

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor (es) : Bach. Mirian Pihue Huanay  
Bach. Justo Luis Rodriguez Castro

Asesor : MG. Santana Camargo Walter Ruben

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
culminación : 25.05.2022 – 25.05.2023

Huancayo - Perú

2023

**ASESOR**

**Mg. Santana Camargo Walter Ruben**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por su constante apoyo incondicional y a nuestros familiares que estuvieron a nuestro lado, alentándonos a seguir creciendo como profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, por darnos la oportunidad que brinda en darconocimiento y alentar a jóvenes como nosotros a conseguir el ansiado título profesional.

A la Mtro. Walter Santana, por la disposición permanente en la asesoría yacompañamiento hasta la finalización del presente trabajo de investigación.

Al administrador general del Hospital de Pampas, por permitirnos realizar la investigación en las instalaciones del nosocomio.

Al personal administrativo del Hospital de Pampas, por su predisposición en la aplicación del cuestionario para recolectar información verídica y actual.

Los autores.

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis titulado:

#### PRODUCTIVIDAD LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DEL COVID, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE PAMPAS, TAYACAJA 2021

Cuyo autor(es) : MIRIAN PIHUE HUANAY.

JUSTO LUIS RODRIGUEZ CASTRO.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. SANTANA CAMARGO WALTER RUBEN.

Que fue presentado con fecha 10.07.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 26.07.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 28%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de Investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 29 de Julio del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Avila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**HOJA DE JURADOS**

**DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO**

.....

Dr.  
Presidente

**MTRA. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS**

.....

Dr.  
Secretario

**MTRA. DORIS ISABEL ALVARADO CANTORIN**

.....

Dr.  
Vocal

## TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	
ASESOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
HOJA DE JURADOS .....	v
TABLA DE CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE TABLAS .....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I .....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	16
1.2. Delimitación del problema .....	19
1.2.1. Espacial .....	19
1.2.2. Temporal .....	19
1.2.3. Conceptual .....	19
1.3. Formulación del problema .....	19
1.3.1. Problema general .....	19
1.3.2. Problemas específicos .....	20
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Justificación social .....	20
1.4.2. Justificación teórica .....	21
1.4.3. Justificación metodológica.....	21
1.5. Objetivos de la investigación .....	22

1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos .....	22
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes del estudio.....	24
2.2. Bases teóricas .....	34
2.3. Definición de conceptos .....	48
CAPÍTULO III.....	51
HIPÓTESIS.....	51
3.1 Hipótesis general.....	51
3.2 Hipótesis específicas .....	51
3.3 Variables.....	52
CAPÍTULO IV.....	57
METODOLOGÍA.....	57
4.1 Método de investigación .....	57
4.1.1. Método general .....	57
4.1.2. Método específico .....	58
4.2 Tipo de investigación .....	58
4.3 Nivel de investigación.....	59
4.4 Diseño de investigación .....	59
4.5 Población y muestra .....	60
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	63
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	64
CAPÍTULO V.....	65
RESULTADOS.....	65
5.1 Resultados estadística descriptiva .....	65



5.2	Resultados estadística inferencial.....	72
5.3	Discusión de resultados.....	84
	CONCLUSIONES.....	86
	RECOMENDACIONES.....	88
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
	ANEXOS.....	
	ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	
	ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	
	ANEXO N° 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	
	ANEXO N° 04: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población de estudio .....	60
<b>Tabla 2 Muestra</b> de estudio.....	61
<b>Tabla 3</b> Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable productividad laboral.....	66
<b>Tabla 4</b> Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable estrés.....	67
<b>Tabla 5</b> Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión emocional .....	68
<b>Tabla 6</b> Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión conductual.....	69
<b>Tabla 7</b> Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión cognitivo .....	70
<b>Tabla 8</b> Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión físico .....	71
<b>Tabla 9</b> Correlación entre productividad laboral y estrés en tiempos de COVID 19. ....	73
<b>Tabla 10</b> Coeficientes de correlación.....	74
<b>Tabla 11</b> Correlación entre productividad laboral y estado emocional en tiempos de COVID 19.....	76
<b>Tabla 12</b> Correlación entre productividad laboral y estado conductual en tiempos de COVID 19.....	78
<b>Tabla 13</b> Correlación entre productividad laboral y desarrollo cognitivo en tiempos de COVID 19. ....	81
<b>Tabla 14</b> Correlación entre productividad laboral y estado físico en tiempos de COVID 19. .....	83

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> Nivel de productividad laboral .....	66
<b>Figura 2</b> Nivel de estrés .....	67
<b>Figura 3</b> Nivel de estrés emocional.....	68
<b>Figura 4</b> Nivel de estrés conductual.....	69
<b>Figura 5</b> Nivel de estrés cognitivo .....	70
<b>Figura 6</b> Nivel de estrés físico .....	71

## RESUMEN

La investigación realizada se denomina Productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021, la cual tuvo como objetivo general establecer la relación entre la productividad laboral y estrés en tiempos de COVID. La investigación tuvo como instrumento de recolección de datos el cuestionario relacionado a productividad laboral y estrés el cual permitió recopilar información para lo cual se tomó una muestra de 30 colaboradores administrativos del hospital de Pampas, Tayacaja la muestra se tomó de forma censal; la investigación metodológicamente se encuentra en el nivel correlacional así mismo de un diseño no experimental de forma transversal. Se concluyó en que la productividad laboral y estrés en tiempos del COVID se relacionan de manera directa y significativa según el estadístico Rho Spearman en un grado de 0.816; lo que se observa que existe una correlación positiva considerable, del mismo modo se llegó a los resultados en cuanto al planteamiento de los objetivos específicos productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID con un indicador de 0.736 en la cual se establece una correlación directa y significativa positiva media, así mismo se planteó el objetivo específico entre productividad laboral y el estado conductual indicador de 0.680 lo que demuestra una correlación directa y significativa positiva media ;se dio los resultados de entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo con un indicador de 0.577 lo que demuestra una correlación positiva media y por último se planteó como objetivo específico se establece la relación entre productividad laboral y el estado físico en tiempos del COVID, obteniendo un resultado de 0.714 lo que indica que existe una relación positiva media.

**Palabras clave:** Productividad laboral y estrés.

## ABSTRACT

The research carried out is called Work productivity and stress in times of COVID, in the administrative staff of the Pampas Hospital, Tayacaja 2021, which had the general objective of establishing the relationship between work productivity and stress in times of COVID. The research had as a data collection instrument the questionnaire related to work productivity and stress, which allowed information to be collected, for which a sample of 30 administrative collaborators from the Pampas hospital, Tayacaja, was taken. The sample was taken on a census basis; Methodologically, the research is at the correlational level as well as a cross-sectional, non-experimental design. It was concluded that work productivity and stress in times of COVID are directly and significantly related according to the Rho Spearman statistic at a level of 0.816; which shows that there is a considerable positive correlation, in the same way the results were reached regarding the approach to the specific objectives of work productivity and the emotional state in times of COVID with an indicator of 0.736 in which a direct correlation is established. and significant positive average, likewise the specific objective was raised between work productivity and the behavioral state indicator of 0.680 which demonstrates a direct and significant positive average correlation; the results were given between work productivity and cognitive development with an indicator of 0.577 which demonstrates a medium positive correlation and finally, the specific objective was to establish the relationship between work productivity and physical state in times of COVID, obtaining a result of 0.714, which indicates that there is a medium positive relationship.

**Keywords:** Work productivity and stress.

## INTRODUCCIÓN

Para inicios del año 2020, cuando a nivel internacional se empezó a escuchar sobre un nuevo virus que estaba recorriendo varios países; en Latinoamérica y en el Perú, nadie predecía qué es lo que podía pasar si el virus llegaba. Y fue que en marzo del mismo año se oficializó el primer caso del virus en el Perú en consecuencia el gobierno peruano adoptó una medida radical, que ya en varios países se estaba dando, que era decretar la famosa cuarentena. En principio se hizo por un lapso de tiempo de 15 días, sin embargo, esos 15 días se convirtieron en un mes, en dos meses, en 4 meses, un año, 2 años y fue así que dadas las circunstancias y con muchos cambios en las medidas respectivas referente al virus que la convención internacional le puso el nombre de Sars Cov 2, o coronavirus, o simplemente COVID, nosotros los seres humanos teníamos que acostumbrarnos a la llamada nueva normalidad. No se podía salir de casa, hubieron otras medidas para la compra de víveres de primera necesidad, los cuales hubo ocasiones que escaseaban, el uso de mascarillas fue obligatorio, cerraron los centros comerciales, oficinas, muchas personas perdieron su empleo, a otras les redujeron el sueldo, otras cambiaron la forma de trabajar dictaminadas por el gobierno central, por lo general cerraron empresas dedicadas a otros rubros que no sea salud, dado que este último sector, fue el más perjudicado, ya que muchas personas se empezaron a contagiar, muchas morían a causa del nuevo virus, los centros de salud no tuvieron otra opción que ser la primera muralla para combatir esta nueva enfermedad, esto hizo que el personal que trabajaba en los centros de salud empezaran a sufrir las consecuencias de todo el arduo trabajo que se les vino, tenían que ver morir diariamente a demasiadas personas, tenían que llegar a casa y seguir experimentando las consecuencias que trajo esta pandemia. Entre tantas cosas que produjo el cambio de vida tan abrupto propiciado por la pandemia del COVID, creció una enfermedad silenciosa, el estrés. Esta fue la segunda enfermedad que empezó a tener mayor consideración

después del COVID, se produjeron suicidios, la violencia familiar creció considerablemente, los malestares dentro del núcleo familiar empeoraron, esto se vio reflejado en los centros laborales que seguían trabajando como el de salud. La carga laboral que obtenían tanto el personal directo como los doctores, las enfermeras o técnicos y el personal administrativo, fue tanto que, combinado a lo que ya estaban pasando, suscitó que aumentara el estrés en los trabajadores, y en consecuencia su productividad en su centro de labor fue afectada. Es por eso que el presente trabajo de investigación titulado: Productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021, tiene como objetivo establecer la relación que existe entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja – 2021, esto a su vez dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana los Andes para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

La presente tesis es de tipo básica, el nivel o alcance de la investigación es correlacional, con un diseño no experimental, transeccional, correlacional - causal, la muestra lo conforman 30 trabajadores que son el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja.

El desarrollo de la tesis se presenta bajo el siguiente esquema:

En el capítulo I, se encuentra la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se describe los antecedentes de la investigación, bases teóricas o científicas y el marco conceptual.

En el capítulo III, se describe la hipótesis general, las hipótesis específicas y la definición conceptual y operacionalización de las variables.

En el capítulo IV, se describe la metodología de la investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, métodos, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección

de datos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo V, se describe la administración del plan de investigación, con su presupuesto y cronograma de investigación.

Finalmente se presentan los anexos, que servirán como evidencia al trabajo presentado para cumplir con los requisitos de aprobación que se demanda.

Los autores.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Para inicios del año 2020, el mundo empezó a experimentar cambios drásticos en lo cotidiano de la vida, se empezaba a generar caos, incertidumbre y miedo a causa de un nuevo virus que estaba empezando a afectar de manera global. Este virus llamado COVID, cambió la forma de vida de todas las personas en el mundo, ya que su transmitabilidad de persona a persona era demasiada rápida, empezaron a haber muertes causadas por este virus, y fue que el mundo entero empezó a vivir una pandemia, la cual hasta la fecha aún no se da por terminada. Esta pandemia provocada por el COVID, generó en las personas diferentes malestares y encrudeció una enfermedad peligrosa, el estrés, el cual es producido por los cambios a nivel social y personal, ya que se modificó la forma de trabajo, se impusieron protocolos, se cambiaron los horarios de trabajo, algunas personas trabajan desde casa, otras siguen asistiendo a su centro de labor pero con algunas modificaciones, en tanto Gallegos (2018) menciona que “la inseguridad y la incertidumbre vinculadas con la pandemia, aunado a la falta de claridad sobre el fenómeno en curso, facilita la aparición de conductas de ansiedad que pueden derivar en

conductas egoístas y de búsqueda individual de soluciones para problemáticas que son colectivas”. (p.5).

Si bien es cierto que el aspecto laboral en estos tiempos ha hecho que muchas personas modifiquen sus hábitos, y sus emociones están más latentes; también existen otros factores por lo cual el aspecto psicológico empieza a tener problemas, hablamos por ejemplo de la violencia familiar, la cual aumentó en la pandemia, también está el tema del duelo, el cual también cambió, se hizo más difícil despedir a un familiar como se acostumbraba, como los funerales, los velorios, algunos rituales, etc. se priorizó la prohibición del acompañamiento físico; por esto y otras cosas más es necesario analizar la problemática que afecta de forma directa o indirecta a la sociedad, que ha llevado a realizar varios cambios día a día. Está siendo demostrado que la afectación de la pandemia es altamente influyente en el tema emocional, social y también, en el tema de estudio de esta investigación, que es el tema laboral, básicamente en la productividad, relacionada principalmente con el estrés producido por todas estas afectaciones, “el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de las personas para enfrentarlas”. (Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre, 2012, p.275). Es por eso que es muy importante enfatizar en las emociones y situaciones en las que se encuentran las personas en el día a día, ocasionadas por todos los cambios y que consecuentemente provocan un desbalance en su rendimiento laboral.

Como factores que influyen en la generación del estrés y la ansiedad en los trabajadores, están el trabajo y los riesgos psicosociales, para esto Hurtado (2013) menciona que “en otros estudios también se ha comprobado que cuando existen altas demandas laborales y un bajo apoyo social hay una mayor incidencia de estrés y ansiedad en el personal”.

El trabajo relacionado con el estrés implica una serie de reacciones físicas y

psicológicas cuando el empleado asume altas exigencias en su labor, lo que puede producir complicaciones físicas y emocionales e incluso el aspecto cognitivo, trayendo consigo un bajo rendimiento laboral, disminución de la satisfacción laboral y por lo tanto poca productividad para la empresa donde labora. Es por esto que en el Hospital de Pampas se ha observado que el personal administrativo contempla algunas características del estrés laboral, ya que su labor cambió radicalmente cuando empezó la pandemia; antes de la COVID - 19 el personal administrativo mantenía condiciones aceptables de trabajo, combinadas con actitudes sobresalientes y entusiasmo al momento de realizar su labor, mientras que, al pasar más de un año del inicio de la pandemia, ese entusiasmo varió y en algunos casos desapareció. Entonces ¿cómo afecta el estrés a los trabajadores del hospital de Pampas?, ¿afectará sobre la productividad laboral en su institución?, ¿habrá alguna relación entre la productividad laboral de los trabajadores del hospital de Pampas y el posible estrés generado por la carga laboral en tiempos del COVID?

Por todo lo mencionado anteriormente, la presente investigación pretende ser un documento donde se plasmen los diversos aspectos por los cuales se relacionan el estrés con la productividad, con el fin de mejorar las instituciones para el bien del empleado y de las mismas empresas, y se garantice que pese a estar en pandemia, el centro laboral entienda y ayude a sus propios trabajadores en el tema psicológico, más aún si se tratan de centros de salud como es el caso de la presente, evitando así el malestar de las personas y evitando también pérdidas de dinero por la poca productividad que se pueda tener.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Espacial**

La investigación se centró en el Hospital de Pampas, provincia de Tayacaja, región Huancavelica.

### **1.2.2. Temporal**

La presente investigación productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja; estuvo comprendida entre los meses de setiembre de 2021 a setiembre de 2022.

