Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA DE EVALUCION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que, suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de Similitud al documento cuyo título es:

Influencia del estrés generado por la pandemia Covid-19 en el desempeño laboral del personal administrativo de las Facultades de la UNICA- 2022"

Presentado por el Bachiller:

MIGUEL FRANCISCO ANTONIO MAYURI TACAS.

Estudiante del nivel de Pregrado de la Facultad de Administración. El resultado obtenido es de 6 % (Porcentaje) de similitud por el cual se otorga el calificativo de: APROBADO, según Reglamento de evaluación de Originalidad.

Observaciones: (NINGUNO)

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 17 de agosto de 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DR. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA
Director (e) de la Unidad de Investigación

MAAA/eag.

Administración.investigación@unica.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Administración

Influencia del estrés generado por la pandemia Covid-19 en el desempeño laboral del personal administrativo de las Facultades de la UNICA - 2022

Línea de investigación: Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y medio ambiente.

Autor:

Bach. MIGUEL FRANCISCO ANTONIO MAYURI TACAS

Asesor: Mag. PRÓSPERO SANTIAGO ROSALES ALVARADO

Ica – Perú

2023

DEDICATORIA

A Jehová Dios, por ayudarme en todo momento, por darme sabiduría, por seguir siendo una lámpara para mis pies y una luz para mi vereda.

A mi amada esposa, por ser siempre mi sostén en los momentos más difíciles, y junto a mis queridos hijos darme la fortaleza necesaria para alcanzar mis metas.

A mis queridos padres, por los consejos que me brindaron. Mi señora madre con su delicado tacto y mi amado padre que, a pesar de su ausencia, dejó dechado para seguir su ejemplo.

AGRADECIMIENTOS

A mis ilustres docentes de la Facultad de administración, por volcar sus conocimientos y brindarme una formación académica sólida y de primer nivel.

INDICE

DEDICATORIA 1
AGRADECIMIENTOS 3
INDICE 4
INDICE DE TABLAS 6
INDICE DE GRÁFICOS 8
RESUMEN 10
I INTRODUCCIÓN 12
1.1. Introducción 12
1.2. Situación problemática. 12
1.3. Formulación del problema. 13
1.4. Hipótesis 13
1.5. Variables. 14
1.6. Objetivos. 14
1.7 Justificación e importancia. 14
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA 15
2.1. Antecedentes. 15
2.2. Marco teórico. 17
2.2.1. El estrés y la pandemia COVID 19. 17
2.2.2. Desempeño laboral. 20
2.3. Marco conceptual. 22
2.4. Estrategia metodológica. 23
III. RESULTADOS 27
3.1. Resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores administrativos 27
3.2. Resultados de la evaluación del desempeño laboral 51
3.2.1. Contrastación de la hipótesis principal. 76
IV. DISCUSIÓN. 80
VI. CONCLUSIONES 82
VII. RECOMENDACIONES 83

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 84
IX. ANEXOS.....86
1.....86
2.....86
3.....86
4.....86
5.....86
6.....86
7.....86

INDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 2.1. Muestra de estudio. 23

Tabla 3.1. Estar en cuarentena y el estrés. 24

Tabla 3.2. Falta de comodidades de oficina y el estrés. 25

Tabla 3.3. Falta de Internet y el estrés. 26

Tabla 3.4. Limitaciones tecnológicas le estresan. 27

Tabla 3.5. Falta de comunicación y el estrés. 28

Tabla 3.6. Falta de coordinación con el jefe y el estrés. 29

Tabla 3.7. No tener equipo de trabajo y el estrés. 30

Tabla 3.8. No recibir ayuda para cumplir metas y el estrés. 31

Tabla 3.9. Equipo de trabajo que no puede reunirse y el estrés. 32

Tabla 3.10. Trabajo no coordinado y el estrés. 33

Tabla 3.11. Limitaciones en la coordinación y el estrés. 34

Tabla 3.12. Falta de control del trabajo y estrés. 35

Tabla 3.13. Supervisor sin interés en su persona y el estrés. 36

Tabla 3.14. Falta de conocimientos técnicos y el estrés. 37

Tabla 3.15. Falta de espacio privado y el estrés. 38

Tabla 3.16. Papeleo abundante y el estrés. 39

Tabla 3.17. Falta de confianza y el estrés. 40

Tabla 3.18. Desorganización del equipo de trabajo y el estrés. 41

Tabla 3.19. Falta de apoyo ante injustos reclamos y el estrés. 42

Tabla 3.20. Falta de dirección y objetivos y el estrés. 43

Tabla 3.21. Presión de los jefes y el estrés. 44

Tabla 3.22. Trabajar con horarios móviles y el estrés. 45

Tabla 3.23. Falta de apoyo técnico y el estrés. 46

Tabla 3.24. Falta de interés por su salud y el estrés. 47

Tabla 3.25. Falta de tecnología adecuada y el estrés. 48

Tabla 3.26. Propone cambios para mejorar el trabajo. 49

Tabla 3.27. Mejora el trabajo con recursos existentes. 50

Tabla 3.28. Planes efectivos para lograr objetivos de calidad. 51

Tabla 3.29. Realiza acciones correctivas para mejorar la calidad. 52

Tabla 3.30. Uso racional de recursos para cumplir objetivos. 53

Tabla 3.31. Realiza actividades para cumplir objetivos en los tiempos previstos. 54

Tabla 3.32. Evalúa permanentemente los procesos para evitar errores. 55

Tabla 3.33. Cumple su trabajo empleando adecuadamente los recursos. 56

Tabla 3.34. Emplea recursos para satisfacer usuarios. 57

Tabla 3.35. Sirve de acuerdo con sus competencias. 58
Tabla 3.36. Utiliza la información disponible para servir al usuario. 59
Tabla 3.37. Siempre atiende y soluciona problemas de los usuarios. 60
Tabla 3.38. Atiende y soluciona problemas de los usuarios. 61
Tabla 3.39. Utiliza los recursos para cumplir con los servicios. 62
Tabla 3.40. Presta un servicio amable a los usuarios. 63
Tabla 3.41. Trabaja y colaborar para cumplir metas. 64
Tabla 3.42. Interactúa intercambiando experiencias. 65
Tabla 3.43. Une a su grupo mediante la comunicación. 66
Tabla 3.44. Trabaja y colabora para lograr objetivos. 67
Tabla 3.45. Comparte experiencias y conocimientos con el grupo. 68
Tabla 3.46. Se interrelaciona con sus pares. 69
Tabla 3.47. Comparte experiencias y conocimientos para lograr objetivos. 70
Tabla 3.48. Vínculos amicales para lograr objetivos. 71
Tabla 3.49. Acepta acuerdos y apoya al equipo para lograr objetivos. 72
Tabla 3.50. Contribuya a un clima laboral agradable. 73
Tabla 3.51. Correlación entre el estrés generado en la pandemia COVID-19 (EGP) y el desempeño laboral del personal administrativo (DLPA) 74

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 3.1. Estar en cuarentena y el estrés.	24
Gráfico 3.2. Falta de comodidades de oficina y el estrés.	25
Gráfico 3.3. Falta de Internet y el estrés.	26
Gráfico 3.4. Limitaciones tecnológicas le estresan.	27
Gráfico 3.5. Falta de comunicación y el estrés.	28
Gráfico 3.6. Falta de coordinación con el jefe y el estrés.	29
Gráfico 3.7. No tener equipo de trabajo y el estrés.	30
Gráfico 3.8. No recibir ayuda para cumplir metas y el estrés.	31
Gráfico 3.9. Equipo de trabajo que no puede reunirse y el estrés.	32
Gráfico 3.10. Trabajo no coordinado y el estrés.	33
Gráfico 3.11. Limitaciones en la coordinación y el estrés.	34
Gráfico 3.12. Falta de control del trabajo y estrés.	35
Gráfico 3.13. Supervisor sin interés en su persona y el estrés.	36
Gráfico 3.14. Falta de conocimientos técnicos y el estrés.	37
Gráfico 3.15. Falta de espacio privado y el estrés.	38
Gráfico 3.16. Papeleo abundante y el estrés.	39
Gráfico 3.17. Falta de confianza y el estrés.	40
Gráfico 3.18. Desorganización del equipo de trabajo y el estrés.	41
Gráfico 3.19. Falta de apoyo ante injustos reclamos y el estrés.	42
Gráfico 3.20. Falta de dirección y objetivos y el estrés.	43
Gráfico 3.21. Presión de los jefes y el estrés.	44
Gráfico 3.22. Trabajar con horarios móviles y el estrés.	45
Gráfico 3.23. Falta de apoyo técnico y el estrés.	46
Gráfico 3.24. Falta de interés por su salud y el estrés.	47
Gráfico 3.25. Falta de tecnología adecuada y el estrés.	48
Gráfico 3.26. Propone cambios para mejorar el trabajo.	49
Gráfico 3.27. Mejora el trabajo con recursos existentes.	50
Gráfico 3.28. Planes efectivos para lograr objetivos de calidad.	51
Gráfico 3.29. Realiza acciones correctivas para mejorar la calidad.	52
Gráfico 3.30. Uso racional de recursos para cumplir objetivos.	53
Gráfico 3.31. Realiza actividades para cumplir objetivos en los tiempos previstos.	54
Gráfico 3.32. Evalúa permanentemente los procesos para evitar errores.	55
Gráfico 3.33. Cumple su trabajo empleando adecuadamente los recursos.	56
Gráfico 3.34. Emplea recursos para satisfacer usuarios.	57
Gráfico 3.35. Sirve de acuerdo con sus competencias.	58

Gráfico 3.36. Utiliza la información disponible para servir al usuario. 59
Gráfico 3.37. Siempre atiende y soluciona problemas de los usuarios. 60
Gráfico 3.38. Atiende y soluciona problemas de los usuarios. 61
Gráfico 3.39. Utiliza los recursos para cumplir con los servicios. 62
Gráfico 3.40. Presta un servicio amable a los usuarios. 63
Gráfico 3.41. Trabaja y colaborar para cumplir metas. 64
Gráfico 3.42. Interactúa intercambiando experiencias. 65
Gráfico 3.43. Une a su grupo mediante la comunicación. 66
Gráfico 3.44. Trabaja y colabora para lograr objetivos. 67
Gráfico 3.45. Comparte experiencias y conocimientos con el grupo. 68
Gráfico 3.46. Se interrelaciona con sus pares. 69
Gráfico 3.47. Comparte experiencias y conocimientos para lograr objetivos. 70
Gráfico 3.48. Vínculos amicales para lograr objetivos. 71
Gráfico 3.49. Acepta acuerdos y apoya al equipo para lograr objetivos. 72
Gráfico 3.50. Contribuye a un clima laboral agradable. 73

RESUMEN

Esta tesis titulada Influencia del estrés generado por la pandemia Covid-19 en el desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA-2022, es una investigación de tipo teórica, descriptiva de diseño no experimental cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés generado por la pandemia del COVID-19 en el desempeño laboral del personal administrativo. Para demostrar la hipótesis planteada se formularon dos cuestionarios los cuales fueron aplicados a una muestra constituida por 186 colaboradores administrativos de la universidad para evaluar el nivel de estrés y el nivel de desempeño laboral; los resultados obtenidos han permitido determinar que el nivel de estrés en los trabajadores fue alto, afectando la salud mental y el nivel de desempeño laboral fue muy bajo. La actividad de los trabajadores administrativos se redujo al cumplimiento mínimo de las tareas diarias documentarias con el fin de no perder el vínculo laboral, debido al estrés su preocupación fundamental fue la salud de ellos y de sus familiares, antes de cualquier otro interés. Muchos de los trabajadores administrativos se encontraban en constante estado de shock debido a que algún familiar estaba hospitalizado o postrado en cama en la casa y requería atención. Por otro lado, la falta de equipos para desarrollar las tareas diarias en casa fue otro inconveniente que limitó el trabajo de los administrativos porque tenían que compartir una computadora con los hijos que están en edad escolar. Todos estos factores fueron los estresores que contribuyeron a un alto nivel de estrés y a un bajo nivel de desempeño.

