempeño laboral son los actos que realizan los trabajadores, durante la ejecución de sus actividades, concretándose en el cumplimiento de sus procesos, funciones y en los resultados, para lograr los objetivos y el fin de la organización donde labore.</p>	<p><u>Rho de Spearman</u> correlación=-0.655 Sig.=0.001</p>
<p><b>Chavez y Cordova (2021)</b> HIPOTESIS ESPECIFICA 3</p>	<p>Existe una relación directa entre los factores profesionales enlazado con las habilidades laborales y el desempeño laboral de los docentes de la I.E.P. San Martín de Porres - Huaraz, 2021.</p>	<p>Mujica (2015); los factores profesionales son agentes que permiten tener mayores competencias laborales que aumentan el espacio de desarrollo personal y profesional.</p>	<p>Valdés (2004); el desempeño laborales la evaluación del rendimiento del trabajador, con la finalidad de cerciorarse y evaluar el resultado que genera en los procesos.</p>	<p><u>Rho de Spearman</u> correlación= 0.401 Sig.= 0.001</p>
<p><b>Moreira y Zambrano (2021)</b> HIPOTESIS ESPECIFICA 3</p>	<p>Existe correlación inversa entre factores profesionales y el desempeño laboral en el personal administrativo.</p>	<p>Azcona et al. (2016); los factores profesionales son características propias del trabajador que promueven su desarrollo personal y profesional en las organizaciones.</p>	<p>Bricio et al. (2018); el desempeño laboral es el proceso de evaluar el logro de metas, estrategias personales y objetivos de trabajo.</p>	<p><u>Rho de Spearman</u> correlación= -0.824 Sig.= 0.001</p>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral en pandemia de los trabajadores en un hospital pediátrico de nivel-III", cuyos autores son ZAMBRANO AGUILAR JOHAN ADRIAN, ROJAS DORIA RENZO WILFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR <b>DNI:</b> 10596867 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2532-3194	Firmado electrónicamente por: GILLAS el 14-12- 2022 18:06:30

Código documento Trilce: TRI - 0488263