### **1.2.3. Conceptual**

En la presente investigación se hizo necesario recoger información del personal administrativo del hospital de Pampas, principalmente sobre su productividad y el nivel de estrés que puedan tener, para esto se tendrá la elaboración de instrumentos confiables y válidos para el recojo de la respectiva información, por lo antes mencionado, esta investigación podrá ser de ayuda para proyectos futuros en las distintas instituciones a nivel nacional.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?
- ¿Qué relación existe entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?
- ¿Qué relación existe entre productividad laboral y desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?
- ¿Qué relación existe entre productividad laboral y estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Justificación social**

La presente investigación pretende contribuir con la sociedad peruana en el estudio de tan valioso tema como es el estrés, y por otro lado un aporte a las empresas o instituciones, para que mejoren su sistema de trabajo y jornadas laborales, ya que en esta pandemia el aspecto psicológico está en primer lugar, es por eso entender a sus trabajadores para que tengan una buena productividad laboral.

La investigación es conveniente, porque beneficia a los trabajadores administrativos del Hospital de Pampas, ya que al ser estudiado el estrés y relacionarlo con la productividad laboral, hace que sus empleadores los tengan en mayor consideración y le den mejoras laborales a fin de que su productividad no

se vea afectada. Por otro lado, la presente investigación ayudará a todos los usuarios del centro de salud de Pampas, dado que, si los empleados administrativos son entendidos por sus empleadores y les dan un buen trato laboral, entendiéndose que en estas circunstancias de la pandemia la salud mental es lo primero, pues estos trabajadores se sentirán más tranquilos en su labor y los usuarios recibirán en principio un mejor trato.

#### **1.4.2. Justificación teórica**

Esta investigación sirve para agregar, ampliar y mejorar el aprendizaje y las ideas conocidas sobre Productividad laboral y el estrés, ya que se desarrollan de manera general en el Hospital de Pampas; estas ideas pueden ser utilizadas para comentar, crear y reforzar teorías formuladas por diferentes autores o especialistas en dichos temas. Del mismo modo, será concebible conocer la conducta de las variables investigadas y la conexión entre ellas. Por último, esta investigación pretenderá llenar un vacío del conocimiento, es decir intentará crear un nuevo conocimiento con base en el estudio de la correlación que pueda existir entre productividad laboral y estrés, este nuevo conocimiento servirá de base de estudio para futuras investigaciones.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

La presente investigación propone el estudio de la relación existente entre productividad laboral y estrés, la cual esté respaldada por un previo análisis de las diferentes variables y sus dimensiones, una de las cuales es considerada una de las enfermedades más preocupantes de este siglo (el estrés); esto con la finalidad de establecer qué tipo de relación es la que conllevan estas variables en el hospital de Pampas y cuya investigación podrá ser replicada en las distintas instituciones.

Es por esto que la investigación se justifica metodológicamente porque busca validar este proceso que establece la relación de productividad laboral con el estrés. A partir de esta experiencia se puede replicar las actividades planteadas y los instrumentos validados que ayudarán en el recojo de la información en la ejecución de futuras investigaciones en las diferentes localidades y regiones del país.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.
- Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.
- Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.
- Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas,

Tayacaja 2021.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

Hernández y Mendoza (2018), Tenga en cuenta que, sobre todo si no se es experto en la materia, es crucial evaluar estudios, investigaciones y trabajos anteriores para concretar la propuesta de investigación. Resulta útil esbozar el concepto del estudio con mayor precisión y evitar temas que ya se han explorado tan a fondo que son bien conocidos.

Con respecto a los antecedentes para la presente investigación, se investigó en las bibliotecas virtuales de posgrado, universidades nacionales y extranjeras, explícitamente en los temas de Ciencias Administrativas; también buscamos en escritos, revistas, notas, publicaciones, páginas web de organizaciones públicas y privadas que abordan el tema, por lo que ubicamos los siguientes antecedentes:

#### **A nivel internacional**

Boj (2018) en su tesis: “*Productividad laboral del personal médico y su relación*

*con la satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del Hospital IGSS de Quetzaltenango, Guatemala*”, para optar el grado académico de maestra en administración de servicios de salud, tuvo como Mediante un diseño metodológico no experimental, correlacional, el objetivo general fue conocer la productividad laboral del personal médico en relación a la satisfacción del usuario que asiste a la consulta externa del Hospital del IGSS de Quetzaltenango durante los meses de enero a noviembre de 2017. Los resultados mostraron lo siguiente: El personal médico de consulta externa labora entre 4 y 6 pacientes por hora, y la felicidad del usuario es calificada en un 45% consistentemente alta en cuanto a la calidad del trato, lo que significa que, a mayor rendimiento, menor satisfacción del usuario.

El estudio también sugirió aumentar la capacitación relacionada con el usuario que establece el departamento de capacitación y desarrollo del IGSS, así como utilizar la estrategia de implementación que el investigador desarrolló para un nivel adecuado de atención y satisfacción del usuario para mejorar la calidad de la atención en el servicio de consulta externa del Hospital del IGSS.

Por otro lado, Carrión (2020), en su tesis *“Análisis de productividad laboral basada en incentivos para Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano Quito, Ecuador”*, para optar el grado de tecnólogo en Administración de Empresas, el objetivo general del estudio fue desarrollar un enfoque metodológico no experimental para mejorar los incentivos laborales del personal del laboratorio clínico del Hospital Metropolitano de Quito. El estudio llegó a la conclusión de que la comunicación es crucial para resolver disputas y malentendidos entre los empleados y mejora significativamente el ambiente de trabajo. También se llegó a la conclusión de que la reducción económica de los salarios de los trabajadores del laboratorio clínico no es proporcional a la carga de trabajo, responsabilidad y riesgo al que están expuestos por la extracción, manipulación y procesamiento de muestras biológicas de pacientes portadores del COVID 19. Con el fin de proteger a su personal, a los pacientes

sospechosos y a los portadores de COVID 19, el laboratorio clínico debe poner en marcha estrictos procedimientos de seguridad y procesos de confianza y seguridad para el desarrollo de sus actividades, manteniendo así los estándares de calidad.

Molina (2020) en su tesis titulada “ *Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar la productividad laboral de los trabajadores durante el periodo 2020 – 2021, (tiempos del COVID 19), Quito – Ecuador*”, para optar el grado de magíster en gestión del talento humano, tuvo como objetivo principal, Se obtuvieron los siguientes resultados al construir un plan de intervención de factores de riesgo psicosocial en una organización industrial utilizando el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del ministerio de trabajo y un diseño metodológico experimental: Es evidente que esta dimensión va más allá de la extensión de la jornada de trabajo como resultado de las reestructuraciones organizacionales que se han producido como consecuencia de las diversas situaciones, tanto como país y a nivel mundial, como la cuestión de la pandemia debido a la aparición de COVID 19; la carga de trabajo variable y el ritmo de trabajo es un factor de riesgo psicosocial; La carga de trabajo crea un ambiente adverso para el empleado, haciendo que considere o imagine escenarios que conducen a problemas ya que no sigue las nuevas actividades encomendadas, puede afectar su productividad laboral y generar conflictos laborales entre compañeros de trabajo.

Por otra parte, en una de sus recomendaciones menciona que es necesario realizar capacitaciones en temas de riesgos psicosociales, así como cuales son las repercusiones a la salud física y mental de los trabajadores.

Para Vásquez (2018) en su tesis, “*Motivación intrínseca y productividad laboral (estudio realizado con agentes de la PTM de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos)*”, para optar el grado académico de licenciada en Psicología industrial/Organizacional, cuyo objetivo principal fue la determinación Con un diseño

metodológico no experimental y correlacional, la relación entre motivación intrínseca y productividad laboral arrojó los siguientes resultados: Dada la importancia que tiene para ellos el objetivo de su trabajo, se demuestra la existencia de motivación intrínseca en los agentes de PTM. Por otro lado, fue factible determinar que su productividad es grande como resultado de su exitosa adhesión a los procesos establecidos por la institución, la prestación de servicios, la gestión de la información sobre educación vial y la fiscalización de las normas de tránsito.

En la tesis antes mencionada, se encuentra que debido a que los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos están comprometidos con su trabajo en todas las funciones que desempeñan, lo que los hace eficaces, la motivación intrínseca se relaciona significativamente con la productividad laboral de estos agentes. Se aconseja enfocar los esfuerzos de los oficiales de la PMT en tareas que refuercen su motivación intrínseca y así elevar su rendimiento en el trabajo.

Para Usma (2020) en su tesis, *“El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento. De la universidad Cooperativa de Colombia”*, para optar el título de grado académico de psicóloga, tuvo como objetivo general, tenía como objetivo proporcionar a los trabajadores y directivos de la Universidad Cooperativa de Colombia talleres de mejora para detectar y evitar las fuentes de estrés y ansiedad dentro de la organización. Utilizando un enfoque metodológico experimental, Pereira llegó a las siguientes conclusiones: Está establecido que el estrés ha causado varios efectos nocivos físicos, mentales y emocionales en las personas, principalmente en los empleados, teniendo un impacto perjudicial en los aspectos relacionados con el lugar de trabajo, agravado por la epidemia que se ha venido presentando en la época. Numerosos estudios han demostrado que a lo largo del periodo de confinamiento al que se vio expuesta la

sociedad, los niveles de estrés aumentaron significativamente. La importancia de la conexión entre esta enfermedad y las emociones se hace muy evidente, y demuestra cómo gestionarlas y tratarlas bien puede reducir significativamente las tensiones y los riesgos que conllevan el estrés y la ansiedad, dentro y fuera del entorno laboral.

El estudio sugiere a los empresarios que pongan a disposición de los trabajadores los recursos adecuados para la promoción y prevención de políticas como la planificación de tareas, la gestión del tiempo o del espacio, la actividad física o las pausas activas, entre otras estrategias y ventajas que benefician directamente a las habilidades sociales y a los procesos de desarrollo de los empleados, así como la concienciación de los trabajadores sobre los síntomas y manifestaciones del agotamiento mental, provocado frecuentemente por el exceso de trabajo.

Para Portero (2019) en su tesis: “ *Estrés laboral, Burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019*”, para optar el grado académico de doctor en biomedicina, de la Universidad de Córdoba, departamento de enfermería, Argentina, tuvo como objetivo general , Evaluar los posibles vínculos entre el estado de salud general, el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, los mecanismos de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal médico que trabaja en el servicio de urgencias hospitalario. Asimismo, analizar los posibles vínculos entre dichos factores y el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, los mecanismos de afrontamiento y el estado de salud general. En cuanto a los aspectos relacionados con el burnout, el desgaste emocional se encuentra en un grado bajo, mientras que la despersonalización y la realización personal se sitúan en un nivel moderado.

Además, existe una satisfacción laboral moderada. Los signos clínicos que se observan con más frecuencia incluyen problemas somáticos y de ansiedad. Un mayor

grado de desgaste emocional, despersonalización, afrontamiento centrado en la evitación, hacerse médico y consumo de tabaco aumentan la probabilidad de desarrollar una enfermedad mental. Por otro lado, realizar actividad física diaria sirve como medida preventiva.

Para Vásquez (2010), en su tesis titulada “*Propuesta para contrarrestar el estrés en los tele operadores de atento S.A*”, para optar el grado de Magister en Psicología Alternativa en la universidad de San Carlos de Guatemala, tuvo como objetivo general contrarrestar el estrés en los teleoperadores del Call Center Atento, para rendir mejor tanto profesional como personalmente. La investigación fue experimental con un diseño preexperimental, ya que se sometió al mismo grupo a una prueba de entrada y otra de salida. Se incluyó en la muestra a 40 empleados de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 18 y los 35 años; 19 de ellos eran mujeres y 21 hombres. Se utilizó una encuesta elaborada por INFOMED para medir los niveles de estrés de la población; los resultados mostraron que el 60% de los encuestados tenían altos niveles de estrés y el 20% estaban alerta antes de la sesión. Se determinó llevar a cabo el estudio de campo, el cual consistió en un taller de siete sesiones de la terapia de relajación progresiva de Jacobson, la cual se basa en la conciencia de las tensiones musculares del organismo, la imaginería y la relajación gradual, también se aplicó la técnica propuesta por Smith; ambas técnicas se aplicaron en sesiones de una hora cada día; al finalizar las sesiones del taller, se aplicó nuevamente el cuestionario para medir el estrés, obteniendo resultados como que 88% del total de la población disminuyó su estrés, mostrando una notable mejoría en cada empleado.

### **A nivel nacional**

Gianella (2017), en su tesis titulada “*Gestión del talento humano y productividad*

*laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, para optar el grado de magíster en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo*”, tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, indica que existe una asociación directa y sustancial entre la gestión del talento humano y la productividad laboral en los departamentos de enfermería y obstetricia de una red sanitaria del sur, es decir, cuanto mejor es la gestión del talento humano, mejor es la productividad laboral de los trabajadores.

Por otro lado, una de sus recomendaciones señala que se recomienda la realización de talleres de capacitación en gestión del talento humano con el personal de salud y el desarrollo de medidas correctivas que promuevan el mejoramiento de esta relación, dada la importancia de la gestión del talento humano en la institución y teniendo en cuenta la relación directa y significativa con la productividad laboral.

De la Cruz y Gonzales (2020), en su tesis titulada, *“Nivel de satisfacción laboral ante el COVID 19 en el supermercado Plaza Vea La Molina”*, para obtener el grado de bachiller en Administración y Emprendimiento por Universidad San Ignacio de Loyola; tuvieron como objetivo general conocer la relación que existe entre las emociones adoptadas ante el COVID 19 y la satisfacción laboral de los trabajadores del supermercado Plaza Vea, La Molina, Asimismo, pretendía averiguar cuáles eran las actitudes más admirables que habían adoptado y cómo podían repercutir en la eficacia de la empresa y en el trabajo diario que realizaban. Además, pretendía identificar las emociones primarias que los trabajadores adquirirían como resultado de la exposición continua al virus. Utilizando un diseño metodológico experimental, llegó a la conclusión de que, a pesar de que el supermercado gestionaba bien el cuidado de sus empleados, las emociones negativas de los trabajadores persistían; de media, el 43% de los encuestados estaban de acuerdo con las emociones negativas, y el 17% totalmente de acuerdo. Esto

implica que la empresa no tiene control sobre la intensidad con que las circunstancias externas afectan a las emociones.

Siguieron trabajando por diversas razones, pero la principal fue la necesidad económica, que supuso el 71,7% del total, seguida de la obtención de ingresos adicionales, con el 47,2%, y, por último, con una diferencia insignificante, el miedo a perder el empleo, que supone el 43,4%. Ni los incentivos y ventajas del supermercado ni el cumplimiento de todas las normativas gubernamentales fueron las principales razones por las que lo hicieron. En conclusión, las cualidades intrínsecas de los trabajadores están más ligadas a los incentivos.

Como punto final, señalan que la pandemia ha tenido un impacto significativo en el lugar de trabajo porque todos los empleados temen contraer la enfermedad. Además, señalan que la satisfacción de los empleados se refleja en el alto porcentaje de respuestas afirmativas en relación con los servicios de atención sanitaria ofrecidos por el supermercado.

Edquen (2020), en su tesis *“Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia – COVID 19”*, para optar el título profesional de licenciada en administración, por la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia COVID 19. Utilizando un diseño metodológico no experimental, se determinó que el nivel de desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia COVID 19 no cumplió con las expectativas debido a las restricciones impuestas por el gobierno peruano. En consecuencia, los profesionales que pudieron asistir a realizar sus labores cotidianas en la fiscalía no pudieron desarrollar los resultados esperados. En sus sugerencias destacan las siguientes: Se aconseja que el jefe de la



comisararía de la provincia de Cutervo capacite y oriente a los ciudadanos para que cuenten con alternativas de comunicación como correos electrónicos, uso de firma electrónica y mejorar la coordinación y comunicación entre esta entidad y los usuarios. Asimismo, es muy necesario contar con una plataforma virtual que permita atender en línea las necesidades de las personas que tienen casos pendientes o en trámite.