PALABRAS CLAVES: Estrés, Pandemia, COVID-19, desempeño laboral.

ABSTRACT

This thesis entitled Influence of the stress generated by the Covid-19 pandemic on the work performance of the administrative staff of the faculties of UNICA-2022, is a theoretical, descriptive investigation of a non-experimental design whose objective was to determine the influence of the stress generated due to the COVID-19 pandemic in the work performance of administrative personnel, to demonstrate the proposed hypothesis, two questionnaires were formulated which were applied to a sample made up of 186 administrative collaborators of the university to evaluate the level of stress and the level of performance work, the results obtained have allowed us to determine that the level of stress in the workers was high, affected mental health and the level of work performance was very low. The activity of the administrative workers was reduced to the minimum fulfillment of the daily documentary tasks in order not to lose the employment relationship, due to stress their fundamental concern was the health of themselves and their families, before any other interest. Many of the administrative workers were in a constant state of shock because a family member was hospitalized or bedridden in the house and required attention. On the other hand, the lack of equipment to carry out daily tasks at home was another inconvenience that limited the work of the administrators because they had to share a computer with their school-age children. All of these factors were the stressors that contributed to a high level of stress and a low level of performance.

KEY WORDS: Stress, Pandemic, COVID-19, job performance.

I INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

El estudio científico del estrés sostiene que cuando una persona se estresa su organismo reacciona frente a ello como si se tratara de un proceso infeccioso, es decir, moviliza a las células que contrarrestan la infección, aunque esta no se esté desarrollando en el organismo del sujeto. Esto quiere decir que el estrés puede generar en el cuerpo humano reacciones similares a las que produce una infección, lo cual también afecta el cerebro. Si bien es cierto el estrés puede generar afecciones cardiacas, digestivas, inmunológicas, etc., es el cerebro el que más se ve afectado.

En situación de estrés el cortisol que es conocida como la hormona del estrés se produce de tal forma que no disminuye su concentración afectando la regulación de varias funciones como las del sistema inmune y la neuroplasticidad. Esta se define como la capacidad del cerebro para adaptarse a nuevas experiencias, pudiendo adaptarnos y aprender de las nuevas situaciones, además de poder enfrentar situaciones adversas. El estrés actúa disminuyendo la neuroplasticidad, lo que significa que afecta directa y negativamente a la capacidad de nuestro cerebro para enfrentarse a los problemas que se generan en el quehacer diario.

Los cambios que el estrés origina en el cerebro humano son responsables de la aparición de numerosos trastornos neuropsiquiátricos, como el trastorno de estrés postraumático, la ansiedad y, sobre todo, la depresión, la cual va adquiriendo en los últimos años la categoría de pandemia ya que ataca a una gran cantidad de personas. Debido al estrés la plasticidad nerviosa del cerebro disminuye restándole capacidad para enfrentarse a nuevos desafíos y a los problemas diarios, lo que finalmente lleva a la persona a la depresión.

La última pandemia generada por el SARS CoV-2 denominada COVID-19 entre una de sus características está el incremento de los niveles de reacción al estrés tanto en la población en general como en los trabajadores de salud. Las personas que estuvieron en cuarentena fueron los más vulnerables a complicaciones neuropsiquiátricas debido al distanciamiento impuestos para evitar contagios de una enfermedad mortal generando en las personas trastornos como la depresión y la ansiedad. El objetivo de esta tesis es establecer la influencia del estrés generado por la pandemia del COVID 19 en el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de las diversas facultades de la Universidad Nacional San Luís Gonzaga.

1.2. Situación problemática.

El estrés laboral se puede definir como un conjunto de factores de riesgos psicosociales y de clima laboral que afecta no solo emocionalmente sino también somáticamente a los colaboradores de una empresa, afectando su salud y desempeño en el trabajo. Tal es el caso del efecto producido por la pandemia del Covid–19, producido en millones de colaboradores de las empresas de todo el mundo, generando nuevos riesgos que han afectado la salud y el bienestar laboral de los colaboradores.

Los efectos de esta pandemia han sido mucho más amplios en los humanos ya que han deteriorado simultáneamente su salud física, social y mental. La situación generada durante la pandemia ha puesto a las personas en riesgo de salud, existía una gran posibilidad de infección y riesgo de muerte latente, la pérdida del trabajo debido al confinamiento, la disminución de los sueldos y con ello la pérdida del poder adquisitivo, dejando a las familias más vulnerables ante cualquier circunstancia inesperada.

Estos múltiples cambios inesperados que se suscitaron durante la pandemia también afectaron al sector laboral ya que cambiaron las condiciones de trabajo, solo unos cuantos, los que poseen un alto rendimiento y capacitación eran considerados en los puestos de trabajo, se generaron despidos inmediatos, se optó por el trabajo remoto y/o teletrabajo y se presentó una masiva inseguridad contractual; esta situación propició situaciones de angustia, temor, desconfianza que afectaron la salud mental de los colaboradores, incrementándose como es de suponer los niveles de estrés laboral, estrés social y familiar.

Los pocos colaboradores que mantenían su trabajo de forma remota, agobiado por los problemas de salud de su familia y de su persona, la falta de comunicación directa con sus colegas y jefes hicieron que el desempeño laboral de los colaboradores disminuyera a un mínimo alarmante. La exigencia emocional repercutió en actitudes poco favorables para el entorno de trabajo, entre las cuales se puede citar la ausencia de liderazgo, deficiencia en las comunicaciones, relaciones sociales poco afectivas, que influyen en el rendimiento laboral.

1.3. Formulación del problema.

Problema principal

¿El estrés generado por la pandemia Covid-19 influye en el desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA 2022?

Problemas específicos.

a. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que afecta al personal administrativo de las facultades de la UNICA-2022?

b. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA-2022?

1.4. Hipótesis

Hipótesis general.

El estrés generado por la pandemia Covid-19 influye directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022.

Hipótesis específicas.

a. El nivel de estrés laboral que afecta al personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022, es alto.

b. El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA- 2022, es bajo.

1.5. Variables.

Variable independiente:

Estrés generado por la pandemia Covid-19.

Variable dependiente.

Desempeño laboral del personal administrativo.

1.6. Objetivos.

Objetivo principal.

Determinar la influencia del estrés generado por la pandemia Covid-19 en el desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022.

Objetivos específicos.

a. Determinar el nivel de estrés laboral que afecta al personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022.

b. Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA-2022.

1.7 Justificación e importancia.

Justificación teórica:

Teóricamente hablando la presente tesis se justifica en tanto aborda un tema de primerísima actualidad como es el estrés laboral generado por la pandemia del Covid-19 y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del sector público de nuestro país. En el estudio se tiene también que abordar las condiciones del trabajo a domicilio y el constante peligro de contagiarse con la enfermedad y todos los demás factores que influye poderosamente en la salud mental de las personas como son la crisis económica, la falta de vida social debido al confinamiento, el riesgo de contagio, la incomodidad de no tener los recursos suficientes para realizar su trabajo, la falta de supervisión y comunicación con sus jefes, etc.

Justificación metodológica:

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque para evaluar el estrés laboral empleará métodos validados y muy empleados por diversas organizaciones de Europa y América Latina, propuestos por la Organización Internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud.

Justificación social:

Desde el punto de vista social la presente investigación se justifica porque aborda un tema de importancia que aún afecta a las poblaciones del planeta y ha cambiado muchos de los paradigmas sobre el trabajo y el derecho laboral, como es la pandemia del Covid-19.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Antecedentes.

A nivel internacional:

En el año 2021 Idarraga, P. y Gómez, S., presentaron su tesis titulada "Estrés laboral en profesionales de la salud durante la pandemia de Covid-19", a la Escuela Colombiana de Carreras Industriales - ECCI Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia, cuyo objetivo fue proponer estrategias para identificar los factores de riesgo, que permitan establecer las causas que generan un incremento de estrés laboral en los profesionales de la salud. Llevar a cabo mediciones del estrés laboral y de acuerdo con los resultados plantear acciones coherentes que generen un impacto positivo al implementarlas, así mismo diseñar un protocolo de actuación para disminuir el estrés laboral en los profesionales de la salud que están en primera fila de atención a los enfermos con Covid-19.

La investigación se desarrolló aplicando la encuesta a profesionales de la Salud que conformaban la muestra que estuvo integrada por jefes y auxiliares de enfermería, los mismos que tenían que responder a un cuestionario elaborado en función a las condiciones que en ese momento se vivía en el hospital sobre estrés laboral. Con los resultados obtenidos las tesistas concluyeron que existe la necesidad de garantizar los tiempos mínimos de descanso, apoyo y acompañamiento a los profesionales de la salud, para minimizar el impacto negativo que en ellos está produciendo la pandemia generada por el virus Covid-19, lo cual ha generado brechas sociales que se reflejan negativamente en el desarrollo normal de las actividades. Ha disminuido su calidad de vida y ha afectado su salud mental.

En el año 2021 Onofre, L., presentó su tesis titulada "Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N º 1, Quito, en el año 2019", a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Quito, cuyo objetivo fue determinar el grado de influencia entre el Estrés laboral como variable independiente, y el Desempeño laboral como variable dependiente. Esta investigación de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, se desarrolló con información previa de las personas que conformaban la muestra a las cuales se le aplicó el "Cuestionario de Estrés laboral" desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud que cuenta con las validaciones en diversos lugares del mundo.

De la misma manera para obtener información sobre la segunda variable de estudio: desempeño laboral, se aplicó el cuestionario que permite evaluar el Desempeño de los trabajadores del Sector Público. En el estudio la autora complementariamente al enfoque cuantitativo realizó entrevistas en profundidad, dirigidas al personal del nivel jerárquico superior del hospital, para recabar información verídica sobre los problemas y vivencias que se desarrollaron en el hospital durante los momentos más álgidos de la pandemia y que mantuvo en condiciones críticas al personal de salud, bajo un nivel de estrés nunca antes vivido por este personal. Según los resultados obtenidos por la investigadora, estos

demostraron que no existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hospital en estudio.

En el año 2021, Rivero, Y. y Donado, M. presentaron su tesis titulada “Incidencia de la pandemia del Covid-19 en el estrés laboral de los trabajadores de la IPS Salud Tierralta S.A.S.”, a la Universidad de Córdova, Argentina, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la pandemia de covid-19 en el estrés laboral de los trabajadores del centro de salud. La investigación fue de tipo descriptiva y de corte transversal; en la cual se describe detalladamente como la pandemia de Covid-19 incide en el nivel de estrés laboral que soporta el personal médico del centro de salud tomado que constituyó el universo, mientras que la toma muestra se llevó a cabo mediante un muestreo aleatorio simple, dado que todos los trabajadores tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos.

La muestra estuvo constituida por 20 trabajadores del área de la salud que trabajan en este centro. Los resultados de la encuesta aplicada a la muestra seleccionada, demostró que el 70% de los trabajadores estuvieron emocionalmente agotados por su trabajo, el 80% afirmó estar sumamente agotado al término de su jornada. Las autoras concluyen que un total del 20% de los trabajadores presentaron un estrés alto y otra cantidad similar un estrés leva. Según el estudio solo un 5% de los trabajadores presentaron un estrés elevado y un 25% no presentaron ningún tipo de estrés. Finalmente, las autoras concluyen que el estrés es emocional para la mayoría de los profesionales de la salud.

A nivel nacional.

En el año 2020, Machacuay, J y Vera, G., presentaron su tesis titulada "Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de La Merced, 2020", a la Universidad Nacional del Callao, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital citado. Por su diseño el estudio es no experimental, transeccional correlacional, el método de investigación es el hipotético – deductivo.

La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del servicio de emergencia del Hospital, para recabar información se empleó la técnica de la encuesta y se preparó un cuestionario de 34 preguntas de preguntas cerradas, con varias opciones de respuesta. Como resultado de la aplicación de la encuesta, se determinó que a variable estrés laboral tiene una relación significativa con la variable desempeño laboral, ya que al hacer el análisis estadístico el valor de significancia (valor crítico observado) fue de $0,018 < 0,05$ a un nivel de confianza de 95%. Y con un grado de relación de -0,430, es decir, a mayor estrés menor nivel de desempeño y viceversa.