Bolívar (2019), en su tesis titulada “ *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa Callao*”, para optar el grado de maestra en administración de servicios de salud por la Universidad Federico Villareal, Utilizando un enfoque metodológico no experimental, el objetivo general del estudio fue determinar la asociación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los profesionales de la salud del establecimiento de salud Néstor Gambetta, Diresa, Callao. Sus hallazgos son los siguientes: En el establecimiento de salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, existe una correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral ( $P < 0,05$ ). Existe correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral y la competencia intrapersonal, la habilidad interpersonal y la adaptabilidad ( $P < 0,05$ ).

Por otro lado, como recomendaciones menciona lo siguiente: Mejorar el manejo del estrés de los trabajadores a través de charlas educativas y aplicando los protocolos que dispone el Minsa, reforzar las habilidades intrapersonales e interpersonales de los trabajadores para de este modo aventurarse a una mayor producción y que las capacitaciones y/o actualizaciones sean constantes.

Para Lorenzo (2018) en su tesis titulada “*La productividad Laboral y competencia laboral de los servidores públicos de la dirección general de formación profesional y capacitación laboral del MTPE, Lima, 2017*”, cuyo objetivo general fue, determinar la relación entre la Productividad laboral y la Competencia laboral de los

servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE– Lima, 2017, y cuyo diseño metodológico no experimental arrojó resultados como: En los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE, la productividad laboral se relaciona positiva y significativamente con la competencia laboral; esto implica que a mayor competencia laboral alcanzada por los servidores, la productividad laboral tiende a incrementarse y viceversa. La noción general ha sido corroborada de esta manera.

Asimismo, señala que al examinar los factores que se cruzan entre la productividad laboral y las dimensiones de competencia laboral, se ha demostrado que la dimensión conocimiento y la productividad laboral tienen las asociaciones más fuertes. Esto demuestra que el conocimiento es crucial para la productividad laboral de los empleados de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE, y que una fuerte productividad laboral también contribuye al crecimiento del conocimiento de los empleados.

Para Ramírez (2018) en su tesis titulada, “*La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de caja de Conecta Retail S.A. Chiclayo, 2018*”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú, cuyo objetivo general fue Con un diseño metodológico no experimental, el estudio buscó evaluar la productividad del área de caja de la empresa Conecta Retail S.A. y conocer los efectos que esto produce en el cálculo de la remuneración variable y total de los colaboradores de esta área.

Para León (2018) en su tesis titulada “*Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*”, de la Universidad Nacional de San Martín, para optar el grado de maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial, cuyo objetivo

general fue determinar la relación entre las variables compromiso organizacional y productividad laboral, y su diseño metodológico fue no experimental, muestra resultados como que, si existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la MPSM, Tarapoto en el año 2016; corroborada con la correlación Rho de Spearman de 0,793.

## 2.2. Bases teóricas

### ➤ **Productividad**

Según Núñez y Sánchez (2006), citado por León (2018), conceptualiza La productividad sirve de puente entre la producción y la cantidad de factor trabajo que se necesita. Destacan la necesidad de mantener la motivación de los empleados para garantizar una productividad adecuada y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por otro lado, Belcher (1991), en su libro titulado la productividad total ofrece una definición más clara de la productividad como la proporción entre la producción y los insumos de una organización.

Para Koontz y Weihrich (2004), define “la productividad es la relación entre los insumos y la producción durante un periodo de tiempo determinado, prestando especial atención a la calidad.”

Al respecto, Robbins y Judge (2013), la productividad es el grado más profundo del análisis del comportamiento organizativo. Si una empresa convierte insumos en productos al menor coste posible y cumple sus objetivos, es productiva.

Los autores Robbins y Judge (2013), consideran que “la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional.” Si una empresa convierte

los insumos en productos al menor coste posible y cumple sus objetivos, es productiva. Por tanto, la producción exige tanta eficacia como eficiencia. Una organización tiene éxito cuando cumple sus objetivos de ventas o de cuota de mercado, pero la productividad también depende del éxito con que se cumplan esos objetivos.

La norma Iso 9001:2015, habla de eficiencia y productividad. La productividad se refiere a la relación entre el rendimiento producido por un sistema de producción o de servicios y los recursos empleados para producirlo, es decir, es el uso eficaz de recursos como mano de obra, capital, tierra, materiales, energía e información en el proceso de producción de una variedad de bienes y servicios. En otras palabras, la productividad es la capacidad de producir más bienes y servicios utilizando menos recursos. La relación entre los resultados y el tiempo necesario para producirlos es otra forma de describir la productividad. La productividad del sistema de gestión de la calidad aumenta con el número de resultados de la producción y los servicios prestados en el tiempo adecuado. La productividad es una métrica crucial que emplean los gestores, directores, ingenieros industriales y políticos para controlar el sistema. Lo importante de la mejora de la productividad es rendir de forma más inteligente y no hacer el trabajo más duro. En relación con la eficiencia, podemos definirla como el grado en que se alcanzan los objetivos.

Por lo tanto, las dimensiones para la variable productividad laboral sería las siguientes:

➤ **Eficacia:**

Los autores Robbins y Judge (2013) Piense en lo bien que una empresa satisface las demandas de sus clientes.

Según los autores (Fernández Ríos y Sánchez, 1997) La eficiencia y las consideraciones medioambientales son dos ejemplos de elementos que contribuyen a la

eficacia de una organización en la consecución de sus objetivos.

Para Quijano (2006) El cumplimiento de los objetivos se denomina eficacia.  
cumplimiento de los objetivos.

Para Díez De Castro (2002) capacidad administrativa para llevar a cabo los objetivos o resultados propuestos.

Para Gutiérrez (2005) resultados alcanzados que cumplen los objetivos o requisitos de calidad.

Mallo y Merlo (1995) hasta qué punto los resultados actuales coinciden con los deseados.

Aedo (2005) relación entre los objetivos y las consecuencias previstas e imprevistas.

➤ **Eficiencia:**

Los autores Robbins y Judge (2013) consideran que el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo.

Gutiérrez (2005) cumplimiento de los objetivos, dando un uso adecuado, racional u óptimo a los recursos.

Álvarez (2001) consecución de los objetivos teniendo en cuenta el funcionamiento ideal de la organización.

Sumanth (2004) razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada.

Aedo (2005) grado en que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos.

Gutiérrez (2007) consecución de los objetivos teniendo en cuenta el funcionamiento ideal de la organización.

## **Estrés**

Lazarus y Folkman (1984) La circunstancia se evalúa como algo que carga o sobrepasa sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. El estrés se define como un conjunto de interacciones específicas entre el individuo y el escenario. Hacen especial hincapié en el proceso de evaluación y en las variables psicológicas o cognitivas.

Hans Selye (1956) La Organización Mundial de la Salud define el estrés como la reacción inespecífica del organismo ante cualquier demanda externa, así como la afección provocada por un síndrome específico formado por todas las alteraciones inespecíficas que se crean en el interior de un sistema fisiológico.

Julián Melgosa (1997), El estrés se define como la respuesta del organismo a cualquier demanda, un estado de tensión psicológica intensa y el cuerpo preparándose para el ataque o la huida. También tiene dos componentes: los agentes estresantes, que son las condiciones ambientales que lo provocan, y las respuestas al estrés, que son las respuestas de la persona a estos agentes.

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal (1964) argumentaron que los estresores de rol incluyen tres facetas: conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol. Este modelo teórico ha sido ampliamente utilizado en la literatura sobre las fuentes de estrés laboral. El conflicto de rol se produce cuando uno se encuentra con exigencias laborales incompatibles o conflictivas. La ambigüedad de rol se produce cuando no hay suficiente información sobre las responsabilidades o deberes del trabajo (Bhagat, Segovis y Nelson, 2012; Dubinsky y Mattson, 2015). Beehr (2014) señaló que la ambigüedad de rol se considera una de las fuentes de estrés en el trabajo en las primeras literaturas. La sobrecarga de funciones se produce cuando hay demasiadas tareas que hacer con una gran presión de tiempo y no hay recursos suficientes para satisfacer las demandas del trabajo (Bhagat et al., 2012).

Bhagat et al. (2012) argumentaron que, aunque las tres facetas de los estresores de rol nos ayudan a comprender la esencia del estrés de un individuo, el modelo de estrés de rol nos proporciona poca información sobre el proceso de transacción entre un individuo y el entorno.

Diversos modelos de estrés laboral han atraído la atención de los investigadores y se han convertido en determinantes para la selección de variables independientes y dependientes (Cooper y Payne, 1989). Aunque difieren en cuanto a su fama y apoyo empírico, en esencia orientan tanto la práctica como la investigación (Mark & Smith, 2008)

Griffin, Hogan, Lambert, Tucker-Gail y Baker (2010) señalaron que el estrés laboral va acompañado de ansiedad, malestar, preocupación, dureza, tensión, frustración y sufrimiento. Cooper y Payne (1989) afirmaron que el estrés laboral puede producirse cuando las personas no consiguen adaptarse a los cambios en el trabajo. En Estados Unidos, una encuesta realizada por General Social Survey ha demostrado que en los últimos veinte años ha habido un alto nivel de estrés en aproximadamente un tercio de los empleados (Davis, Smith, & Marsden, 2007; Hurrell Jr & Sauter, 2012). Como ámbito de investigación para examinar los resultados de salud y productividad en relación con el entorno laboral, el estrés laboral es un campo de estudios considerablemente nuevo que empezó a cristalizar a principios de los años setenta (Hurrell Jr. y Sauter, 2012; Levy, Wegman, Baron y Sokas, 2006; Quick, Quick, Nelson y Hurrell Jr., 1997). Hurrell Jr y Sauter (2012) señalaron que su fundamento hipotético y teórico puede remontarse a la investigación animal realizada por Hans Selye en la década de 1930 (Selye, 1936) y a la investigación anterior sobre la fisiología acompañante de la emoción realizada por Walter Cannon (Cannon, 1914).

Por estrés laboral se entiende el estrés relacionado con el propio trabajo o empleo.

El estrés laboral también se denomina estrés en el lugar de trabajo, estrés laboral o estrés ocupacional. Es difícil llegar a un consenso sobre la definición del término estrés (Cox & Griffiths, 1995; Mark & Smith, 2008). Del mismo modo, no existe consenso sobre cómo definir el estrés laboral. Ganster y Rosen (2013, p. 1088) consideraron el estrés como "una característica del entorno externo que actúa sobre un individuo, las respuestas del individuo (psicológicas, fisiológicas)

Selye (1936) definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresante o situación estresante, una respuesta mediante la cual se prepara para hacer frente a las demandas potenciales generadas como resultado de la nueva situación. Esta definición de estrés fue la primera que se utilizó en el contexto de la salud. Al hacer accesibles al organismo recursos extraordinarios como un grado notablemente superior de actividad psicológica, fisiológica y cognitiva, esta reacción pretende facilitar la respuesta del organismo a la nueva circunstancia que se ha formado.

Para Aree (2017), el Estrés es una presión del medio externo o interno que impone exigencias físicas y/o mentales al sujeto de la situación, requiriendo reajustes tanto fisiológicos como psicológicos.

Todos, sin excepción, necesitamos sentir algo de ansiedad para salvarnos de algún daño, afirma ANN (2016). Cuando empezamos a descender progresivamente por el continuo en dirección al pánico, en lugar de limitarnos a sentir un poco de preocupación leve y racional sin nada más, es cuando la ansiedad se convierte en un problema.

Según CRE (2016), el estrés es un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a determinadas características negativas del entorno, la organización o el contenido relacionados con el trabajo. Los altos niveles de excitación y ansiedad son características prominentes de esta condición, y también está



presente una frecuente sensación de impotencia.

Según la CRE (2016), el estrés depende mucho menos de las exigencias del entorno que de la percepción que la persona tiene de esas exigencias y de su capacidad de adaptación.

Teniendo en cuenta lo anterior, puede concluirse que el estrés es la respuesta natural del cuerpo a un desafío, ya sea físico o emocional. Activar el cuerpo, la mente y la energía de una persona puede ser beneficioso. Otra forma de decirlo es que es la capacidad del individuo de recurrir a todos los recursos del organismo para responder adecuada y rápidamente a cualquier circunstancia. Sin embargo, si el estrés persiste durante un periodo prolongado y es extremo, puede provocar el agotamiento de los recursos y la aparición de enfermedades relacionadas.

### ➤ **El Estrés Moderno**

Los pensamientos ansiógenos, al igual que los acontecimientos externos, provocan un subidón de adrenalina, según ANN (2016): "Desgraciadamente, nuestra mente interpreta como terroríficas no solo las circunstancias perjudiciales, sino también las situaciones en las que nos sentimos molestos y furiosos" (p. 34).

Los "y si..." que imaginamos con frecuencia nos provocan preocupación y, en consecuencia, adrenalina. Nuestra mente inconsciente es incapaz de distinguir entre la sensación provocada por un acontecimiento real y la emoción provocada por una mera anticipación mental.

Luchar o huir suelen ser respuestas inadecuadas al estrés contemporáneo, que hacen que nuestros niveles de adrenalina se mantengan anormalmente altos. Los síntomas corporales que siguen, como un corazón acelerado, palpitaciones, temblores o

sudoración, nos dan con frecuencia la sensación de que nos está ocurriendo algo catastrófico, lo que aumenta nuestra preocupación. En circunstancias normales, los efectos físicos de la adrenalina desaparecen al cabo de unos veinte minutos, pero con frecuencia conseguimos seguir produciendo pensamientos de preocupación. Como resultado, se produce más adrenalina, lo que simplemente hace que los efectos duren más tiempo.

No es extraño que quienes están nerviosos todo el tiempo se sientan agotados todo el tiempo. Todo se mueve considerablemente más rápido bajo los efectos de la adrenalina. Muchos problemas físicos, mentales y de comportamiento están causados por la exposición prolongada del torrente sanguíneo a altas cantidades de adrenalina.

#### Típicos factores de estrés

Vargas (2005) definió el estrés como la respuesta adaptativa fisiológica y psicológica que se produce cuando una persona tiene que enfrentarse a un acontecimiento o escenario potencialmente peligroso o difícil.

Cuando una persona debe hacer frente a exigencias del entorno superiores a su capacidad, se dice que está sometida a estrés. Los estresores son un término general para estas situaciones. En la reacción influyen la percepción que la persona tiene de la situación, sus talentos, recursos y mecanismos de afrontamiento, así como la presencia o ausencia de diversas tensiones.

En consecuencia, una misma situación puede no ser en absoluto desagradable para un individuo y resultar tremendamente estresante para otro. En general, una situación puede volverse estresante debido a diversos factores, como la novedad o el cambio, la falta de previsibilidad, la incertidumbre sobre lo que podría ocurrir en un escenario concreto, la ambigüedad provocada por un conocimiento insuficiente, circunstancias que

escapan al ámbito de competencia de la persona y/o circunstancias en las que no está segura de qué hacer.

Cuando la respuesta al estrés se desencadena, el cuerpo se activa a tres niveles: cognitivo, fisiológico y motor.

El nivel cognitivo, implica una evaluación continua de la importancia y los efectos potenciales de lo que está ocurriendo.

En el nivel fisiológico, se produce una reducción de la actividad centrada en las necesidades a medio o largo plazo y una enorme movilización de recursos para satisfacer la necesidad repentina.

Los procesos conductuales se alteran a nivel motor o mediante mecanismos de afrontamiento.

Estados del individuo frente a los estresores

Según Vargas (2005), existen tres tipos de estado o niveles del estrés a los cuales pueden llevar un individuo a:

- a) Estado de alarma: Cuando se detecta un factor estresante, se activa el sistema nervioso, que a su vez pone en marcha glándulas, órganos y músculos, preparando al organismo para luchar contra el suceso huyendo y utilizando todas sus reservas de energía.
- b) Condición de resistencia, cuando el estresor persiste durante más tiempo y el organismo hace un esfuerzo de adaptación manteniendo la actividad fisiológica en un nivel más moderado para estar preparado para reaccionar en cualquier momento.
- c) Condición de agotamiento, la energía del cuerpo se gasta y el sistema inmunológico se debilita como resultado de una exposición prolongada y continua a un factor

estresante, lo que disminuye las defensas del cuerpo y da lugar a colapsos de salud.

Clases de estrés:

Ahora es importante dejar claro que el estrés adopta muchas formas y que cualquier incidente que provoque una reacción emocional puede ser estresante. Esto abarca tanto ocasiones felices, como el nacimiento de un hijo o un matrimonio, como infelices, como la pérdida de un trabajo, el fallecimiento de un ser querido o pequeñas molestias, como estar parado en una cola o en el tráfico durante un tiempo excesivo.

Las respuestas biológicas a cualquier estímulo negativo, ya sea físico, mental o emocional, interno o externo, que tienda a alterar la homeostasis del organismo también se resumen bajo el término "estrés", que según la RAE (2009) significa tensión en inglés. Estas reacciones compensatorias pueden ser insuficientes o inadecuadas, dando lugar al estado de enfermedad.

Según Vargas (2006), existen dos formas de asumir el estrés conocido como: al dar lo mejor de sí mismas, las personas que sufren estrés son capaces de adaptarse a sus circunstancias y afrontarlas con éxito. Esto se conoce como estrés.

El distrés, una reacción de alto estrés que incapacita a la persona para actuar, rinde menos y conduce a la miseria y al agotamiento.

Según Vargas (2006), la reacción de estrés tiene elementos fisiológicos y emocionales. La sudoración, el miedo, el temor, la ira, la rabia, la irritación, la ofuscación, la aprensión y la angustia son síntomas de ansiedad. Otros síntomas son el aumento de la frecuencia cardíaca o taquicardia, el aumento de la frecuencia respiratoria, la tensión de los músculos esqueléticos, la relajación de los músculos de la vejiga y el intestino, la ralentización o detención del proceso digestivo, la activación del mecanismo de coagulación y el aumento de la activación de los órganos de los sentidos.

Cuando el estrés alcanza un determinado umbral, muchos órganos corporales, así

como nuestra capacidad mental y el sistema inmunitario, se ven afectados. Las enfermedades somáticas, relacionadas con muchas de las principales causas de muerte, incluyen el cáncer, las deficiencias cardíacas, la cirrosis hepática, las enfermedades pulmonares, los accidentes y los suicidios.

Cannon, biólogo y neurólogo estadounidense (1920) El cerebro de un organismo responde activando el sistema nervioso simpático cuando siente miedo o una crisis. Como consecuencia, la respiración y el ritmo cardíaco se aceleran. La sangre también sale de las capas más externas de la piel y viaja directamente a los músculos, dándoles oxígeno extra. Todo esto permite al cuerpo responder al entorno, ya sea combatiéndolo o eludiéndolo.

Impacto o incidencia en las relaciones interpersonales:

- Se menciona el estrés y sus diversas manifestaciones, pero también es importante hablar de cómo afecta a la persona que lo experimenta y de cómo esa persona interactúa con los demás. Por eso es importante hablar de cómo afecta el estrés a las relaciones interpersonales, que son los vínculos que unen y mantienen unidas a las personas:
- Las relaciones amistosas que se basan en principios acordados y que fundamentalmente reconocen y respetan las personalidades humanas se conocen como interacciones cordiales.
- Las relaciones y los vínculos interpersonales que antes servían como fuente de alivio del estrés, como marco o punto de referencia, ahora son fuentes de estrés en sí mismos.

## Acciones Para Prevenir El Estrés

Las recomendaciones por parte de Kertéz y Stecconi (1996), Para prevenir el estrés es necesario que cuidemos de nosotros mismos y que consideremos la importancia de un sistema de apoyo adecuado:

Utilizar todos nuestros recursos personales, incluidas nuestras redes sociales, tiempo libre y oportunidades para realizar actividades culturales y deportivas; ser conscientes de nuestras limitaciones, recursos y reacciones; compartir nuestras incertidumbres, miedos y decepciones; expresar nuestras propias necesidades; saber cuándo decir "no"; y aplicar los cambios que consideremos necesarios para mejorar. Para lograr nuestro bienestar y un mejor desempeño de la actividad, debemos esforzarnos por gestionar de la mejor manera posible las situaciones estresantes una vez que se presentan. Esto se aplica tanto a nivel individual como en el lugar de trabajo.

### ➤ Dimensiones del Estrés

**Dimensión emocional:** La gente suele lamentar su incapacidad para concentrarse, la pérdida de memoria y los problemas para emitir juicios cuando está estresada. También es posible que nos cueste relajarnos y pensemos que tenemos que estar activos todo el tiempo.

Lawler (1999) define las emociones como experiencias transitorias, relativamente evaluativas, con componentes cognitivos, neurológicos y fisiológicos, ya sean buenas o negativas.

Gordon (19817) establece un contraste entre los sentimientos y las emociones, a las que define como patrones socialmente producidos de sensaciones, acciones expresivas y significados culturales en torno a una relación con un objeto social.

Jasper (2011) Aunque las emociones de reacción son "lealtades afectivas" como

el amor, el respeto o la confianza, o "emociones morales", que incluyen sentimientos de aprobación o desaprobación, los estados de ánimo son estados afectivos duraderos y de baja intensidad sin un objeto específico. Los impulsos corporales, como el deseo sexual o las ganas de orinar, son respuestas fugaces a nuestro entorno físico o social inmediato. La mayoría de las veces nuestro sentido del humor se desvanece, y experimentamos una irritabilidad creciente y oscilaciones en el estado de ánimo.

Son muchos los síntomas que pueden derivarse del estrés, entre ellos, inquietud, nerviosismo, ansiedad, miedo o angustia, ganas de llorar o sentir un nudo en la garganta, irritabilidad, ira o rabia constante o incontrolable, ganas de pegar o insultar, miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede derivar en sentimientos paralizantes, preocupación excesiva, que incluso puede manifestarse como la sensación de no poder controlar los pensamientos, pensamiento catastrófico, entre otros.

### **Dimensión conductual:**

Skinner, basándose en el condicionamiento, pretende destruir la hipótesis del agente interno, mente o psique, una especie de "homúnculo" que, estando dentro de cada sujeto, es el responsable último del control de la conducta. Esta es la tesis que defiende en su libro *Más allá de la libertad y la dignidad* (Skinner, 1971).

Las personas tienen tendencia a cometer más errores, actuar con más torpeza de lo normal y tener más accidentes cuando están sometidas a mucho estrés. Nos puede costar más completar tareas. Podemos ser más propensos a comportamientos ansiosos, como mordernos las uñas o estar inquietos. Podemos ser más inflexibles a la hora de exigir que algo se haga exactamente como nosotros queremos.

El estrés provoca con frecuencia una falta de adaptabilidad en nuestra forma de abordar los problemas. Podemos observar que interrumpimos a nuestro interlocutor con más frecuencia, o que volvemos más despacio y nos vamos con menos frecuencia.

También podemos ser conscientes de que fumamos más, bebemos más y comemos más; sin embargo, algunas personas pierden el apetito en lugar de comer cuando están deprimidas o ansiosas.

Uno de los primeros signos de estrés suele ser una alteración en los patrones del sueño -problemas para conciliar el sueño, o despertarse muy pronto de madrugada.

### **Dimensión cognitiva:**

El componente cognitivo es descrito por Ordoez & Tinajero (2005) como "un proceso mediante el cual el niño integra mentalmente la información obtenida de los sistemas sensorio-perceptivos para abordar nuevos problemas a partir de experiencias previas."

Ordoñez y Tinajero (2005) citan a Piaget para decir que el crecimiento cognitivo es el "subproducto de los intentos del niño por comprender y comportarse en su entorno. El niño aprende gradualmente un nuevo método de funcionamiento en cada etapa gracias a las ventajas interconectadas de la organización, la adaptabilidad y el equilibrio."

Lazarus (1966), que también fue desarrollada por Cohen (1977) y Folkman (1984), se centra en los procesos cognitivos que surgen en una situación perturbadora. Según esta teoría, la forma en que respondemos a una situación estresante es en realidad un proceso que depende del contexto de la situación y de otros factores.

La pereza, la falta de concentración, la pérdida de memoria y el cansancio mental dificultan la organización o la construcción de pensamientos, y mucho menos de información en las personas que estudian o investigan, mientras están sometidas a estrés.

### **Dimensión física:**

La aptitud física es descrita por Rodríguez (2006) como "el estado dinámico de



energía y vitalidad que permite a los individuos realizar sus actividades cotidianas habituales, disfrutar de [su] tiempo libre [de forma activa], afrontar emergencias imprevistas sin sentirse excesivamente agotados, al tiempo que [permite] evitar enfermedades hipocinéticas y desarrollar todo su potencial intelectual apreciando plenamente la alegría de vivir."

La actividad física, en la que el movimiento adquiere intencionalidad para la consecución de determinados fines y en la que interviene fundamentalmente el plano físico o corporal, puede encontrarse en todo este amplio espectro que tiene al movimiento como base y soporte común. La actividad física puede definirse como "cualquier tipo de movimiento corporal producido por la contracción muscular y que supone un aumento considerable del gasto energético de la persona", según Sánchez Baelos (1996).

Casper Son y asociados (1985), citados por Marcos Becerro en 1989, señalan que "en pocas palabras, la actividad física es el movimiento de determinadas partes del cuerpo causado por la contracción de los músculos esqueléticos, que da lugar a un gasto energético. Subclase de la categoría anterior, el ejercicio físico debe haber sido concebido para ser realizado con frecuencia con el fin de mantener o mejorar la forma física".

El estrés provoca una pérdida de energía, un debilitamiento del sistema inmunitario y un mayor riesgo de desarrollar afecciones que dificultan el crecimiento normal, como hipertensión, infartos, anemia, diabetes, gastritis y dolores de cabeza.

### **2.3. Definición de conceptos**

De acuerdo con Carrasco (2015), un concepto se define como un conjunto de expresiones que se describen de manera precisa, sucinta y breve para combinar y circunscribir sus significados al contexto social del tema de estudio.

El contenido de este libro también puede describirse como una "especie de glosario de términos poco utilizados o conocidos por el lector común, utilizados sólo en el contexto

práctico donde se ubica el problema objeto de estudio, o utilizados que no tienen un significado universal pero que se emplearán con mucha frecuencia en el tratamiento metodológico del problema de investigación, elaboración del marco teórico y en la explicación de los resultados del estudio científico."

### **Efectividad**

La eficacia se define como la relación entre los productos reales y los previstos (SO/SE) en el artículo de Quijano (2006) "Resultado de la eficacia y la eficiencia", mientras que la eficiencia se define como la relación entre los insumos reales y los utilizados (SO/IU).

La eficacia, según Gutiérrez (2007), se define como el cumplimiento de metas trascendentes.

### **Desempeño laboral**

El rendimiento en el trabajo debe considerarse como una indicación de la medida en que el personal de una organización alcanza sus objetivos. Bohórquez (2004) habla del nivel de ejecución alcanzado por el miembro del equipo en la consecución de los objetivos de la organización en un tiempo determinado. Desde este punto de vista, el desempeño se compone de acciones observables, cuantificables, definibles y concretas.

Por último, pero no menos importante, según Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral "es un proceso efectivo del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, el cual es de gran importancia para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajo un desempeño con motivación y satisfacción laboral."

## **Recursos humanos**

Según Chiavenato (2009), cuando se considera a las personas que trabajan en las empresas como tales, se las suele denominar recursos humanos. Cuando una empresa considera que sus recursos humanos tienen un valor considerable, también puede referirse a ellos como capital intelectual o capital humano.

La gestión de recursos humanos (GRH), según Mondy y Noe (1997), es el uso de los recursos humanos para lograr los objetivos de la organización. En la actualidad existen seis áreas funcionales relacionadas con la GRH: investigación, relaciones laborales y con los empleados, salud y seguridad, retribución y prestaciones, contratación y selección, y desarrollo del personal.

## **Burnout**

Maslach (1993) propuso la descripción tradicional del burnout, que describe como una condición psiquiátrica de cansancio emocional, despersonalización y deterioro de la realización personal que puede afectar a personas normales.

Gil Monte y Peiró (1997) lo describieron como una experiencia subjetiva de sentimientos, pensamientos y actitudes que provoca cambios psicofisiológicos en el individuo y efectos adversos en las instituciones relacionadas con el lugar de trabajo como consecuencia de un estrés prolongado.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.
- Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.
- Existe una relación significativa entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.
- Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado físico en

tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

### 3.3 Variables

Según Córdova (2013), es la propiedad observable que difiere de un sujeto a otro siendo constante. Se considera una característica que puede cambiar de algunas maneras diferentes.

Para el presente proyecto se tendrán dos variables.

#### Definición conceptual de las variables

- a) **Variable Estrés:** Según Selye (1936), el estrés es la reacción general del organismo ante cualquier estímulo estresante o condición estresante. Con esta reacción, el organismo se prepara para manejar cualquier demanda que pueda resultar del nuevo escenario. Al hacer accesibles al organismo recursos extraordinarios como un grado notablemente superior de actividad psicológica, fisiológica y cognitiva, esta reacción pretende facilitar al organismo la respuesta a la nueva circunstancia que se ha formado.
- b) **Variable Productividad laboral:** La productividad se define como la relación entre el resultado producido por un sistema de producción o servicio y los recursos empleados para producirlo por el sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015. La relación entre los resultados y la cantidad de tiempo que se tardó en producirlos es otra forma de describir la productividad. Por lo tanto, la producción requiere tanta eficacia como eficiencia.