En el año 2021 Bellido, R. y colaboradores publicaron su artículo titulado “Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral”, en la Revista Universidad, Ciencia y Tecnología Vol. 25, Nº109 junio 2021 (pp. 124-130), de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, cuyo objetivo fue dar a conocer los resultados del análisis del estrés laboral en servidores públicos, para lo cual se tomó en cuenta variables sociolaborales que se generaron durante la pandemia del Covid-19. En esta

investigación se propone un nuevo modelo de recolección de información que toma en cuenta la demanda-control-apoyo social para determinar el estrés laboral.

La muestra estuvo conformada por 286 colaboradores, y se el cuestionario tuvo un total de 29 ítems que permitieron medir el estrés laboral. Los resultados indica n la existencia de un nivel medio de estrés en el trabajo, considerando las situaciones de riesgo que se generan desde el momento que el trabajador sale de casa y regresa a ella, tiempo y trayecto donde está expuesto al contagio con el virus. El estudio permitió concluir que las situaciones de salud actual son un condicionante del estrés en los servidores públicos. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el estrés laboral en los servidores públicos es de nivel medio, presentando altas demandas y poco control sobre el trabajo, esto probablemente por las condiciones laborales, además el riesgo y el miedo a contagiarse con el virus, aumenta los efectos de los estados emocionales, demostrando que las situaciones adversas por las que se atraviesan en la actualidad generan altos niveles de estrés.

En el año 2018 Laime, E. presentó su tesis titulada "Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017", a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laborar de los trabajadores administrativos de la entidad en estudio. La investigación es de tipo básica, descriptiva correlacional de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por un total de 75 personas que corresponde al total de los trabajadores administrativos de esta entidad sanitaria.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento un cuestionario validado mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual arrojo un resultado de 0,864 de valor, considerado como un buen nivel de confiabilidad (86% de confiabilidad). Por otro lado, analizando los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario se determinó que el 92% de las personas encuestadas presentan un nivel de estrés intermedio mientras que el 46 presentan un rendimiento laboral regular y un 4% de los trabajadores tienen un bajo rendimiento laboral.

A nivel local.

No se ha encontrado investigaciones sobre el particular en las universidades locales.

2.2. Marco teórico.

2.2.1. El estrés y la pandemia COVID 19.

El estrés si bien es cierto muchos la consideran la enfermedad del siglo, este es una reacción natural del organismo frente al medio y que incide en el organismo especialmente en el cerebro y en el estado emocional de las personas. Según los estudios realizados en torno al estrés este se concibe desde tres ópticas: una de ellas lo considera un estímulo, que genera en el organismo humano una respuesta o reacción; La segunda considera al estrés como una reacción o respuesta, que se manifiesta mediante los cambios de conducta, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo; La tercera considera al estrés como una interacción en la cual el estrés interactúa entre el medio que genera el estímulo y la capacidad

de respuesta que posee la persona. Sintetizando todas estas concepciones se puede definir al estrés como la respuesta que permite que las personas se adapten de acuerdo con sus características individuales a las nuevas condiciones que exigen cierta demanda física o psicológicas. Desde este punto de vista se puede conceptualizar al estrés como un estado psicológico y fisiológico, producto de las características del entorno que en ciertas ocasiones pueden afectar a un individuo, produciendo un desequilibrio, real o percibido, entre la demanda de ajuste y la capacidad para hacerlo.

Si se considera el estrés como una reacción natural entonces este ha estado presente siempre en la vida de los humanos, es mas es necesario frente a cualquier situación de peligro o evento que genera estímulo y desde este punto de vista no se le puede considerar una enfermedad, más bien podemos afirmar que el estrés nos ha permitido sobrevivir a lo largo de la historia de las sociedades, ayudando al hombre a contrarrestar la acción de los peligros y a adaptarse a las nuevas condiciones cambiantes del medio ambiente natural, social y cultural. El estrés es la forma como el sistema nervioso simpático ante una amenaza, respondiendo de dos formas: enfrentándonos o huyendo. Sin embargo, el cuerpo no puede mantenerse alarmado permanentemente por lo que el sistema nervioso parasimpático hace un esfuerzo enorme para regresar al cuerpo a su estado natural, esto se llama homeostasis, es decir la condición aquella en que el pulso, la respiración, la presión arterial y todas las constantes bioquímicas del organismo que por el estrés se habían alterado regresen nuevamente a la normalidad.

La reacción natural del hombre a los estímulos exteriores ocurre gracias a la acumulación progresiva de los estímulos que percibe mediante los sentidos, de cómo los percibe e interpreta su cerebro y como este hace que el cuerpo responda física y emocionalmente a esos estímulos, eso es lo que representa la respuesta individual al estrés. De cómo responde o no, de cuanto reaccionamos o no, de cuanto le afecta o no los estímulos externos, de esa información depende por completo los efectos positivos o negativos que el estrés genere en la persona.

El estrés se clasifica como agudo y crónico. El estrés agudo es un estrés momentáneo, inicial, cuando un estresor pone en alerta a la persona. El estrés crónico es aquel que mantiene en constante alerta, durante mucho tiempo a la persona, como en el caso de los enfermos de COVID 19, hospitalizados y el caso de sus familiares que no sabían cuál iba a ser el desenlace del que estaba en la cama UCI.

Los estresores a los cuales las personas se ven expuestas son muchos, entre ellos se pueden citar: las sustancias aditivas como la cafeína, la nicotina y las anfetaminas, situaciones que resultan estresantes como la falta de sueño y lugares con climas extremos, las exigencias laborales, los largos trayectos en transporte público, el caminar por calles despobladas, los entornos familiares conflictivos, los problemas económicos, la inseguridad, la violencia familiar, el tráfico excesivo, las pérdidas familiares, etc.

Estrés laboral.

Se denomina estrés laboral a aquel estrés que se genera como producto de la excesiva presión que tiene el individuo en su centro de trabajo. El estrés en este caso aparece debido al desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla con eficiencia. A veces puede originarse debido a consecuencias totalmente ajenos al trabajador. Los síntomas son diversos y se manifiestan como un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

Tipos de estrés en el trabajo

El estrés laboral se clasifica en:

a. Episódico o agudo.

Es un estrés inicial, leve, el cual permanece breve tiempo después de lo cual desaparece, la causa puede ser considerada como un susto o una preocupación sin importancia.

b. Crónico.

Es el estrés que permanece un prolongado periodo en el cerebro de la persona. Normalmente, es una respuesta a un agente de estrés persistente. El estrés desaparecerá si se usa mecanismos de afrontamiento.

Causas del estrés laboral.

Las causas del estrés laboral son ciertas circunstancias psicosociales o físicas que se generan durante la jornada laboral y que, generalmente causan situaciones no agradables, tales como tensión, depresión, angustia en las personas afectadas.

Las causas más comunes de estrés laboral son:

- Excesiva responsabilidad en el trabajo.
- Demasiada carga de trabajo.
- Relaciones humanas problemáticas.
- Condiciones laborales insatisfactorias.

Hay que tener en cuenta que estas causas no afectan a todas las personas por igual. Hay personas que tienen la capacidad para soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad. También existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que, para otros, esta situación puede volverse insostenible.

Consecuencia del estrés laboral.

El estrés laboral puede causar diversos problemas o consecuencias en cada una de las personas sus efectos son personales y muy variados, algunas de estas consecuencias se citan abajo:

- Enfermedades y patologías.

- Problemas motores y cognitivos.
- Trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales.
- Trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Por el lado de las empresas, el estrés laboral tiene las siguientes consecuencias:

- Descenso acentuado de la productividad.
- Ausentismo.
- Alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable.
- Disminución en la calidad del servicio/producto.

2.2.2. Desempeño laboral.

Concepto.

El desempeño laboral expresa la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la institución. Para lograr esto el servidor emplea sus competencias profesionales y sus habilidades interpersonales, lo cual repercute directamente en los resultados que obtiene la institución. El desempeño laboral es el resultado de cómo se comporta y como realiza sus actividades un empleado y como ello repercute en la institución, por ello es preciso medir el desempeño laboral para establecer si es positivo o negativo para la institución o empresa.

Evaluación del desempeño laboral.

A fin de hacer una correcta medición del desempeño laboral, hay que tener en cuenta ciertos factores importantes, los cuales a continuación se exponen:

- Productividad y calidad – Un empleado se debe guiar por unos objetivos concretos y cumplirlos en el plazo establecido. Es lo que se llama productividad. Una base que siempre podemos controlar mediante una plantilla productiva y facilitando las herramientas ideales para que el desempeño del trabajador sea lo más eficaz posible. Porque además de la productividad, también debe existir calidad.
- **Eficiencia** – Más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar ambos aspectos en un todo. De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado.
- **Presencia en el entorno laboral** – El empleado es eficiente, productivo y su trabajo es de calidad, y además debe tener aspiraciones y ambiciones y debe de tener una buena relación con todos los miembros de la institución. Estos aspectos de carácter emocional deben ser considerados cuando se evalúa el desempeño laboral.
- **Actitud**: la actitud también es fundamental en el desempeño laboral, de hecho, incide en la productividad y en el clima laboral.
- **Esfuerzo**: el desempeño laboral también puede medirse en estos términos.

- **Trabajo en equipo**: coordinarse adecuadamente con el resto de miembros del equipo es clave para los resultados de negocio.

Cualidades de un empleado con buen desempeño laboral

Generalmente una persona que tiene un buen desempeño laboral posee ciertas características propias de su personalidad y que además son positivas, entre ellas se pueden citar las siguientes:

- **Ser aplicado**: la actitud, el esfuerzo, la disposición de la persona es fundamental a la hora de encontrar soluciones. La productividad, el interés y compromiso con la institución inciden en los resultados.
- **Tener capacidad de aprendizaje**: debe asimilar rápidamente todo lo necesario para desarrollar su trabajo con eficiencia y perfección.
- **Ser íntegro**: las instituciones quieren empleados en los que puedan confiar. Esto quiere decir que, precisamente como trabajadores de la institución, tomarán las decisiones más íntegras y las que beneficien el interés general.
- **Ser adaptable y flexible**: para continuar siendo productivo cuando se produzcan cambios en la organización.
- **Tener buenas habilidades interpersonales**: para relacionarse bien en equipo y con el resto de colaboradores que trabajan en las diferentes áreas.

Como hacer la evaluación del desempeño laboral.

Para la evaluación del desempeño laboral se pueden utilizar diversos métodos entre ellos los siguientes:

- **Evaluación del desempeño laboral de un supervisor**: en este caso, el máximo responsable del departamento y la empresa deben realizar una evaluación de desempeño laboral del empleado. Un ejercicio recomendable de llevar a cabo tras los primeros seis meses de incorporación del trabajador.
- **Autoevaluación**: tras la evaluación por parte de los superiores, el veredicto puede desembocar en una propia autoevaluación en la que el empleado sea consciente de sus virtudes y limitaciones apostando por la reflexión como principal motor de cambio durante el siguiente período.
- **Evaluación de desempeño laboral de los compañeros**: como parte de un equipo de trabajo humano, los compañeros pueden ser también los mejores testigos a la hora de **cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado** que trabaja en la misma organización.
- **Evaluación del desempeño laboral por parte del cliente**: ¿Está el cliente contento con el resultado de su pedido? Trata de realizar encuestas de satisfacción a la hora de comprobar que el receptor principal esté contento con el trabajo final y, por ende, con el desempeño del empleado involucrado en el proyecto.

2.3. Marco conceptual.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de factores y condicionantes circunstanciales que rodean y determinan el desarrollo de una actividad laboral.

ANSIEDAD: Es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor a algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión, ante algo que percibe como un peligro externo o interno.

CARGA FÍSICA: Conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

CARGA MENTAL: Nivel de actividad mental necesaria para desarrollar un determinado trabajo. Conjunto de exigencias mentales que la jornada laboral impone al trabajador. Nivel de actividad mental necesario para desarrollar un trabajo.