### 3.3.1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p><b>Productividad Laboral</b></p>	<p>La productividad, tal y como la define el sistema de gestión de la calidad que cumple con la norma ISO 9001:2015, es la conexión que existe entre el resultado producido por los servicios de un sistema de producción y los recursos utilizados para producirlo. La relación entre los resultados y la cantidad de tiempo que se tardó en producirlos es otra forma de describir la productividad. Por lo tanto, la producción exige tanto</p>	<p>La productividad laboral se estudiará mediante el análisis de sus tres dimensiones las cuales son, la eficiencia y la efectividad.</p>	<p><b>Eficiencia</b> Uso correcto y mínimo de todos los Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja correctamente los insumos brindados.</li> <li>• Emplea correctamente los recursos brindados.</li> <li>• Realiza actividades en menor tiempo.</li> <li>• Usa la tecnología para disminuir los plazos de entrega.</li> <li>• Maneja sus emociones de manera profesional.</li> <li>• Resuelve asuntos laborales bajo presión.</li> <li>• Hace uso coherente del presupuesto asignado.</li> <li>• Evita pasar la meta presupuestaria.</li> <li>• Aprovecha las capacitaciones brindadas.</li> <li>• Realiza eficientemente las actividades.</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p><b>Escala de Likert</b></p> <p>0 = Nunca 1=A veces 2= Siempre</p>

	eficacia como eficiencia.		<p><b>Efectividad</b></p> <p>Capacidad para el logro de metas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecuta las actividades programadas.</li> <li>• Cumple con los procedimientos.</li> <li>• Realiza actividades en el tiempo necesario.</li> <li>• Genera valor y utilidad.</li> <li>• Participa en las tareas encomendadas.</li> <li>• Dialoga coloquial y respetuosamente.</li> <li>• Participa en las reuniones programadas.</li> <li>• Resuelve problemas con lógica y análisis.</li> <li>• Se anticipa a los posibles problemas.</li> <li>• Cumple los procedimientos administrativos.</li> </ul>	
--	---------------------------	--	---	---	--

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Estrés</b>	<p>Para Selye (1936), el estrés es la reacción general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante. Es la forma que tiene el organismo de prepararse para las exigencias que puedan surgir como consecuencia de la circunstancia novedosa. Al hacer accesibles al organismo recursos extraordinarios como un grado notablemente superior de actividad psicológica, fisiológica y cognitiva, esta reacción pretende facilitar la respuesta del organismo a la nueva circunstancia que se ha formado.</p>	<p>El estrés se estudiará mediante el análisis de sus tres dimensiones las cuales son, emocional, conductual, cognitivo y físico</p>	<p><b>Emocional</b></p> <p>Suele quejarse de falta de concentración, pérdida de memoria y dificultades a la hora de tomar decisiones. También resulta difícil relajarse y poder sentir que tenemos que estar moviéndonos sin parar.</p> <p><b>Conductual</b></p> <p>Comete más errores, se muestran más torpes de lo habitual y tienen más accidentes. Puede resultarnos más difícil sacar las cosas adelante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se satisface con las funciones que realiza.</li> <li>• Tiene posibilidades de crecer profesionalmente.</li> <li>• Se siente ansioso o ansiosa.</li> <li>• Tiene buena relación con sus compañeros.</li> <li>• Cree que sus remuneraciones son justas.</li> <li>• Es parte de las decisiones que le benefician y alivian mentalmente.</li> <li>• Siente reconocimiento por su labor</li> <li>• Siente la información brindada oportuna.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habla honestamente sobre los problemas que le afectan.</li> <li>• Culmina sus labores sin ansiedad.</li> <li>• Tiene equilibrio entre el trabajo y su vida personal</li> <li>• Maneja cualquier situación laboral.</li> <li>• Desempeña sus funciones con normalidad.</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p><b>Escala de Likert</b></p> <p>0 = Nunca 1 = A veces 2 = Siempre</p>



		<p><b>Cognitivo</b></p> <p>El rendimiento intelectual disminuye con facilidad, la flojera, la falta de concentración, la pérdida de memoria y el agotamiento mental no dejan organizar ni construir ideas, muchos menos conocimientos en las personas que estudian o investigan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente alivio de trabajo.</li> <li>• Se satisface con su participación en el trabajo</li> <li>• Expresa ideas y opiniones.</li> <li>• Se satisface con la carga laboral</li> <li>• No percibe discriminación.</li> <li>• Culmina con su labor diaria.</li> <li>• Confía en la ayuda de sus colegas.</li> </ul>	
		<p><b>Físico</b></p> <p>Desgaste de energía, nuestro sistema inmunológico baja y estamos predispuesto a sufrir enfermedades como presión alta, paros cardiacos, anemia, diabetes, gastritis, jaquecas entre otras que nos permiten desarrollarnos con normalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se satisface con su horario.</li> <li>• Realiza su labor con el tiempo dado.</li> <li>• No observa violencia física o verbal.</li> </ul>	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de investigación**

##### **4.1.1. Método general**

Se aplicará el método científico como enfoque amplio, que incluye los pasos de observación, exploración, experimentación, descripción y aplicación de la estrategia, seguidos del desarrollo de la hipótesis, el análisis de los datos, la comprobación de la hipótesis y la generalización de los resultados de la investigación. Con el uso de estas técnicas se puede estudiar la problemática para identificar remedios.

Según Oseda y Chenet (2014), el método científico es un enfoque de investigación que se utiliza principalmente para producir conocimiento en las ciencias.

Con el fin de identificar patrones de comportamiento y probar hipótesis, Sampieri et al. (2007) afirman que el enfoque cuantitativo "utiliza la recopilación

de datos para evaluar la hipótesis basada en la medición numérica y el análisis estadístico.

#### **4.1.2. Método específico**

##### **Hipotético - Deductivo**

El enfoque cuantitativo "se basa en un esquema deductivo y lógico que pretende crear preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente ponerlas a prueba", según Sampieri et al. (2007). Este método utiliza específicamente el razonamiento deductivo y lógico para lograrlo.

En la metodología se incluyen el diseño del estudio, los métodos y los procedimientos que se emplearon para llevar a cabo la investigación.

#### **4.2 Tipo de investigación**

Según Tamayo (2010), el tipo de investigación que mejor cumple los objetivos se denomina investigación básica, pura, teórica o dogmática porque parte de un planteamiento marco teórico y nunca se aparta de él. Su objetivo es desarrollar nuevas teorías o modificar las existentes para avanzar en el conocimiento científico o filosófico sin contrastarlas con ninguna aplicación práctica.

En la presente investigación se utilizará la teoría existente sobre las variables de estudio y sus dimensiones.

En este sentido, Tarazona (2019) hace referencia al carácter teórico de la investigación teórica, que se deriva del hecho de que no tiene aplicación práctica. No obstante, recibe su nombre por constituir el fundamento de la investigación aplicada posterior. Su propósito es ampliar y compilar explicaciones, descripciones y previsiones sobre hechos concretos en el contexto de la educación.

### 4.3 Nivel de investigación

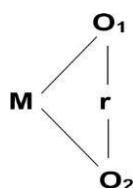
El estatus, nivel de profundidad o elevación lógica alcanzada en el estudio se denomina nivel de investigación; es decir, el nivel de abstracción respecto al objeto de estudio (Tarazona, 2019).

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el nivel o alcance correlacional del presente estudio será determinar la conexión o fuerza de asociación entre dos o más ideas, categorías o variables en una muestra o contexto determinado.

### 4.4 Diseño de investigación

El presente estudio es no experimental, transversal y correlacional, según Sánchez y Reyes (2002). Es no experimental porque no hay un grupo experimental ni una variable que pueda modificarse. Debido al estudio concurrente de los participantes, es transversal. Al querer conocer la relación entre las dos variables, productividad laboral y estrés, es correlacional. El esquema general del diseño del estudio es el siguiente, basado en las teorías revisadas:

Donde:



**O1:** Productividad laboral

**M:** Muestra

**O2:** Estrés

**r:** Relación que existe entre las variables.

### 4.5 Población y muestra

Población: Carrasco (2015) menciona que “la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

En la presente se tomará 30 trabajadores que son el personal administrativo del Hospital de Pampas.

### **Tabla 1**

#### *Población de estudio*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Personal administrativo	30	100%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Nota: Sacado de la base de datos del Hospital de Pampas.

Muestra: La muestra, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es esencialmente una subsección de la población. Supongamos que es un subconjunto de los componentes que forman el conjunto indicado por sus atributos.

Al ser la población finita, es decir que los elementos son contables y aptos de ser estudiados se tomó la decisión para la elección de la muestra, motivo de estudio, ser elegida a criterio de los investigadores y estará conformada por los 30 trabajadores que laboran como personal administrativo en el hospital de Pampas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), a esta forma de muestra se le denomina muestra no probabilística ya que la selección de los elementos no depende de la probabilidad sino de factores relacionados con la naturaleza del estudio o los objetivos de los investigadores. Se denomina muestra censal porque la muestra es representativa de toda la población.

Criterios de inclusión y exclusión: para la presente investigación el criterio de inclusión de los elementos de la muestra, es que todo el personal administrativo es apto para el estudio, no se tuvo en cuenta algún criterio de exclusión dado que como se mencionó líneas arriba que la muestra era censal, es decir que la totalidad de la población es la totalidad de la muestra, es por ese sentido que a ningún elemento se excluyó.

**Tabla 2**

*Muestra de estudio*

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Personal administrativo	30	100%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaboración propia.

#### **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Tanto la variable productividad laboral como la variable estrés se medirán en el presente estudio utilizando la metodología de encuesta. Grande y Abascal (2005) hacen la siguiente afirmación en relación con este término: La encuesta puede definirse como una técnica primaria de obtención de información a partir de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y que los resultados puedan extrapolarse a una población con un cierto margen de error y confianza.

La encuesta se medirá utilizando como método una escala tipo Likert. Es un método de recolección de datos a través de la indagación, exploración y cuestionamiento directo o indirecto de los temas que conforman una unidad de análisis, según Carrasco (2005, p. 64).

Según Abanto (2013), los instrumentos como medio permiten la recolección de datos. De ahí que el cuestionario de productividad laboral y estrés fue el instrumento empleado para la recolección de datos.

**Validez del instrumento:** se realizó la validez del instrumento mediante juicio de expertos, quienes dieron sus apreciaciones y modificaciones con el objetivo de mejorar los instrumentos para recabar información veraz y puntual. Esta validación se realizó mediante un formato que los especialistas tendrán que rellenar y se obtuvo una puntuación de aprobación; dichos resultados se encuentran en los anexos.

**Confiabilidad:** se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach para definir la confiabilidad del instrumento, este es un proceso matemático, que, mediante el software SPSS, analizará si el instrumento es apto para ser usado y de no ser así, se tendría que realizar ajustes de los ítems para posteriormente ver si ahora es confiable o no.

Se realizó la prueba de confiabilidad para una muestra piloto de 15 personas, dicha prueba se dio mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach, en la cual se ingresan los datos al programa SPSS, y para determinar un resultado se realiza el siguiente proceso:

- Establecer la validez del instrumento.
- Aplicar el instrumento a una muestra piloto.
- Construir una tabla de datos.
- Aplicar la fórmula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} = \left| 1 - \frac{\sum^2 i}{S^2 t} \right|$$

Donde:

$K$  = Número de ítems del instrumento.

$S^2_i$  = Varianza de los puntajes de cada ítem.

$S^2_t$  = Varianza de los puntajes totales.

Para esto se obtuvo el siguiente resultado obtenido del programa SPSS:

Según el resultado obtenido, el coeficiente para el instrumento de medición de productividad laboral y estrés, se ubicó en 0.869, lo que indica que tiene una buena confiabilidad y está expedito para ser usado.

#### 4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Utilizaremos la estadística descriptiva para evaluar los resultados una vez recogidos mediante el uso de los instrumentos (cuestionarios) creados por los investigadores. Esta estadística se encarga de recoger información, categorizarla y describir los datos de la muestra para que puedan ser interpretados y analizados. Además, mediante la estadística inferencial se elaborarán modelos teóricos que se ajusten con seguridad a una determinada realidad.

Luego para el procedimiento de los datos y presentarlos de manera tal de realizar los análisis correspondientes, se analizará de la manera siguiente:

- a) **Categorización analítica de los datos.** Utilizaremos la estadística descriptiva para evaluar los resultados una vez recogidos mediante el uso de los instrumentos (cuestionarios) creados por los investigadores. Esta estadística se encarga de recoger información, categorizarla y describir los datos de la muestra para que puedan ser interpretados y analizados. Además, mediante la estadística inferencial se elaborarán modelos teóricos que se ajusten con seguridad a una determinada realidad.



- b) **Calificación y tabulación de los datos.** Los ejemplos que encajen dentro de las distintas sinergias se identificarán mediante la tabulación de los datos utilizando tablas resumen de resultados.
- c) **Análisis e integración de los datos.** Los resultados obtenidos se relacionarán, contrastarán e integrarán de forma exhaustiva. Buscamos la orientación de un especialista cualificado en el campo de la estadística, ya que las técnicas empleadas para la tabulación, el análisis y la interpretación de los datos adquiridos se llevarían a cabo utilizando un instrumento técnico. Este experto se encargó de orientar sobre las técnicas estadísticas utilizando SPSS Statistics 22 y Excel 2021.

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

Se requirió el permiso del responsable del área, para lo cual se adjuntan en los anexos los certificados y autorizaciones correspondientes, a fin de recabar los datos de la investigación a partir de la aplicación de los cuestionarios de productividad laboral y estrés en el personal administrativo del hospital Pampa.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 Resultados estadística descriptiva**

A continuación, se presentan los resultados mediante tablas y gráficos, con su respectivo análisis e interpretación, en función a los objetivos planteados en la presente investigación, se analiza los datos recopilados por el instrumento que viene dado por 20 preguntas sobre el nivel de productividad laboral y 26 preguntas para determinar el nivel de estrés en 30 trabajadores administrativos del Hospital de Pampas; todo esto con ayuda de la estadística descriptiva. Para la determinación de las correlaciones se usó el estadígrafo rho de Spearman. En breve se muestran los resultados obtenidos:

## Variable productividad laboral

**Tabla 3**

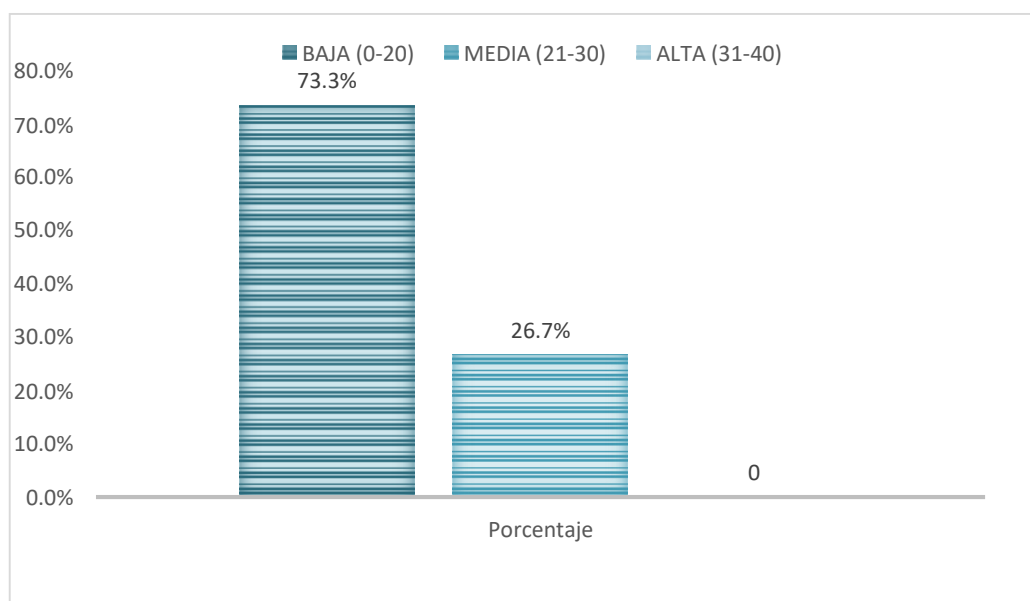
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable productividad laboral*

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD LABORAL	Puntaje	Cantidad personal administrativo	SUB TOTAL	%
BAJA (0-20)	9	1	22	73.3%
	12	1		
	15	3		
	16	2		
	17	5		
	18	3		
	19	3		
	20	4		
MEDIA (21-30)	21	4	8	26.7%
	22	1		
	23	2		
	26	1		
ALTA (31-40)	31	0	0	0.00
TOTAL			30	100.0%

Nota: Basada en los datos obtenidos por el instrumento de aplicación

**Figura 1**

*Nivel de productividad laboral*



Nota: Basada en la tabla 3.

### Interpretación:

Con respecto a la variable productividad laboral, notamos que el 73.3% que

corresponde a 22 trabajadores administrativos, tiene una baja productividad, el 26.7% tiene una media productividad y ningún personal tiene una alta productividad laboral.

### Variable estrés

**Tabla 4**

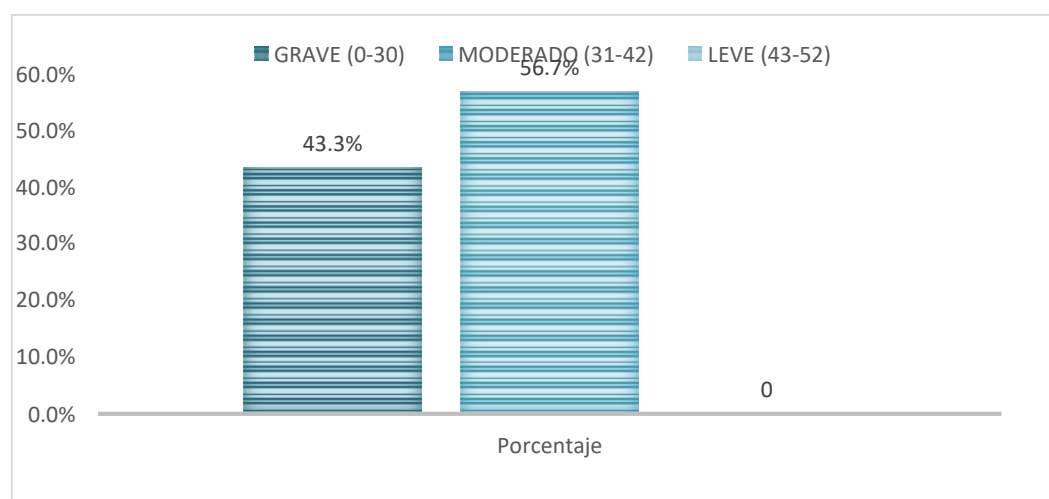
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la variable estrés*

NIVEL DE ESTRÉS	Puntaje	Cantidad personal administrativo	SUB TOTAL	Porcentaje
GRAVE (0-30)	18	1	13	43.3%
	19	2		
	20	1		
	21	5		
	22	2		
	23	2		
MODERADO (31-42)	31	8	17	56.7%
	32	6		
	33	1		
	34	2		
LEVE (43-52)	43	0	0	0.0%
TOTAL			30	100.0%

Nota: Basada en los datos obtenidos por el instrumento de aplicación

**Figura 2**

*Nivel de estrés*



Nota: Basada en la tabla 4.

### Interpretación:

Con respecto a la variable estrés, notamos que el 43.3% que corresponde a 13 trabajadores administrativos, tiene un nivel de estrés grave, el 56.7% tiene un nivel de estrés moderado y ningún personal tiene un nivel de estrés leve.

### Dimensión emocional

**Tabla 5**

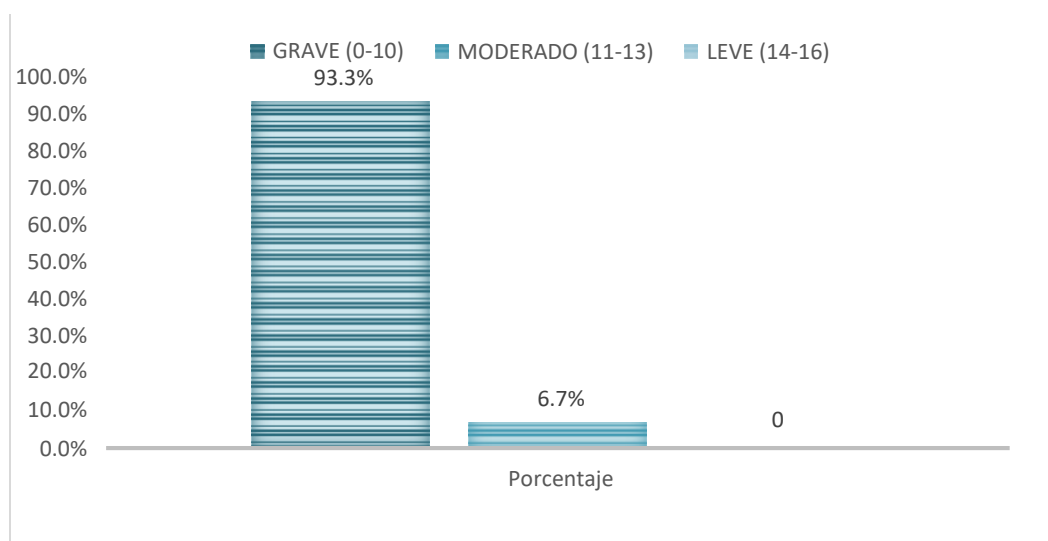
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión emocional*

NIVEL DE ESTRÉS EMOCIONAL	Puntaje	Cantidad personal administrativo	SUB TOTAL	Porcentaje
GRAVE (0-10)	5	5	28	93.3%
	6	3		
	7	1		
	8	4		
	9	4		
MODERADO (11-13)	10	11	2	6.7%
	11	1		
	12	1		
LEVE (14-16)	13	0	0	0.0%
	14	0	30	100%
TOTAL				

Nota: Basada en los datos obtenidos por el instrumento de aplicación

**Figura 3**

*Nivel de estrés emocional*



Nota: Basada en la tabla 5.

### Interpretación:

Con respecto a la dimensión emocional, notamos que el 93.3% que corresponde a 28 trabajadores administrativos, tiene un nivel de estrés emocional grave, el 6.7% tiene un nivel de estrés emocional moderado y ningún personal tiene un nivel de estrés emocional leve.

### Dimensión conductual

**Tabla 6**

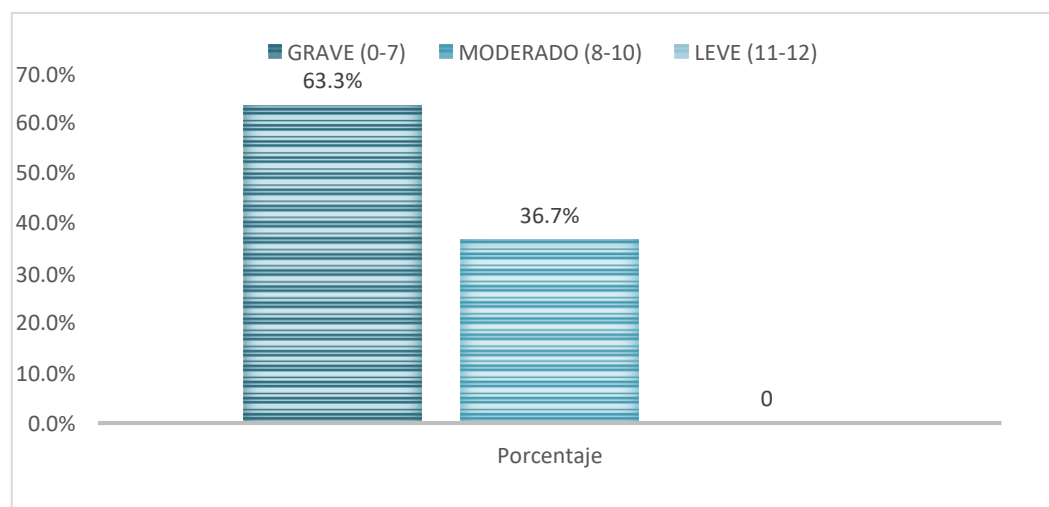
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión conductual*

NIVEL DE ESTRÉS CONDUCTUAL	Puntaje	Cantidad personal administrativo	SUB TOTAL	Porcentaje
GRAVE (0-7)	2	1	19	63.3%
	3	1		
	4	5		
	5	4		
	6	2		
	7	6		
MODERADO (8-10)	8	11	11	36.7%
	9	0		
	10	0		
LEVE (11-12)	11	0	0	0.0%
TOTAL			30	100.0%

Nota: Basada en los datos obtenidos por el instrumento de aplicación

**Figura 4**

*Nivel de estrés conductual*



Nota: Basada en la tabla 6.

### Interpretación:

Con respecto a la dimensión conductual, notamos que el 63.3% que corresponde a 19 trabajadores administrativos, tiene un nivel de estrés conductual grave, el 36.7% tiene un nivel de estrés conductual moderado y ningún personal tiene un nivel de estrés conductual leve.

### Dimensión cognitiva

**Tabla 7**

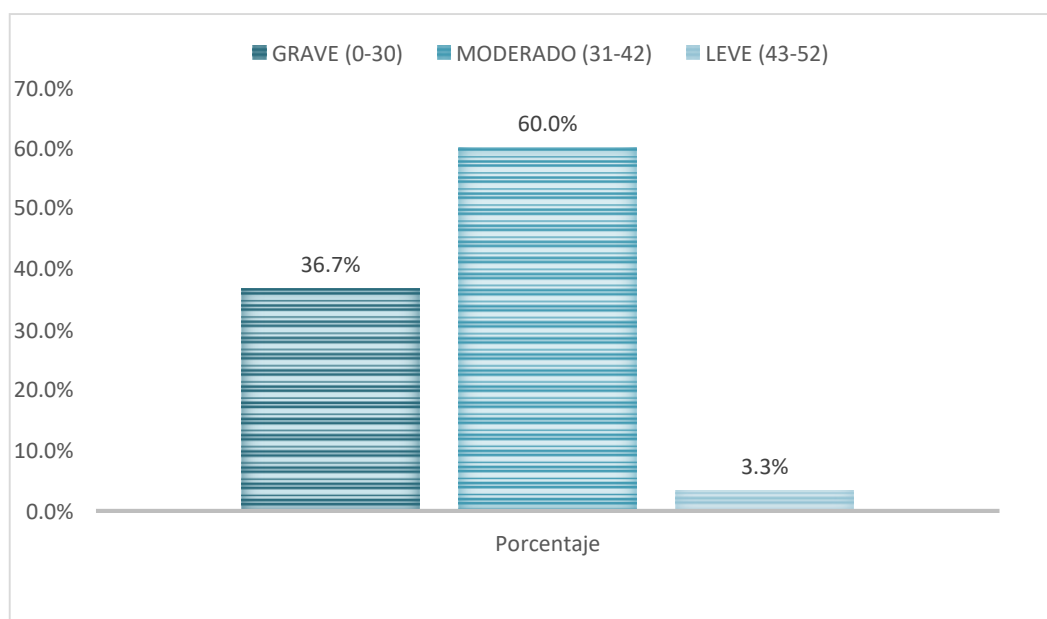
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión cognitivo*

NIVEL DE ESTRÉS COGNITIVO	Puntaje	Cantidad personal administrativo	SUB TOTAL	Porcentaje
GRAVE (0-30)	5	3	11	36.7%
	6	3		
	7	5		
MODERADO (31-42)	8	3	18	60.0%
	9	9		
	10	6		
LEVE (43-52)	11	1	1	3.3%
TOTAL			30	100.0%

Nota: Basada en los datos obtenidos por el instrumento de aplicación

**Figura 5**

*Nivel de estrés cognitivo*



Nota: Basada en la tabla 7.

### Interpretación:

Con respecto a la dimensión cognitivo, notamos que el 36.7% que corresponde a 11 trabajadores administrativos, tiene un nivel de estrés cognitivo grave, el 60.0% tiene un nivel de estrés cognitivo moderado y el 3.3% que corresponde a un personal administrativo, tiene un nivel de estrés cognitivo leve.

### Dimensión físico

**Tabla 8**

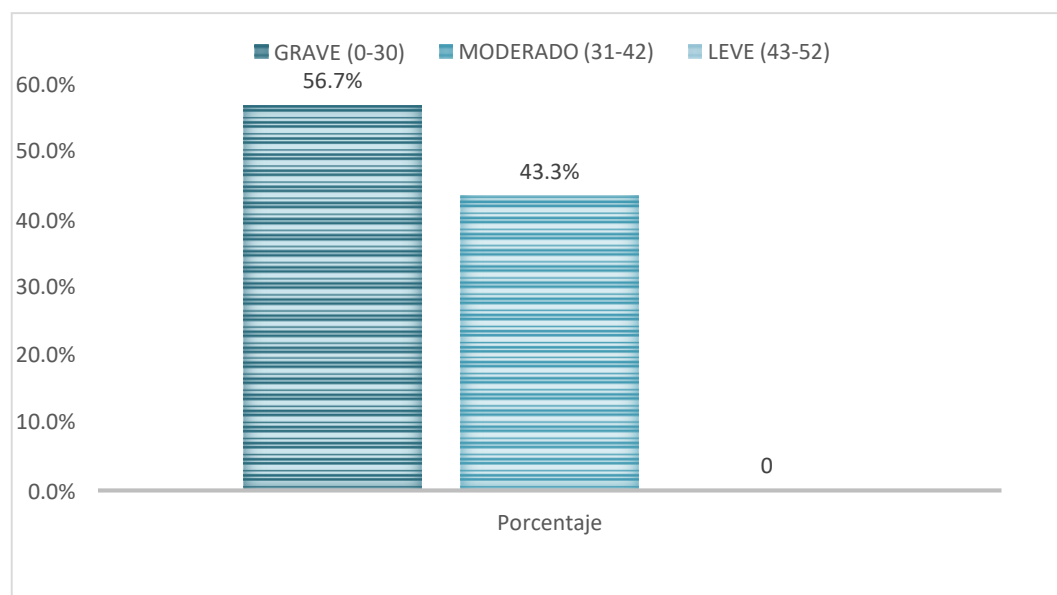
*Tabla de frecuencias y porcentajes de la dimensión físico*

NIVEL DE ESTRÉS FÍSICO	Puntaje	Cantidad personal administrativo	SUB TOTAL	Porcentaje
GRAVE (0-30)	2	2	17	56.7%
	3	4		
	4	11		
MODERADO (31-42)	5	8	13	43.3%
	6	5		
	7	0		
LEVE (43-52)			0	0.0%
TOTAL			30	100.0%

Nota: Basada en los datos obtenidos por el instrumento de aplicación

**Figura 6**

*Nivel de estrés físico*



Nota: Basada en la tabla 8.



### Interpretación:

Con respecto a la dimensión físico, notamos que el 56.7% que corresponde a 17 trabajadores administrativos, tiene un nivel de estrés físico grave, el 43.3% tiene un nivel de estrés físico moderado y ningún personal administrativo, tiene un nivel de estrés físico leve.

## 5.2 Resultados estadística inferencial

### Prueba de hipótesis general

#### A. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

- **Hipótesis Alternativa (H1)**

Existe una relación significativa entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

$$H_1: P_s \neq 0 \text{ (existe significancia)}$$

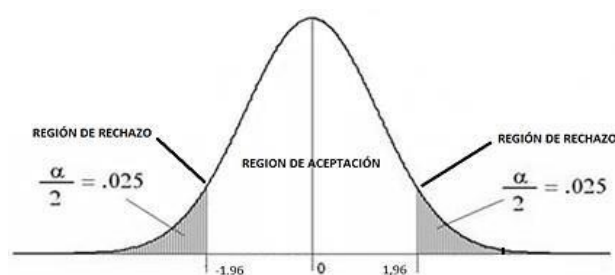
- **Hipótesis Nula (H0)**

No existe una relación significativa entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

$$H_0: P_s = 0 \text{ (no existe significancia)}$$

#### B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).



### C. Elección del estadígrafo de prueba

Dado que los datos son ordinales, se utilizó el estadístico no paramétrico de la prueba Rho de Spearman para determinar el coeficiente de correlación de acuerdo con el propósito del estudio. Para determinar la significación estadística se utilizó el estadístico de la prueba t de Student.

**Tabla 9**

*Correlación entre productividad laboral y estrés en tiempos de COVID 19.*

		PRODUCTIVIDAD		
			LABORAL	ESTRES
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	,816**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	ESTRES	Coeficiente de correlación	,816**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota: Resultados del SPSS.