CONDICIÓN DE TRABAJO: Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la salud y la seguridad del trabajador. CONDICIONES EXTRÍNSECAS: Las que se refieren al ambiente de trabajo: factores de orden material, factores ligados a la organización y factores psicosociales.

CONDICIONES INTRÍNSECAS: Las que se refieren al contenido del trabajo propiamente dicho: interés intelectual de la tarea, tipo de trabajo, posibilidades de desarrollo personal y contenido e integridad del trabajo.

DEPRESIÓN: Trastorno emocional caracterizado por una tristeza profunda sin motivos objetivos y por la inhibición de todas las funciones psíquicas.

ESTRÉS: Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

ESTRESOR: Cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como elemento estresante y en consecuencia, induce a la reacción de estrés.

DESTREZA: pericia manual que se requiere para ejecutar trabajos que se realizan básicamente con las manos y que exigen la coordinación sensorial motora.

EFICACIA: indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.

EFICIENCIA: indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.

DESEMPEÑO: Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado

por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

2.4. Estrategia metodológica.

Tipo de investigación.

La presente investigación por su tipo es básica, en tanto busca que ampliar teóricamente los conocimientos relacionados con el estrés laboral desde una nueva perspectiva generada por la pandemia del covid-19, y su influencia en el desempeño laboral.

Nivel de investigación.

Por su nivel esta investigación es descriptiva transversal ya que describe las variables y busca la relación entre ambas variables de estudio.

Método de investigación.

El método empleado es el inductivo- deductivo puesto que el estudio se ha basado en la observación de los hechos y a partir de las observaciones generales ha llegado a conclusiones válidas.

Diseño de la investigación.

La presente investigación es de diseño no experimental, en ella no se manipulan las variables, solo se describen y relacionan. El diseño de esta investigación tiene el siguiente esquema:

Ox

M r

Oy

Donde:

M es la muestra

Ox y Oy son las observaciones en ambas variables.

r es la relación entre variables.

Población y muestra.

Población.

La población de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores administrativos de las 24 Facultades que tiene la Universidad Nacional San Luís Gonzaga, los cuales son un total de 360 trabajadores administrativos.

Muestra.

Teniendo en cuenta que el número de colaboradores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga es de 360 personas y considerando un error muestral del 5% y Z = 1,96, aplicando la fórmula:

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

Donde:

Z Es el nivel de confianza al 95% y tiene un valor de 1,96

E Es el error de estimación de 5%, es igual a 0,05

P Posibilidades de éxito, se asume 0,5

q Posibilidades de fracaso, se asume 0,5

N Población.

n Muestra

Reemplazando valores se tiene:

$$n = \frac{3,84 \text{ x } 360 \text{ x } 0,5 \text{ x } 0,5}{0,0025\ (360) + (3,84)\ 0,5 \text{ x } 0,5} = 214,75$$

$$n = 345.6 / 1,86 = 186$$

Se tomará una muestra de 186 trabajadores administrativos, los mismos que serán seleccionados al azar en cada Facultad de la siguiente manera:

Tabla 1
Muestra de estudio.

N°	Facultad	Cantidad de elementos
01	Facultad de Administración	08
02	Facultad de Agronomía	08
03	Facultad de Arquitectura	08
04	Facultad de Ciencias	08
05	Facultad de Ciencias Biológicas	08
06	Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Arqueología	08
07	Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades	08
08	Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales	08
09	Facultad de Contabilidad	08
10	Facultad de Derecho y Ciencia Política	08
11	Facultad de Enfermería	08
12	Facultad de Farmacia y Bioquímica	08
13	Facultad de Ingeniería Ambiental	08
14	Facultad de Ingeniería Civil	08
15	Facultad de Ingeniería de Minas y Metalúrgica	08
16	Facultad de Ingeniería de Sistemas	08
17	Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica Electrónica	08
18	Facultad de Ingeniería Pesquera y de Alimentos	08
19	Facultad de Ingeniería Química	07
20	Facultad de Medicina Humana	07
21	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	07
22	Facultad de Obstetricia	07
23	Facultad de Odontología	07
24	Facultad de Psicología	07

Fuente: Elaboración propia.

Técnica de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta aplicada a los colaboradores que han sido seleccionados para constituir la muestra.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento empleado fue el cuestionario de preguntas cerradas, uno para la medición de cada variable con 25 preguntas. El cuestionario empleado para evaluar el estrés frente a la pandemia del COVID-19 se formuló de acuerdo con lo planteado por la OIT y la OMS.

Tratamiento de datos.

Los datos obtenidos serán tratados estadísticamente mediante el estadístico chi cuadrado y la correlación de Pearson.

III. RESULTADOS

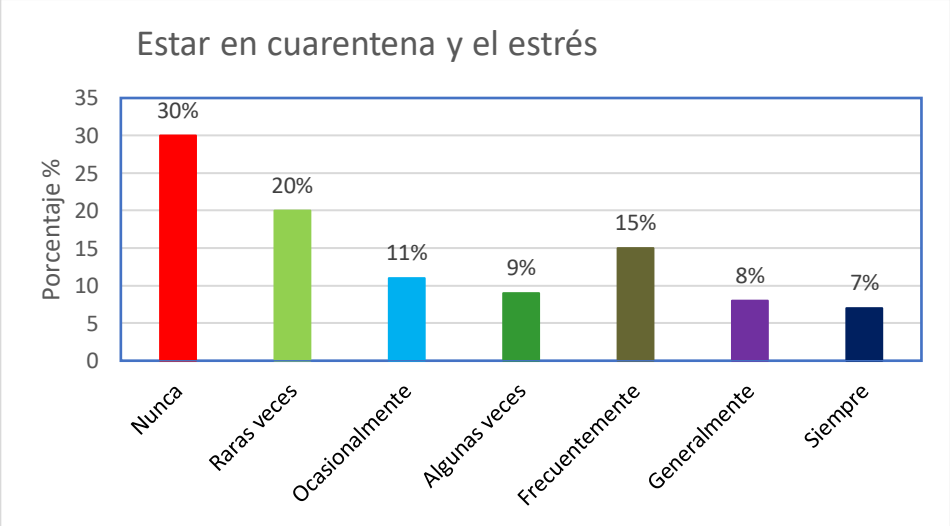
3.1. Resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores administrativos de la UNICA, para evaluar el estrés.

Tabla 2
estar en cuarenta y el estrés

Estar en cuarentena, lo estresa	F	%
Nunca	56	30
Raras veces	37	20
Ocasionalmente	20	11
Algunas veces	16	9
Frecuentemente	28	15
Generalmente	15	8
Siempre	14	7
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.1



Fuente: Datos de la tabla 3.1

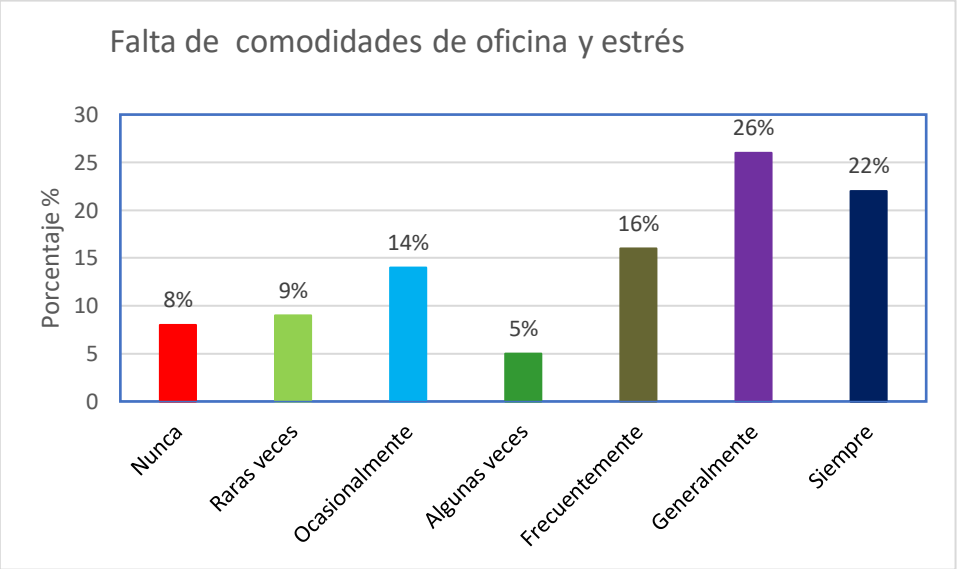
La tabla 3.1 y el gráfico 3.1 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "Estar en cuarentena, lo estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 30%, raras veces 20, ocasionalmente 11%, algunas veces 9%, frecuentemente 15%, generalmente 8% y siempre 7%.

Tabla 3.2
Falta de comodidades de oficina y el estrés

Trabajar sin las comodidades de la oficina, le causa estrés	F	%
Nunca	15	8
Raras veces	17	9
Ocasionalmente	26	14
Algunas veces	10	5
Frecuentemente	29	16
Generalmente	49	26
Siempre	40	22
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.2



Fuente: Datos de la
Tabla 3.2.Datos

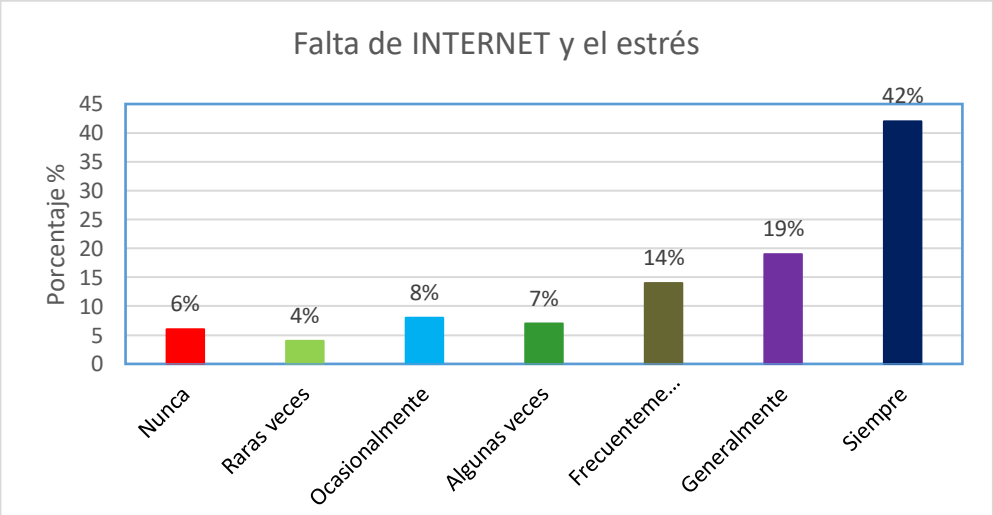
La tabla 3.2 y el gráfico 3.2 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "Trabajar sin las comodidades de la oficina, le causa estrés", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 8%, raras veces 9%, ocasionalmente 14%, algunas veces 5%, frecuentemente 16%, generalmente 26% y siempre 22%.

Tabla 4.
Falta de Internet y el estrés

La falta de INTERNET en su domicilio lo estresa.	F	%
Nunca	11	6
Raras veces	8	4
Ocasionalmente	14	8
Algunas veces	13	7
Frecuentemente	27	14
Generalmente	35	19
Siempre	78	42
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.3



Fuente: Datos de la tabla 3.3

La tabla 3.3 y el gráfico 3.3 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "La falta de INTERNET en su domicilio lo estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 6%, raras veces 4%, ocasionalmente 8%, algunas veces 7%, frecuentemente 14%, generalmente 19% y siempre 42%.

Tabla 5
Limitaciones tecnológico le estresan

Las limitaciones tecnológicas de los equipos que tiene en el domicilio le estresan	F	%
Nunca	26	14
Raras veces	12	6
Ocasionalmente	15	8
Algunas veces	19	10
Frecuentemente	23	12
Generalmente	45	24
Siempre	46	25
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.4

Fuente: Datos de la tabla 3.4

La tabla 3.4 y el gráfico 3.4 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "Las limitaciones tecnológicas de los equipos que tiene en el domicilio le estresan", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 14%, raras veces 6%, ocasionalmente 8%, algunas veces 10%, frecuentemente 12%, generalmente 24% y siempre 25%.

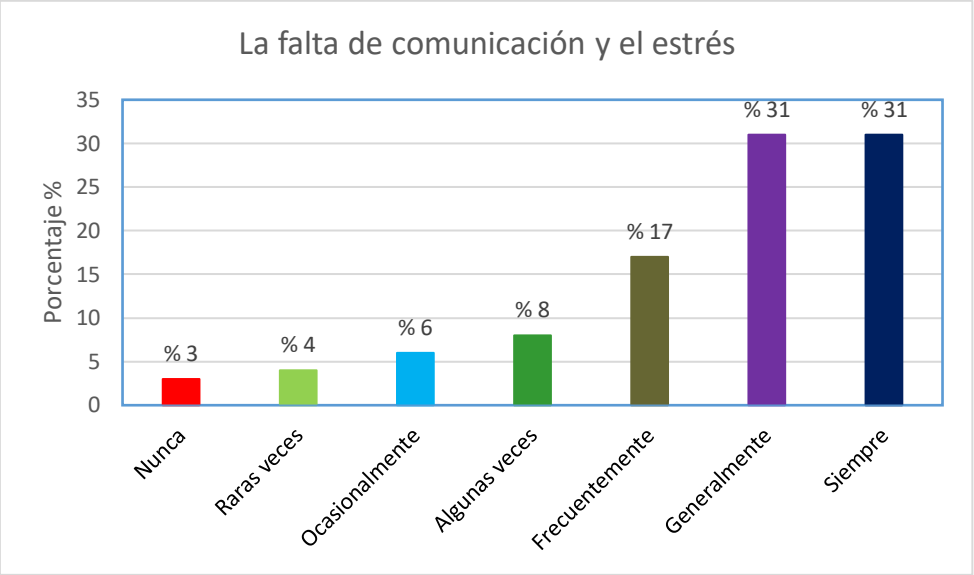
Tabla 3.5

Falta de comunicación y el estrés

La falta de comunicación con los colegas le estresa.	F	%
Nunca	6	3
Raras veces	8	4
Ocasionalmente	11	6
Algunas veces	15	8
Frecuentemente	31	17
Generalmente	57	31
Siempre	58	31
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.5



Fuente: Datos de la tabla 3.5

La tabla 3.5 y el gráfico 3.5 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "La falta de comunicación con los colegas le estresa.", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 4%, ocasionalmente 6%, algunas veces 8%, frecuentemente 17%, generalmente 31% y siempre 31%.

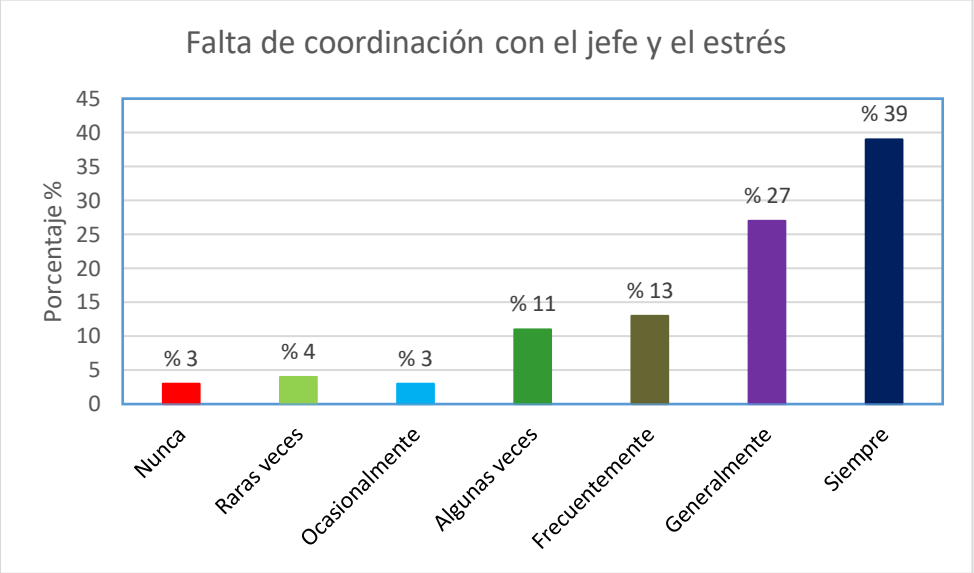
Tabla 3.6

Falta de coordinación con el jefe y el estrés

La falta de coordinación directa con el jefe le estresa	F	%
Nunca	6	3
Raras veces	8	4
Ocasionalmente	6	3
Algunas veces	19	11
Frecuentemente	23	13
Generalmente	51	27
Siempre	73	39
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.6



Fuente: Datos de la tabla 3.6

La tabla 3.6 y el gráfico 3.6 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "La falta de coordinación directa con el jefe le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 4%, ocasionalmente 3%, algunas veces 11%, frecuentemente 13%, generalmente 27% y siempre 39%.

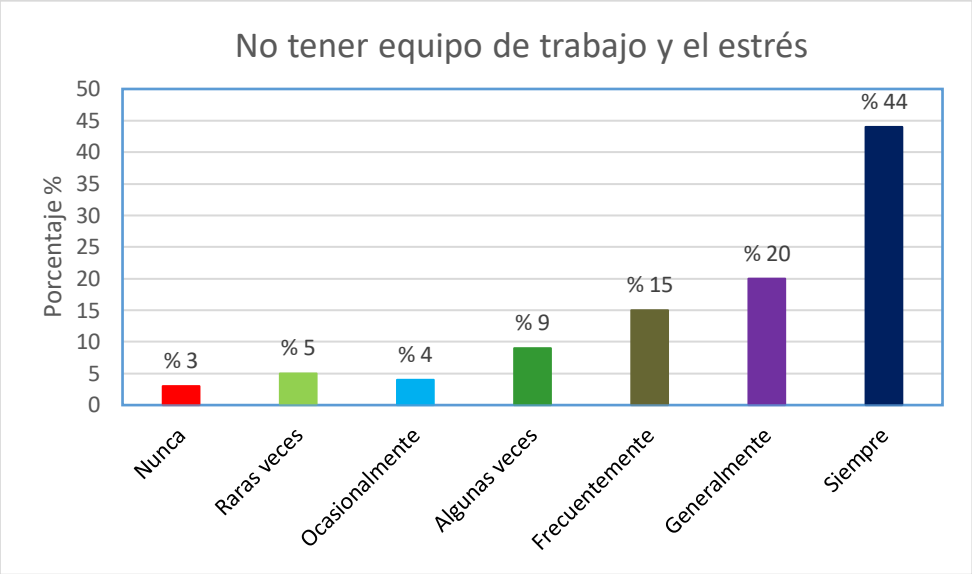
Tabla 3.7

No tener equipo de trabajo y el estrés

No tener un equipo de trabajo le estresa.	F	%
Nunca	6	3
Raras veces	10	5
Ocasionalmente	8	4
Algunas veces	16	9
Frecuentemente	28	15
Generalmente	37	20
Siempre	81	44
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.7



Fuente: Datos de la tabla 3.7

La tabla 3.7 y el gráfico 3.7 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "No tener un equipo de trabajo le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 5%, ocasionalmente 4%, algunas veces 9%, frecuentemente 15%, generalmente 20% y siempre 44%.

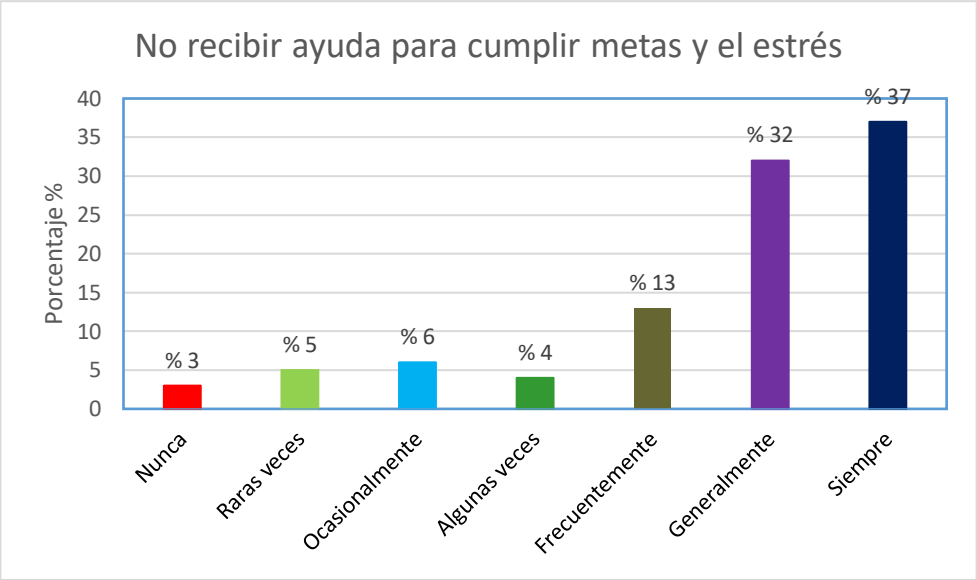
Tabla 3.8

No recibir ayuda para cumplir metas y el estrés

No recibir ayuda de un equipo de trabajo para cumplir sus metas le estresa	F	%
Nunca	5	3
Raras veces	9	5
Ocasionalmente	11	6
Algunas veces	7	4
Frecuentemente	25	13
Generalmente	60	32
Siempre	69	37
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.8



Fuente: Datos de la tabla 3.8

La tabla 3.8 y el gráfico 3.8 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "No recibir ayuda de un equipo de trabajo para cumplir sus metas le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 5%, ocasionalmente 6%, algunas veces 4%, frecuentemente 13%, generalmente 32% y siempre 37%.

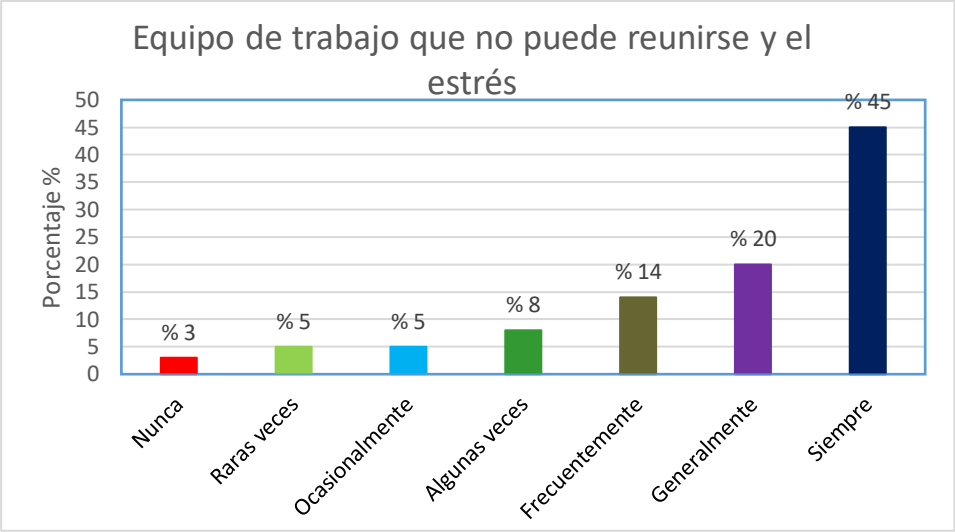
Tabla 3.9

Equipo de trabajo que no puede reunirse y el estrés

Pertenecer a un equipo de trabajo que no puede reunirse le causa estrés	F	%
Nunca	6	3
Raras veces	9	5
Ocasionalmente	9	5
Algunas veces	14	8
Frecuentemente	28	14
Generalmente	37	20
Siempre	83	45
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.9



Fuente: Datos de la tabla 3.9

La tabla 3.9 y el gráfico 3.9 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al Item "Pertenecer a un equipo de trabajo que no puede reunirse le causa estrés", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 5%, ocasionalmente 5%, algunas veces 8%, frecuentemente 14%, generalmente 20% y siempre 45%.