Según el resultado de la Tabla 9 podemos observar que existe una correlación de 0,816\*\*; y de acuerdo al significado de correlación esto representa una correlación positiva considerable.

**Tabla 10***Coefficientes de correlación*

Correlación negativa perfecta	-1,00
Correlación negativa muy fuerte	-0,90
Correlación negativa considerable	-0,75
Correlación negativa media	-0,50
Correlación negativa débil	-0,25
Correlación negativa muy débil	-0,10
No existe correlación alguna	0,00
Correlación positiva muy débil	+0,10
Correlación positiva débil	+0,25
Correlación positiva media	+0,50
Correlación positiva considerable	+0,75
Correlación positiva muy fuerte	+0,90
Correlación positiva perfecta	+1,00

Nota: (Hernández & Mendoza, 2018), 2018, p.346.

Para medir la significancia estadística de la relación de las relaciones interpersonales en la productividad, calculamos el valor t:

$$N = 30$$

$$r = 0,816$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$t = \frac{0,816 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,816)^2}} = 13,080$$

#### **D. Conclusión**

Por otro lado, de acuerdo con la determinación de la zona de rechazo, se observa que la t crítica ( $t_c = 13,080$ ) es mayor que la t teórica ( $t = 1,96$ ), lo que significa que rechazamos la  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$ , De acuerdo con los resultados descubiertos, se determina que el coeficiente Rho de Spearman muestra que existe una correlación positiva significativa, con un valor de 0,816\*\*.

## Prueba de Hipótesis Específica 1

### A. Planteamiento de la Hipótesis Estadística

- **Hipótesis Alterna (H1)**

Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

$$H_1: P_s \neq 0 \text{ (existe significancia)}$$

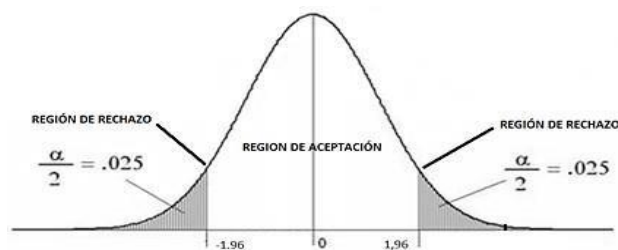
- **Hipótesis Nula (H0)**

No Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

$$H_0: P_s = 0 \text{ (no existe significancia)}$$

### B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).



### C. Elección del estadígrafo de prueba

Dado que los datos son ordinales, se utilizó el estadístico no paramétrico de la prueba Rho de Spearman para determinar el coeficiente de correlación de acuerdo con el propósito del estudio. Para determinar la significación estadística se utilizó el estadístico de la prueba t de Student.

**Tabla 11**

*Correlación entre productividad laboral y estado emocional en tiempos de COVID 19.*

		PRODUCTIVIDAD		
		LABORAL	EMOCIONAL	
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,736**
		N	30	30
	EMOCIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,736**	1.000
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota: Resultados del SPSS.

Según el resultado de la Tabla 11 podemos se observa que existe una correlación de 0,736\*\*; y de acuerdo al significado de correlación de, representa una correlación positiva media.

Para medir la significancia estadística de la relación de las relaciones interpersonales en la productividad, calculamos el valor t:

$$N = 30$$

$$r = 0,736$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,736 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,736)^2}} = 8,4$$

#### **D. Conclusión**

Por otra parte, de acuerdo con la determinación de la zona de rechazo, se observa que la t crítica ( $t_c = 8,46$ ) es mayor que la t teórica ( $t = 1,96$ ), lo que significa que rechazamos la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ , que menciona que existe una relación directa y significativa. La Rho de Spearman muestra una correlación positiva significativa con un valor de  $0,736^{**}$  y un valor p menor a  $0,000$ , inferior al nivel de significación propuesto.

### **Prueba de Hipótesis Específica 2**

#### **A. Planteamiento De La Hipótesis Estadística**

- **Hipótesis Alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

**$H_1: P_s \neq 0$  (existe significancia)**

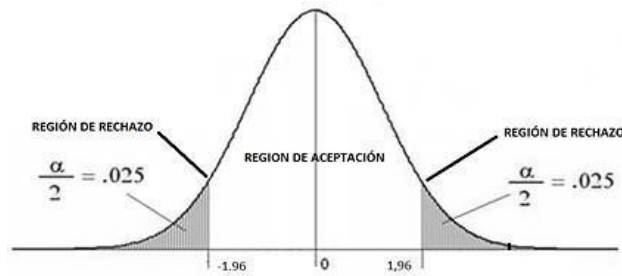
- **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

**$H_0: P_s = 0$  (no existe significancia)**

## B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).



## C. Elección del estadígrafo de prueba

Dado que los datos son ordinales, se utilizó el estadístico no paramétrico de la prueba Rho de Spearman para determinar el coeficiente de correlación de acuerdo con el propósito del estudio. Para determinar la significación estadística se utilizó el estadístico de la prueba t de Student.

**Tabla 12**

*Correlación entre productividad laboral y estado conductual en tiempos de COVID 19.*

			PRODUCTIVIDAD LABORAL	CONDUCTUA L
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,680**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	CONDUCTUAL	Coefficiente de correlación	,680**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota: Resultados del SPSS.

Según el resultado de la Tabla 12 podemos observar que existe una correlación de 0,680\*\*; y de acuerdo al significado de correlación de, representa una correlación positiva media.

Para medir la significancia estadística de la relación de las relaciones interpersonales en la productividad, calculamos el valor t:

$$N = 30$$

$$r = 0,680$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,680 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,680)^2}} = 6,661$$

#### D. Conclusión

La correlación media positiva está indicada por el coeficiente Rho de Spearman, que tiene un valor de 0,680\*\* y un valor p de 0,000, que es menor al umbral de significancia sugerido; Se acepta la hipótesis alternativa H1, que señala que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral y el estado de comportamiento en tiempos de COVID -19, en el Personal Administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja - 2021. Por otro lado, de acuerdo a la determinación de la zona de rechazo, se observa que la t crítica (tc = 6,661) es mayor que la t teórica (t = 1,96).

#### Prueba de Hipótesis Específica 3

##### A. Planteamiento De La Hipótesis Estadística

- **Hipótesis Alterna (H1)**

Existe una relación significativa entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

$$H_1: P_s \neq 0 \text{ (existe significancia)}$$



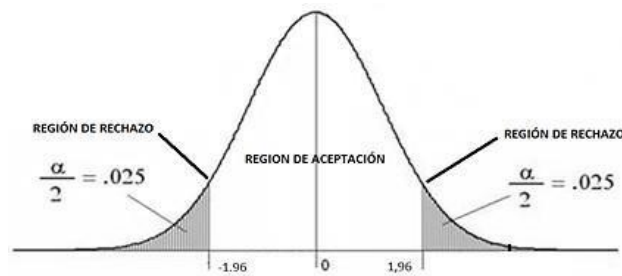
- **Hipótesis Nula (H0)**

No Existe una relación significativa entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

**H<sub>0</sub>: P<sub>s</sub> = 0 (no existe significancia)**

**B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos**

Consideramos el nivel de significancia de ( $\alpha = 0.05$ ).



**C. Elección del estadígrafo de prueba**

Dado que los datos son ordinales, se utilizó el estadístico no paramétrico de la prueba Rho de Spearman para determinar el coeficiente de correlación de acuerdo con el propósito del estudio. Para determinar la significación estadística se utilizó el estadístico de la prueba t de Student.

**Tabla 13**

*Correlación entre productividad laboral y desarrollo cognitivo en tiempos de COVID*

		PRODUCTIVIDAD	
		LABORAL	COGNITIVO
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	1.000	,577**
			0.001
		30	30
	COGNITIVO	,577**	1.000
		0.001	
		30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota: Resultados del SPSS.

Según el resultado de la Tabla 13 podemos se observa que existe una correlación de 0,577\*\*; y de acuerdo al significado de correlación de, representa una correlación positiva media.

Para medir la significancia estadística de la relación de las relaciones interpersonales en la productividad, calculamos el valor t:

$$N = 30$$

$$r = 0,577$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,577 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,577)^2}} = 4,569$$

#### D. Conclusión

Sin embargo, de acuerdo con la determinación de la zona de rechazo, se observa que la t crítica (tc = 4,569) es mayor que la t teórica (t = 1,96), lo que significa que

rechazamos la  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$  es correcta. Esto se determinó a partir de los resultados encontrados. El coeficiente Rho de Spearman muestra que existe una correlación media positiva, con un valor de  $0,577^{**}$ , y un valor p de  $0,000$ , inferior al nivel de significación propuesto.

#### Prueba de Hipótesis Específica 4

##### A. Planteamiento De La Hipótesis Estadística

- **Hipótesis Alterna ( $H_1$ )**

Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

$$H_1: P_s \neq 0 \text{ (existe significancia)}$$

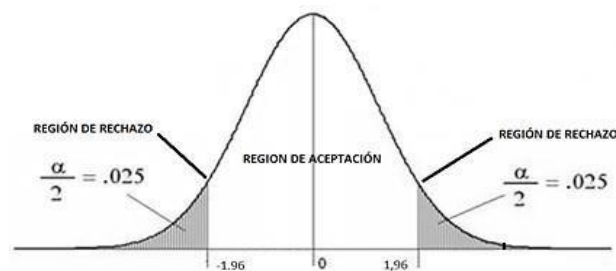
- **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

No existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.

$$H_0: P_s = 0 \text{ (no existe significancia)}$$

##### B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos

Consideramos el nivel de significancia de  $(\alpha = 0.05)$ .



### C. Elección del estadígrafo de prueba

Dado que los datos son ordinales, se utilizó el estadístico no paramétrico de la prueba Rho de Spearman para determinar el coeficiente de correlación de acuerdo con el propósito del estudio. Para determinar la significación estadística se utilizó el estadístico de la prueba t de Student.

**Tabla 14**

*Correlación entre productividad laboral y estado físico en tiempos de COVID 19.*

		PRODUCTIVIDAD	
		LABORAL	FISICO
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD LABORAL	1.000	,714**
			0.000
		30	30
	FISICO	,714**	1.000
		0.000	
		30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Nota: Resultados del SPSS.

Según el resultado de la Tabla 14 podemos se observa que existe una correlación de 0,714\*\*; y de acuerdo al significado de correlación de, representa una correlación positiva media.

Para medir la significancia estadística de la relación de las relaciones interpersonales en la productividad, calculamos el valor t:

$$N = 30$$

$$r = 0,714$$

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,714 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1 - (0,714)^2}} = 7,692$$

#### D. Conclusión

Sin embargo, de acuerdo con la determinación de la zona de rechazo, se observa que la t crítica ( $t_c = 7,692$ ) es mayor que la t teórica ( $t = 1,96$ ), lo que significa que rechazamos la  $H_0$  y la hipótesis alternativa  $H_1$  es cierta. Los resultados obtenidos revelan que el coeficiente Rho de Spearman indica que existe una correlación positiva significativa, con un valor de 0,714\*\* y un valor p de 0,000, inferior al nivel de significación propuesto.

### 5.3 Discusión de resultados

En la presente investigación se propuso como objetivo general establecer la relación que existe entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID- 19, en el Personal Administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja – 2021, para esto, a partir de los resultados hallados, se logró establecer una correlación positiva y directa entre la variable productividad laboral y la variable estrés, con una confiabilidad del 95%.

Para comprender mejor esta correlación, se tiene que analizar en primer lugar los datos estadísticos de las variables en forma conjunta, así por ejemplo en la variable productividad laboral, se encontró que el 73.3% que corresponde a 22 trabajadores administrativos, tiene una baja productividad, el 26.7% tiene una media productividad y ningún personal tiene una alta productividad laboral y para la variable estrés, se tiene que el 43.3% que corresponde a 13 trabajadores administrativos, tiene un nivel de estrés grave, el 56.7% tiene un nivel de estrés moderado y ningún personal tiene un nivel de estrés leve, estos resultados evidencian en primera instancia que la mayoría de trabajadores sufren de estrés en su centro de labor, y en consecuencia su productividad

laboral es baja, quiere decir que, a mayor padecimiento de estrés, menor será su productividad laboral en su centro de trabajo.

El estadístico rho de Spearman se utilizó para evaluar la correlación entre las variables con el fin de verificar los resultados descriptivos. Para el objetivo general, el estadístico arrojó un valor de 0,816, que es comparable a una correlación positiva directa considerable.

Estos resultados están respaldados por Boj (2018), quien afirma en su tesis que el personal médico del ambulatorio trabaja de forma productiva atendiendo de 4 a 6 pacientes por hora, y que la satisfacción del paciente suele evaluarse en un 45%, lo que significa que cuanto mayor es el rendimiento, menor es la satisfacción del paciente.

Adición Según Robbins y Judge (2013), el mayor grado de análisis en el comportamiento organizacional es la productividad laboral. Una empresa es productiva si convierte los inputs en outputs de la forma más barata posible para cumplir sus objetivos. Por otro lado, el estrés, según Aree (2017), es una presión del medio externo o interno que impone exigencias físicas y/o psíquicas al sujeto de la situación, requiriendo reajustes tanto fisiológicos como psicológicos.

Finalmente se evidencia que si existe una relación alta entre las variables en estudio.

## CONCLUSIONES

1. Se estableció la relación que existe entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021; demostrando que existe una correlación positiva, directa y significativa entre ambas variables con un indicador Rho de Spearman de 0,816 lo que indica relación positiva considerable.
2. Se estableció la relación que existe entre productividad laboral y estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021; demostrando que existe una correlación positiva, directa y significativa entre ambas variables con un indicador Rho de Spearman de 0,736 lo que indica relación positiva media.
3. Se estableció la relación que existe entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021; demostrando que existe una correlación positiva, directa y significativa con un indicador Rho de Spearman de 0,680 lo que indica relación positiva media.
4. Se estableció la relación que existe entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021; demostrando que existe una correlación positiva, directa y significativa con un indicador Rho de Spearman de 0,577 lo que indica relación positiva media.
5. Se estableció la relación que existe entre productividad laboral y estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021;

demostrando que existe una correlación positiva, directa y significativa con un indicador Rho de Spearman de 0,714 lo que indica relación positiva media.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las empresas, especialmente las de salud, tengan en cuenta el aspecto emocional de sus trabajadores, quienes están diariamente sometidos al trabajo arduo, en época de pandemia, con más razón, se pide a los administradores de los nosocomios que realicen frecuentemente talleres de relajación para evitar así el estrés en sus trabajadores.
2. Se recomienda que los centros de labor, mejoren sus horarios de trabajo, y todo lo que compete al ámbito laboral, esto ayudará a que los empleados se sientan con ganas de laborar, que se sientan cómodos en sus oficinas, esto también ayudará a que los administrativos que trabajan en atención a los clientes tengan la paciencia para con ellos.
3. Se recomienda usar esta investigación para los fines que sea pertinentes, ya que esta evidencia una clara relación entre la productividad laboral y el estrés, lo cual quiere decir que el ámbito laboral está muy ligado al ámbito emocional.
4. Por último, se sugiere ampliar más el tema estudiado en esta investigación, sirviendo esta de base, con las variables mencionadas, el hecho de ampliar conocimiento sobre la productividad laboral es de suma importancia para crecimiento económico, y por otro lado el ampliar conocimiento sobre el estrés, ayuda a implementar más y mejores políticas de salud pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avellaneda, L. (2019). *La inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en trabajadores de una empresa de consumo masivo*. (Tesis de maestría inédita). Lima. Recuperado de <http://168.121.49.87/handle/URP/2835>
- Carmona, P., Vargas, J. & Rosas, R. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. *Sapienza Organizacional*, 2 (3), 53-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva R. & Aguirre G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Gallegos, C., Zalaquett, C., Luna, S., Mazo-Zea, R., Ortiz-Torres, B., Penagos-Corzo, J., Portillo, N., Torres, I., Urzúa, A., Morgan, M., Polanco, A., Florez, A. & Lopes, R. (2020). *Cómo afrontar la pandemia del Coronavirus (Covid-19) en las Américas: recomendaciones y líneas de acción sobre salud mental*. *Revista Interamericana de psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54 (1), 1304 Recuperado de <http://biblioteca.puntoedu.edu.ar/handle/2133/18298>
- Hurtado, C. (2013). *Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras*. (Tesis de doctorado inédito). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/23439/1/T34935.pdf>
- Instituto de Investigación Científica Universidad de Lima (2008). *Guía para el Desarrollo de*

*Proyectos de Investigación*. Lima: Fondo Editorial.