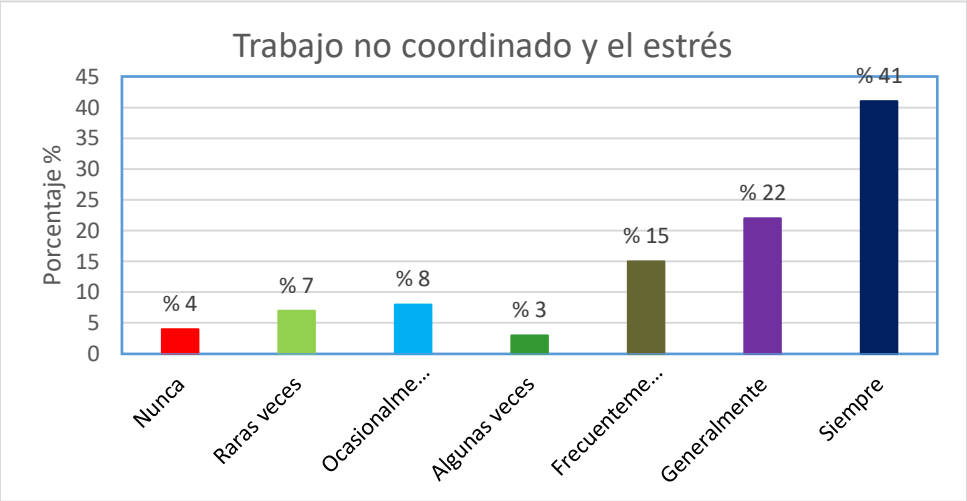
Tabla 3.10

Trabajo no coordinado y el estrés

El trabajo no coordinado que está desarrollando le estresa.	F	%
Nunca	7	4
Raras veces	13	7
Ocasionalmente	17	8
Algunas veces	5	3
Frecuentemente	28	15
Generalmente	40	22
Siempre	76	41
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.10



Fuente: Datos de la tabla 3.10

La tabla 3.10 y el gráfico 3.10 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "El trabajo no coordinado que está desarrollando le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 4%, raras veces 7%, ocasionalmente 8%, algunas veces 3%, frecuentemente 15%, generalmente 22% y siempre 41%.

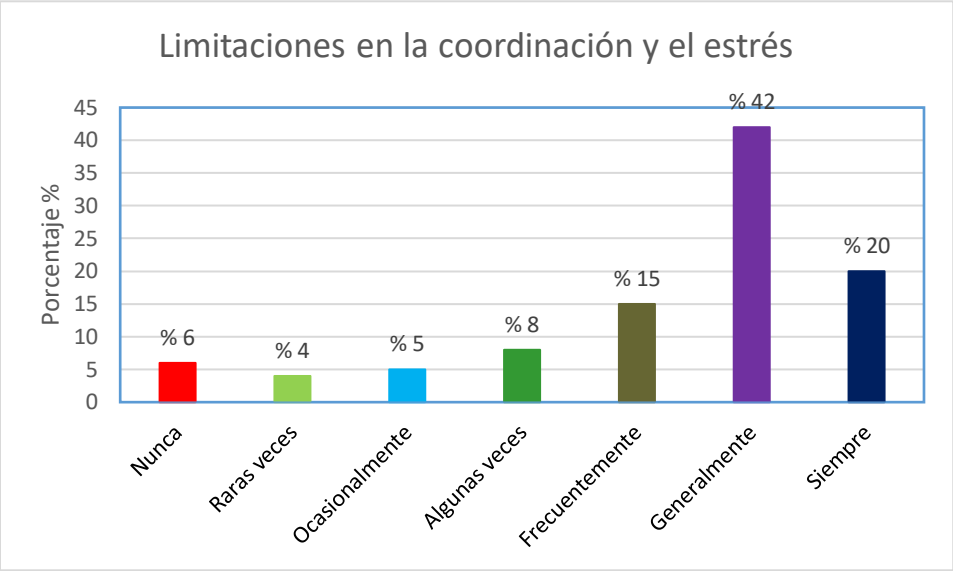
Tabla 3.11

Limitaciones en la coordinación y el estrés

Las limitaciones en la coordinación con sus pares, para desarrollar el trabajo le estresa	F	%
Nunca	11	6
Raras veces	7	4
Ocasionalmente	9	5
Algunas veces	14	8
Frecuentemente	29	15
Generalmente	78	42
Siempre	38	20
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.11



Fuente: Datos de la tabla 3.11

La tabla 3.11 y el gráfico 3.11 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "Las limitaciones en la coordinación con sus pares, para desarrollar el trabajo le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 6%, raras veces 4%, ocasionalmente 5%, algunas veces 8%, frecuentemente 15%, generalmente 42% y siempre 20%.

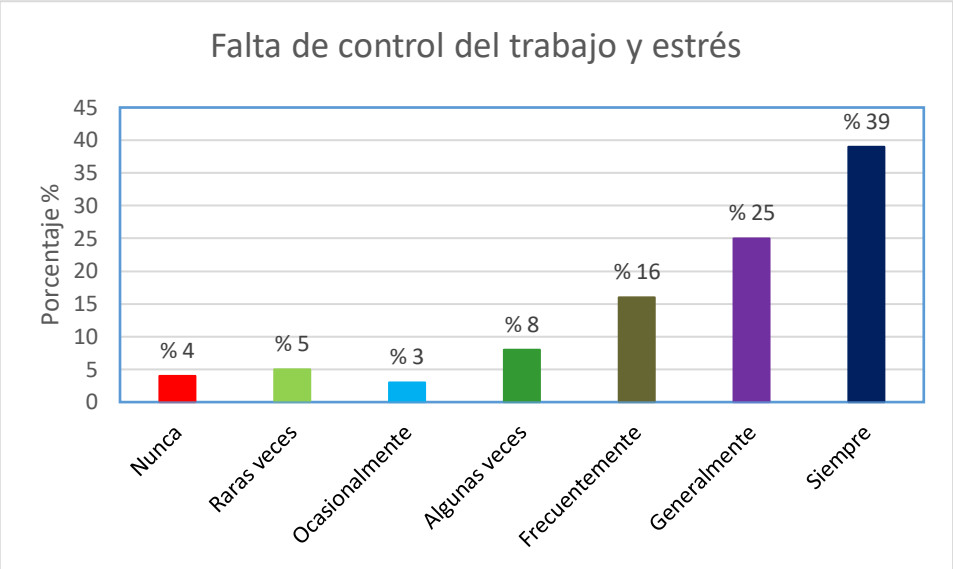
Tabla 3.12

Falta de control del trabajo y estrés

La falta de control del trabajo realizado, le estresa.	F	%
Nunca	7	4
Raras veces	9	5
Ocasionalmente	5	3
Algunas veces	16	8
Frecuentemente	29	16
Generalmente	47	25
Siempre	73	39
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.12



Fuente: Datos de la tabla 3.12

La tabla 3.12 y el gráfico 3.12 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta de control del trabajo realizado, le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 4%, raras veces 5%, ocasionalmente 3%, algunas veces 8%, frecuentemente 16%, generalmente 25% y siempre 39%.

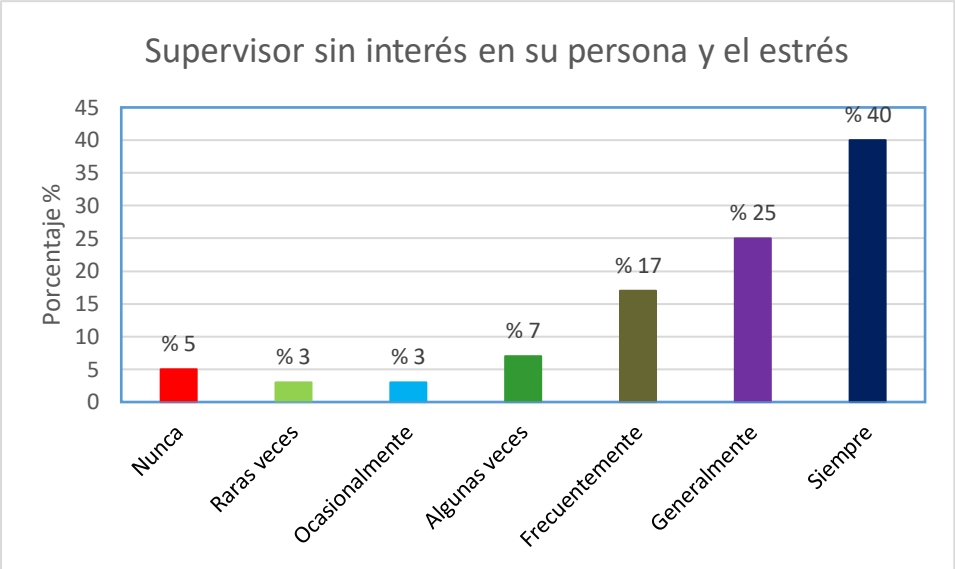
Tabla 3.13

Supervisor sin interés en su persona y el estrés

Cuando al supervisor no le interesa el bienestar de su persona, le causa estrés	F	%
Nunca	10	5
Raras veces	6	3
Ocasionalmente	6	3
Algunas veces	13	7
Frecuentemente	31	17
Generalmente	46	25
Siempre	74	40
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.13



Fuente: Datos de la tabla 3.13

La tabla 3.13 y el gráfico 3.13 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "Cuando al supervisor no le interesa el bienestar de su persona, le causa estrés", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 5%, raras veces 3%, ocasionalmente 3%, algunas veces 7%, frecuentemente 17%, generalmente 25% y siempre 40%.

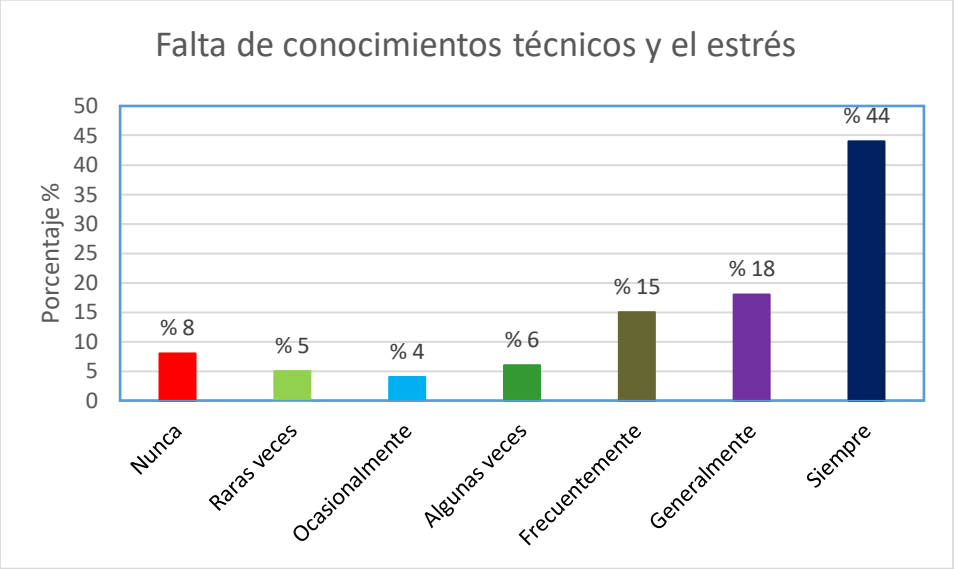
Tabla 3.14

Falta de conocimientos técnicos y el estrés

La falta de conocimientos técnicos para desarrollar ciertos trabajos, le estresa	F	%
Nunca	16	8
Raras veces	9	5
Ocasionalmente	7	4
Algunas veces	11	6
Frecuentemente	27	15
Generalmente	35	18
Siempre	81	44
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.14



Fuente: Datos de la tabla 3.14

La tabla 3.14 y el gráfico 3.14 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta de conocimientos técnicos para desarrolla ciertos trabajos, le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 8%, raras veces 5%, ocasionalmente 4%, algunas veces 6%, frecuentemente 15%, generalmente 18% y siempre 44%.

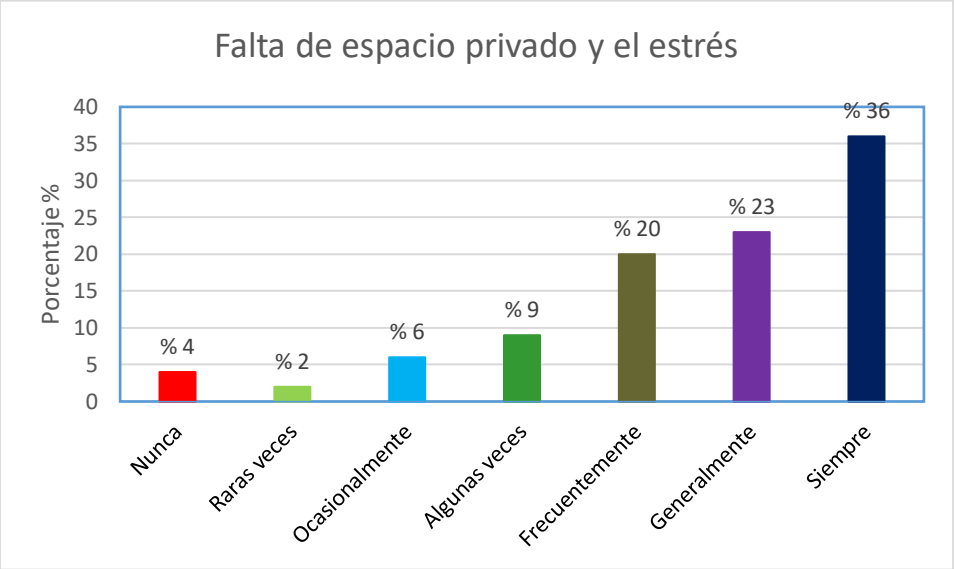
Tabla 3.15

Falta de espacio privado y el estrés

La falta de un espacio privado en su domicilio le estresa.	F	%
Nunca	7	4
Raras veces	4	2
Ocasionalmente	12	6
Algunas veces	17	9
Frecuentemente	38	20
Generalmente	41	23
Siempre	67	36
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.15



Fuente: Datos de la tabla 3.15

La tabla 3.15 y el gráfico 3.15 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta de un espacio privado en su domicilio le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 4%, raras veces 2%, ocasionalmente 6%, algunas veces 9%, frecuentemente 20%, generalmente 23% y siempre 36%.

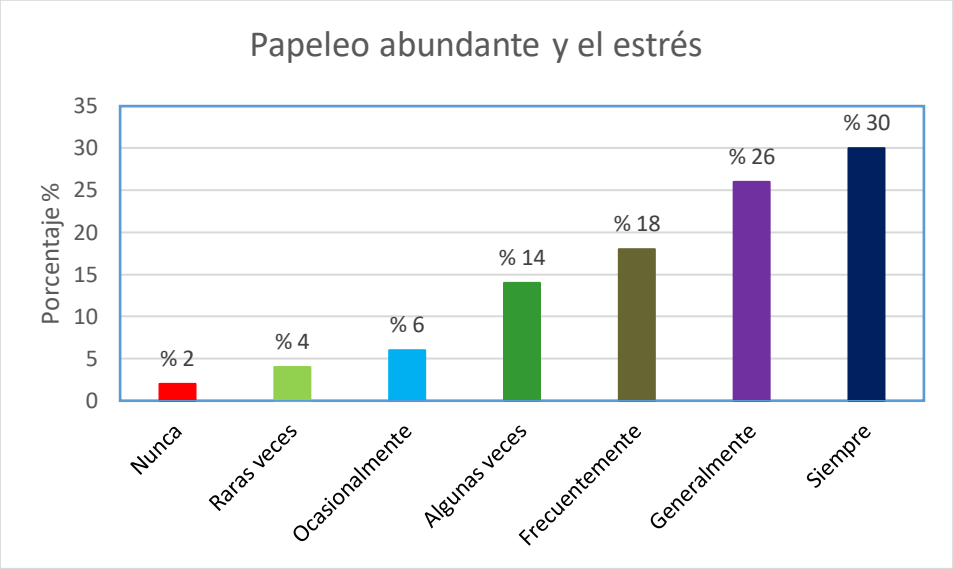
Tabla 3.16

Papeleo abundante y el estrés

El abundante papeleo en la institución me estresa	F	%
Nunca	4	2
Raras veces	7	4
Ocasionalmente	12	6
Algunas veces	26	14
Frecuentemente	33	18
Generalmente	48	26
Siempre	56	30
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.16



Fuente: Datos de la tabla 3.16

La tabla 3.16 y el gráfico 3.16 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "El abundante papeleo en la institución me estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 2%, raras veces 4%, ocasionalmente 6%, algunas veces 14%, frecuentemente 18%, generalmente 26% y siempre 30%.

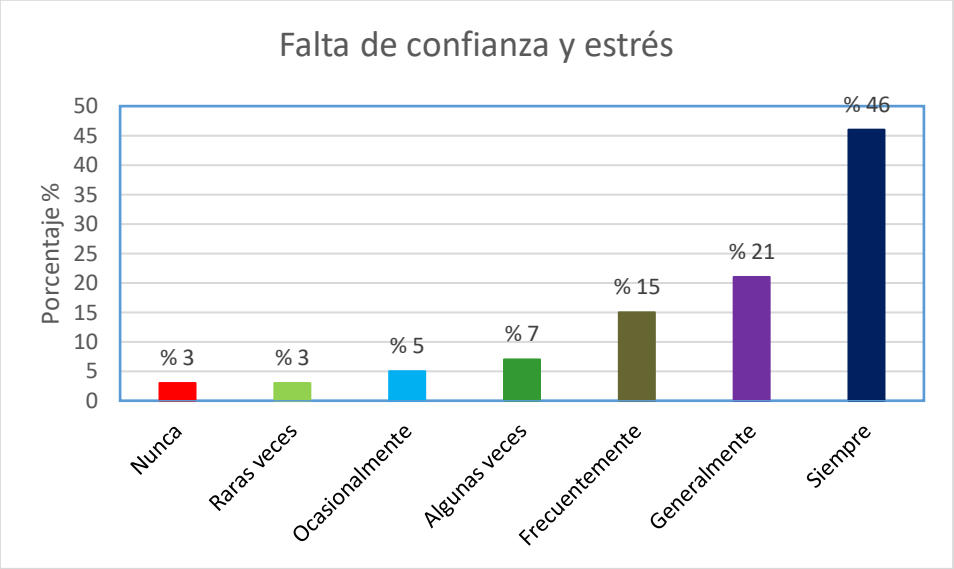
Tabla 3.17

Falta de confianza y el estrés

La falta de confianza del supervisor en su trabajo lo estresa	F	%
Nunca	6	3
Raras veces	5	3
Ocasionalmente	9	5
Algunas veces	14	7
Frecuentemente	28	15
Generalmente	39	21
Siempre	85	46
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.17



Fuente: Datos de la tabla 3.17

La tabla 3.17 y el gráfico 3.17 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta de confianza del supervisor en su trabajo lo estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 3%, ocasionalmente 5%, algunas veces 7%, frecuentemente 15%, generalmente 21% y siempre 46%.

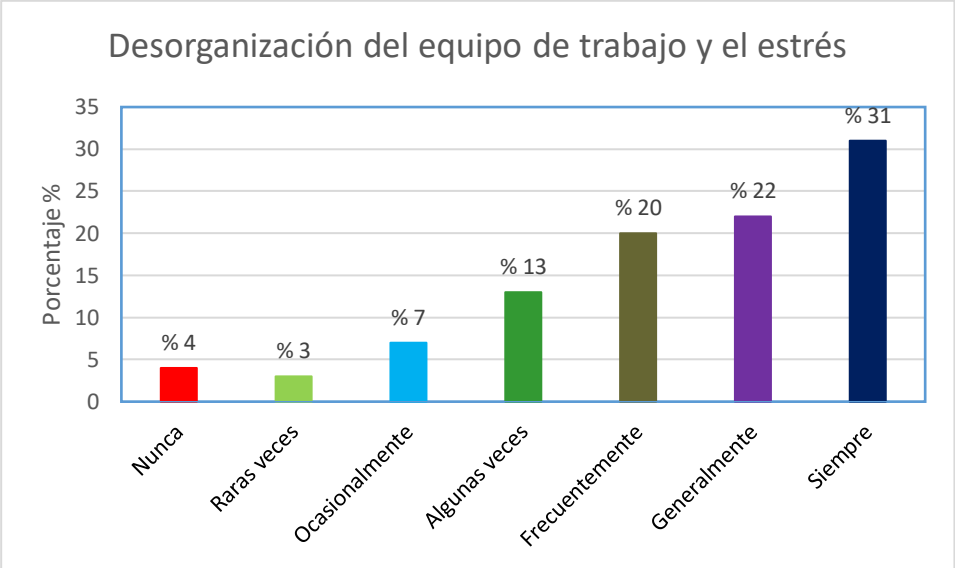
Tabla 3.18

Desorganización del equipo de trabajo y el estrés

La desorganización del equipo de trabajo le estresa	F	%
Nunca	7	4
Raras veces	5	3
Ocasionalmente	13	7
Algunas veces	24	13
Frecuentemente	38	20
Generalmente	41	22
Siempre	58	31
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.18



Fuente: Datos de la tabla 3.18

La tabla 3.18 y el gráfico 3.18 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La desorganización del equipo de trabajo le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 4%, raras veces 3%, ocasionalmente 7%, algunas veces 13%, frecuentemente 20%, generalmente 22% y siempre 31%.

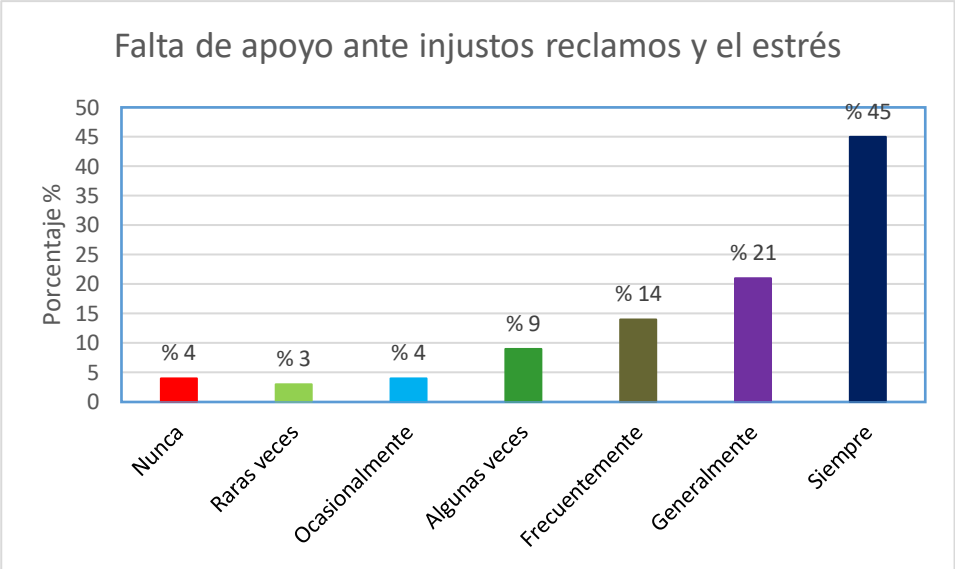
Tabla 3.19

Falta de apoyo ante injustos reclamos y el estrés

La falta de apoyo del equipo de trabajo cuando los jefes le hacen injustos reclamos, le estresan	F	%
Nunca	8	4
Raras veces	5	3
Ocasionalmente	8	4
Algunas veces	16	9
Frecuentemente	26	14
Generalmente	39	21
Siempre	84	45
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.19



Fuente: Datos de la tabla 3.19

La tabla 3.19 y el gráfico 3.19 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta de apoyo del equipo de trabajo cuando los jefes le hacen injustos reclamos, le estresan", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 4%, raras veces 3%, ocasionalmente 4%, algunas veces 9%, frecuentemente 14%, generalmente 21% y siempre 45%.