Marx, K. (1980). *El Capital*, México, España, Argentina, Tomo I/ Vol. 2, Cap. XV: Siglo XXI editores.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global*. (12° ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Ministerio de Educación (2012), “*Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM: 2012-2016*”. Recuperado de [http://www.minedu.gob.pe/files/5042\\_201212260900.pdf](http://www.minedu.gob.pe/files/5042_201212260900.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2007). *Boletín de Economía Laboral* N° 37 - *Recursos humanos, capacitación y cambio tecnológico en las empresas de Lima Metropolitana*, Recuperado de [https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_37.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_37.pdf)

Miranda, M. (2003). *Transformación de La Educación Media Técnico-Profesional, Políticas Educativas en el Cambio de Siglo*. La Reforma del Sistema Escolar de Chile. Santiago de Chile, Chile: Universitaria.

Moya, R. y Saravia, G. (1988). *Probabilidad e Inferencia Estadística*. (2° ed.). Lima, Perú: San Marcos.

Norma Internacional ISO 9000. (2005). *Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Velásquez, Y., Núñez, M., Rodríguez, C. (2010). Estrategias para el mejoramiento de la productividad. Arequipa, Perú. Recuperado de [http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050\\_Velasquez.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/PM050_Velasquez.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES E DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre productividad laboral y desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre productividad laboral y estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021?</li> </ul>	<p>Establecer la relación que existe entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre productividad laboral y el estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> </ul>	<p>Existe una relación significativa entre productividad laboral y estrés en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado emocional en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> <li>• Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado conductual en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> <li>• Existe una relación significativa entre productividad laboral y el desarrollo cognitivo en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> <li>• Existe una relación significativa entre productividad laboral y el estado físico en tiempos del COVID, en el personal administrativo del Hospital de Pampas, Tayacaja 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable 1</b> PRODUCTIVIDAD LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Efectividad.</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> ESTRÉS</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emocional.</li> <li>• Conductual.</li> <li>• Cognitivo.</li> <li>• Físico.</li> </ul>	<p>MÉTODO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método Científico</li> </ul> <p>MÉTODO ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipotético deductivo</li> </ul> <p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación Básica</li> </ul> <p>NIVEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación Correlacional</li> </ul> <p>DISEÑO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño No Experimental transversal</li> </ul> <p>ESQUEMA:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --- O1     M --- O2     O1 --- r     O2 --- r             </pre> </div> <p>POBLACIÓN 30 trabajadores</p> <p>MUESTRA Censal 30 trabajadores</p> <p>TÉCNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>

## ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p style="text-align: center;"><b>Productividad Laboral</b></p>	<p>La productividad, tal y como la define el sistema de gestión de la calidad que cumple con la norma ISO 9001:2015, es la conexión que existe entre el resultado producido por los servicios de un sistema de producción y los recursos utilizados para producirlo. La relación entre los resultados y la cantidad de tiempo que se tardó en producirlos es otra forma de describir la productividad. Por lo tanto, la producción exige tanto</p>	<p>La productividad laboral se estudiará mediante el análisis de sus tres dimensiones las cuales son, la eficiencia y la efectividad.</p>	<p><b>Eficiencia</b> Uso correcto y mínimo de todos los Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja correctamente los insumos brindados.</li> <li>• Emplea correctamente los recursos brindados.</li> <li>• Realiza actividades en menor tiempo.</li> <li>• Usa la tecnología para disminuir los plazos de entrega.</li> <li>• Maneja sus emociones de manera profesional.</li> <li>• Resuelve asuntos laborales bajo presión.</li> <li>• Hace uso coherente del presupuesto asignado.</li> <li>• Evita pasar la meta presupuestaria.</li> <li>• Aprovecha las capacitaciones brindadas.</li> <li>• Realiza eficientemente las actividades.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Escala de Likert</b></p> <p style="text-align: center;">0 = Nunca 1=A veces 2= Siempre</p>

	eficacia como eficiencia.		<b>Efectividad</b>  Capacidad para el logro de metas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecuta las actividades programadas.</li><li>• Cumple con los procedimientos.</li><li>• Realiza actividades en el tiempo necesario.</li><li>• Genera valor y utilidad.</li><li>• Participa en las tareas encomendadas.</li><li>• Dialoga coloquial y respetuosamente.</li><li>• Participa en las reuniones programadas.</li><li>• Resuelve problemas con lógica y análisis.</li><li>• Se anticipa a los posibles problemas.</li><li>• Cumple los procedimientos administrativos.</li></ul>	
--	---------------------------	--	--	--	--

### ANEXO N° 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Ítem	Escala de medición
Productividad Laboral	<b>Eficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Manejo correctamente los insumos brindados por mi centro de labor?</li> <li>• ¿Empleo correctamente los recursos brindados por mi centro de labor?</li> <li>• ¿Realizo mis actividades en menos tiempo que el resto de mis compañeros?</li> <li>• ¿Hago uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega del trabajo solicitado?</li> <li>• ¿Manejo mis emociones de manera profesional en todo momento?</li> <li>• ¿Poseo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión?</li> <li>• ¿Hago uso coherente del presupuesto asignado por mi centro de labor?</li> <li>• ¿Evito pasar la meta presupuestaria innecesariamente?</li> <li>• ¿Aprovecho al máximo las capacitaciones brindadas por mi centro de labor?</li> <li>• ¿Las capacitaciones me ayudan a realizar eficientemente las actividades brindadas por mi centro de labor?</li> </ul>	<p>0 = Nunca</p> <p>1 = A veces</p>
	<b>Efectividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ejecuto las actividades programadas?</li> <li>• ¿Al realizar una tarea, cumplo con cada uno de los procedimientos?</li> <li>• ¿Realizo las actividades en el tiempo necesario y acordado en mi área?</li> <li>• ¿Genero valor y utilidad a mi centro de labor?</li> <li>• ¿Participo activamente en todas las tareas encomendadas por mi centro de labor?</li> <li>• ¿Mi diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso?</li> <li>• ¿Participo activamente de las reuniones programadas por mi centro de labor?</li> <li>• ¿Resuelvo los problemas con lógica y análisis?</li> <li>• ¿Antes de realizar alguna actividad, trato de anticiparme a los posibles problemas?</li> <li>• ¿Cumplo los procedimientos administrativos establecidos por mi centro de labor?</li> </ul>	<p>2 = Siempre</p>



Variable	Dimensiones	Ítem	Escala de medición
Estrés	<b>Emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Me siento satisfecho con las funciones que realizo en mi puesto de trabajo?</li> <li>• ¿Creo que tengo posibilidades para crecer profesionalmente en mi centro de labor?</li> <li>• ¿No me siento ansioso o ansiosa en el trabajo?</li> <li>• ¿Considero que tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo?</li> <li>• ¿Creo que mis remuneraciones son acordes y justas a mi labor?</li> <li>• ¿Soy parte de las decisiones que me benefician y alivian mentalmente en mi centro de labor?</li> <li>• ¿Siento que es reconocido mi desempeño en mi centro de labor?</li> <li>• ¿Siento que la administración y/o gerencia consulta e informa oportunamente y de manera efectiva sobre cambios que puedan darse en mi centro de labor?</li> </ul>	<p>0 = Nunca</p> <p>1 = A veces</p> <p>2 = Siempre</p>
	<b>Conductual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Siento que puedo hablar honestamente sobre los problemas que me afectan en mi lugar de trabajo?</li> <li>• ¿Mi ansiedad por culminar mis labores no dificulta mis temas personales?</li> <li>• ¿Mi empleador considera un equilibrio entre el trabajo y mi vida personal?</li> <li>• ¿Siento que manejo adecuadamente las situaciones que se presentan en mi centro de labor?</li> <li>• ¿Las condiciones de mi área de trabajo permiten desempeñar mis funciones con normalidad?</li> <li>• ¿Mi vida personal y/o familiar no son afectadas por las exigencias de mi trabajo?</li> </ul>	
	<b>Cognitivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Me he sentido aliviado de trabajo y no sobrecargado?</li> <li>• ¿Me siento satisfecho con el nivel de control y participación que tengo del trabajo que realizo?</li> <li>• ¿La cantidad de reuniones en el trabajo que debo asistir, interfiere poco con mi labor y desempeño en mi centro de trabajo?</li> <li>• ¿Me siento en libertad de expresar mis ideas y opiniones en mi centro de labor?</li> <li>• ¿Estoy satisfecho o satisfecha por la carga laboral?</li> <li>• ¿Siento que no me molestan ni discriminan en mi centro de labor?</li> <li>• ¿Siempre termino todo mi trabajo en una jornada normal?</li> <li>• ¿Si mi carga laboral es alta, confío en que mis colegas me ayudarán?</li> </ul>	
	<b>Físico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Estoy satisfecho con el horario de mi centro de labor?</li> <li>• ¿Mi jornada laboral permite ocuparme de mi familia o tener tiempo libre para mí?</li> <li>• ¿Considero que realizo bien mi trabajo con el tiempo que normalmente tengo?</li> <li>• ¿No he sido objeto ni testigo de violencia física o verbal en mi centro de labor?</li> </ul>	

## ANEXO N° 04: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL Y ESTRÉS

- I. El presente cuestionario contiene frases sobre su percepción en la labor que realiza en su centro de trabajo, la cual permitirá realizar una interpretación sobre su productividad laboral (baja, media y alta), en torno a su eficiencia y efectividad.
- II. También contiene preguntas para medir el nivel de estrés (leve, moderado y grave) que posee dentro de las inmediaciones de su centro de trabajo, la cual permitirá realizar una interpretación y análisis de su persona con respecto a su trabajo.

#### III. Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las frases y seleccione una de las 3 alternativas, la que le sea más apropiada, marcándola con una “X”.

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda según como si fuera su caso, no hay respuestas correctas o incorrectas, todas son válidas.

Responda honesta y sinceramente sobre la actualidad de su productividad laboral en tiempos del COVID. No hay límite de tiempo, pero, por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder todos los ítems.

0. NUNCA

1. A VECES

2. SIEMPRE

Muchas gracias, puede iniciar.

		Nunca	A veces	Siempre
1	¿Manejo correctamente los insumos brindados por mi centro de labor?			
2	¿Empleo correctamente los recursos brindados por mi centro de labor?			
3	¿Realizo mis actividades en menos tiempo que el resto de mis compañeros?			
4	¿Hago uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega del trabajo solicitado?			
5	¿Manejo mis emociones de manera <del>positiva</del> <sup>positiva</sup> en todo momento?			
6	¿Poseo la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión?			

7	¿Hago uso coherente del presupuesto asignado por mi centro de labor?			
8	¿Evito pasar la meta presupuestaria innecesariamente?			
9	¿Aprovecho al máximo las capacitaciones brindadas por mi centro de labor?			
10	¿Las capacitaciones me ayudan a realizar eficientemente las actividades brindadas por mi centro de labor?			
11	¿Ejecuto todas las actividades programadas?			
12	Al realizar una tarea, ¿cumpló con cada uno de los procedimientos?			
13	¿Realizo las actividades en el tiempo necesario y acordado en mi área?			
14	¿Genero valor y utilidad a mi centro de labor?			
15	¿Participo activamente en todas las tareas encomendadas por mi centro de labor?			
16	¿Mi diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso?			
17	¿Participo activamente de las reuniones programadas por mi centro de labor?			
18	¿Resuelvo los problemas con lógica y análisis?			
19	Antes de realizar alguna actividad, ¿trato de anticiparme a los posibles problemas?			
20	¿Cumpló los procedimientos administrativos establecidos por mi centro de labor?			

		Nunca	A veces	Siempre
1	¿Me siento satisfecho con las funciones que realizo en mi puesto de trabajo?			
2	¿Siento que puedo hablar honestamente sobre los problemas que me afectan en mi lugar de trabajo?			
3	¿Me eh sentido aliviado de trabajo y no sobrecargado?			
4	¿Me siento satisfecho con el nivel de control y participación que tengo del trabajo que realizo?			
5	¿Creo que tengo posibilidades para crecer profesionalmente en mi centro de labor?			
6	¿La cantidad de reuniones en el trabajo que debo asistir, interfiere poco con mi labor y desempeño en mi centro de trabajo?			
7	¿Estoy satisfecho con el horario de mi centro de labor?			
8	¿Mi jornada laboral permite ocuparme de mi familia o tener tiempo libre para mí?			
9	¿No me siento ansioso o ansiosa en el trabajo?			
10	¿Me siento en libertad de expresar mis ideas y opiniones en mi centro de labor?			
11	¿Mi ansiedad por culminar mis labores no dificulta mis temas personales?			
12	¿Considero que tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo?			
13	¿Estoy satisfecho o satisfecha por la carga laboral?			
14	¿Considero que realizo bien mi trabajo con el tiempo que normalmente tengo?			
15	¿Mi empleador considera un equilibrio entre el trabajo y mi vida personal?			
16	¿Creo que mis remuneraciones son acordes y justas a mi labor?			
17	¿Siento que manejo adecuadamente las situaciones que se presentan en mi centro de labor?			
18	¿Soy parte de las decisiones que me benefician y alivian mentalmente en mi centro de labor?			
19	¿Las condiciones de mi área de trabajo permiten desempeñar mis funciones con normalidad?			
20	¿Siento que es reconocido mi desempeño en mi centro de labor?			



## ANEXO N° 04: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS DEL PROFESIONAL

1.1. Apellidos y nombres: SIMEON CARHUAVILCA ADOLFO ANTONIO

1.2. Grado académico: MAESTRO

1.3. Cargo e institución donde labora: UPLA, UAP Y UNFV

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL Y ESTRÉS.

1.5. Autor del instrumento: MIRIAN PIHUE HUANAY y JUSTO RODRIGUEZ CASTRO

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

##### 2.1. De los ítems

Ítems	Valoración			Observación (sugerencia del cambio)
	Adecuado	Modificar	Inadecuado	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			

23	X			
24	X			
25	X			
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			
31	X			
32	X			
33	X			
34	X			
38	X			
39	X			
40	X			
41	X			
42	X			
43	X			
44	X			
45	X			
46	X			

2.2. Del instrumento

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas – observables								X		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología									X	
Organización	Tiene una organización lógica								X		
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad									X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación									X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos									X	
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores y preguntas								X		
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable									X	
Pertinencia	Es útil para la investigación								X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

.....APLICABLE PARA EL DESARROLLO.....  
 .....  
 .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

17

  
 Mg. Zolajoné Rodríguez Carriavavica  
 D. 03566  
 Firma del experto informante

DNI N°: 41657376 / Celular N°: 938660008  
 Lugar y fecha: HYO, 11, 11, 2022