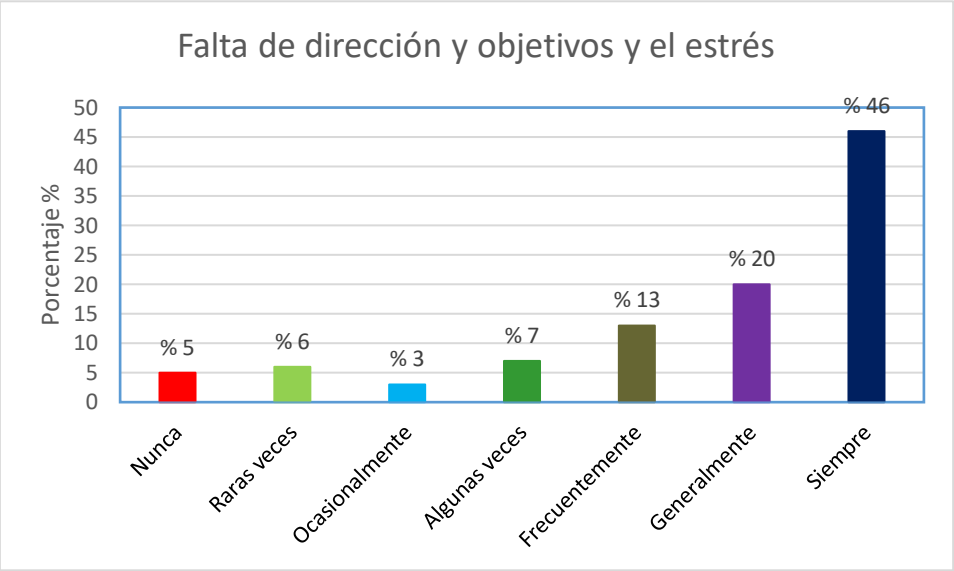
Tabla 3.20

Falta de dirección y objetivos y el estrés

Que la institución no tenga dirección y objetivos le estresa	F	%
Nunca	9	5
Raras veces	11	6
Ocasionalmente	6	3
Algunas veces	13	7
Frecuentemente	25	13
Generalmente	37	20
Siempre	85	46
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.20



Fuente: Datos de la tabla 3.20

La tabla 3.20 y el gráfico 3.20 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "Que la institución no tenga dirección y objetivos le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 5%, raras veces 6%, ocasionalmente 3%, algunas veces 7%, frecuentemente 13%, generalmente 20% y siempre 46%.

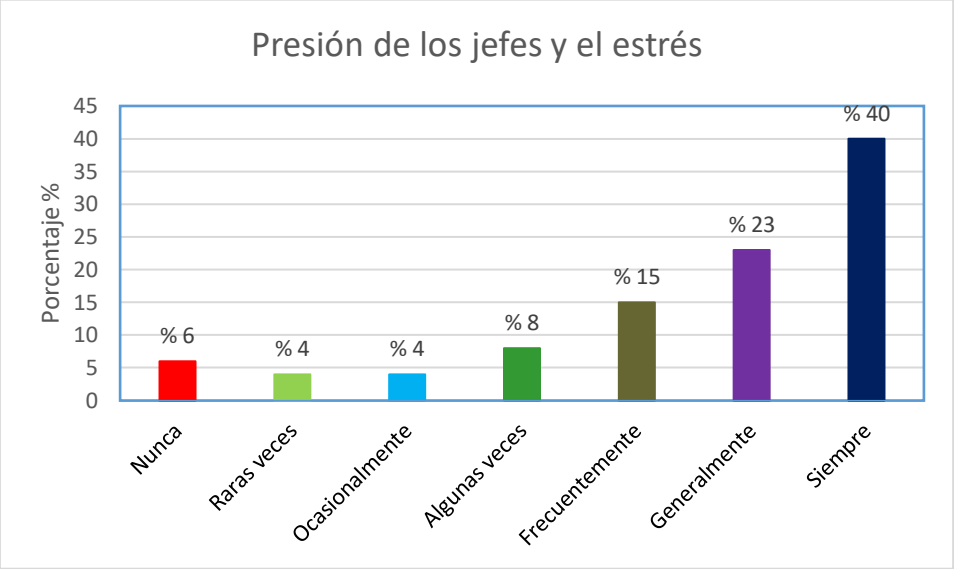
Tabla 3.21

Presión de los jefes y el estrés

Que los jefes le presionen contantemente le estresa	F	%
Nunca	11	6
Raras veces	7	4
Ocasionalmente	7	4
Algunas veces	14	8
Frecuentemente	27	15
Generalmente	45	23
Siempre	75	40
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.21



Fuente: Datos de la tabla 3.21

La tabla 3.21 y el gráfico 3.21 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "Que los jefes le presionen contantemente le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 6%, raras veces 4%, ocasionalmente 4%, algunas veces 8%, frecuentemente 15%, generalmente 23% y siempre 40%.

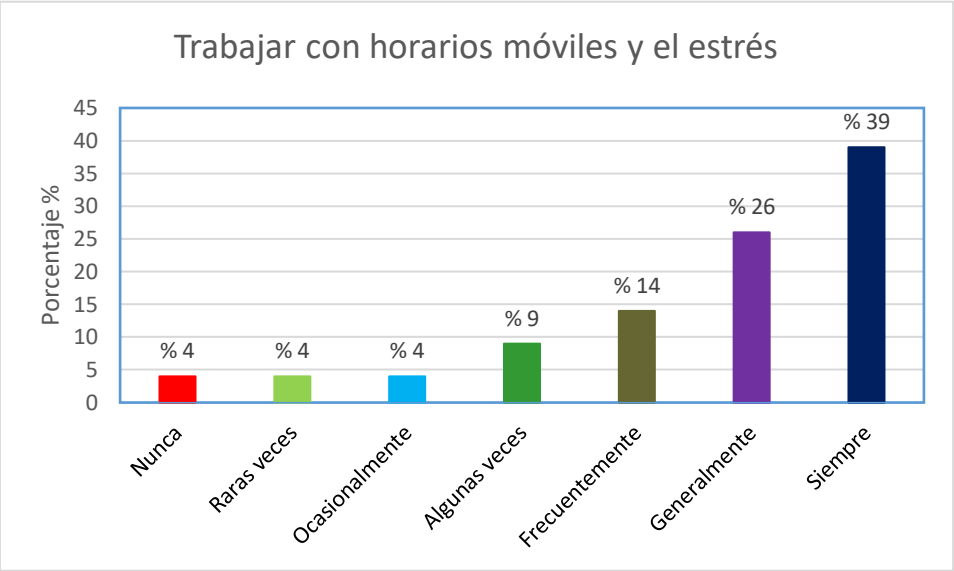
Tabla 3.22

Trabajar con horarios móviles y el estrés

El trabajo con horarios móviles le estresa.	F	%
Nunca	7	4
Raras veces	8	4
Ocasionalmente	7	4
Algunas veces	16	9
Frecuentemente	27	14
Generalmente	48	26
Siempre	73	39
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.22



Fuente: Datos de la tabla 3.22

La tabla 3.22 y el gráfico 3.22 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "El trabajo con horarios móviles le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 4%, raras veces 4%, ocasionalmente 4%, algunas veces 9%, frecuentemente 14%, generalmente 26% y siempre 39%.

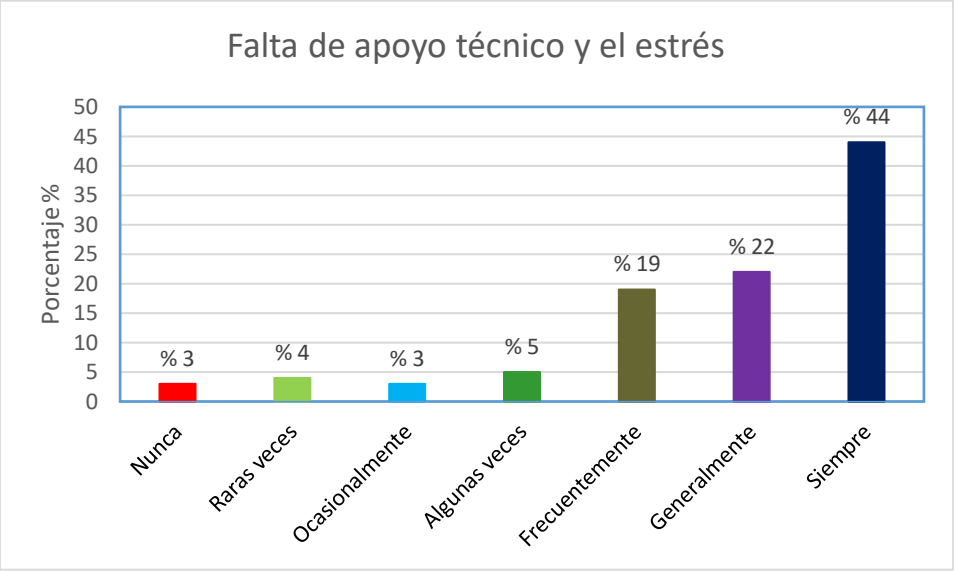
Tabla 3.23

Falta de apoyo técnico y el estrés

La falta de apoyo técnico de su equipo le estresa	F	%
Nunca	5	3
Raras veces	8	4
Ocasionalmente	6	3
Algunas veces	10	5
Frecuentemente	36	19
Generalmente	41	22
Siempre	80	44
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.23



Fuente: Datos de la tabla 3.23

La tabla 3.23 y el gráfico 3.23 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta de apoyo técnico de su equipo le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 4%, ocasionalmente 3%, algunas veces 5%, frecuentemente 19%, generalmente 22% y siempre 44%.

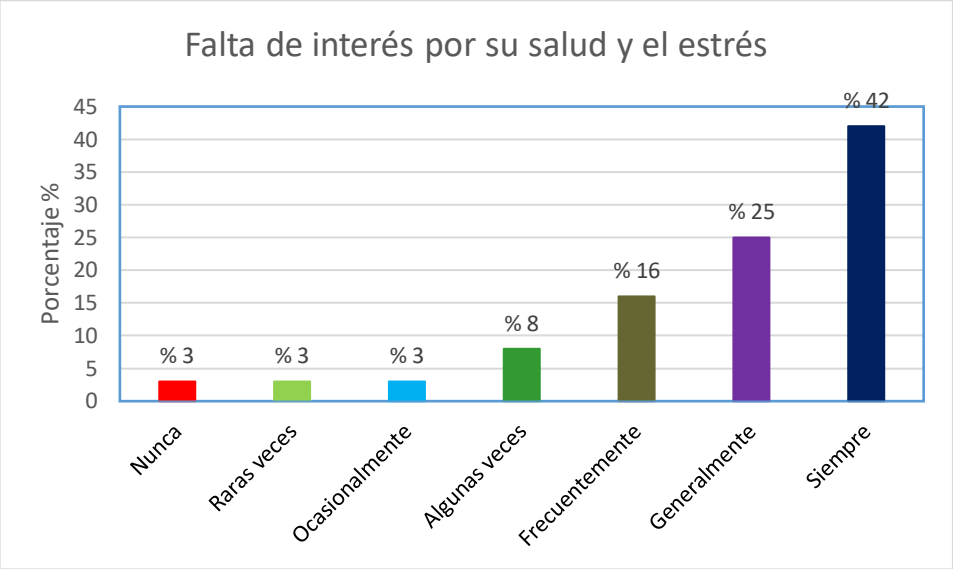
Tabla 3.24

Falta de interés por su salud y el estrés

La falta de interés de los superiores por su salud le causa estrés.	F	%
Nunca	6	3
Raras veces	6	3
Ocasionalmente	5	3
Algunas veces	14	8
Frecuentemente	30	16
Generalmente	46	25
Siempre	79	42
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.24



Fuente: Datos de la tabla 3.24

La tabla 3.24 y el gráfico 3.24 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta interés de los superiores por su salud le causa estrés", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 3%, raras veces 3%, ocasionalmente 3%, algunas veces 8%, frecuentemente 16%, generalmente 25% y siempre 42%.

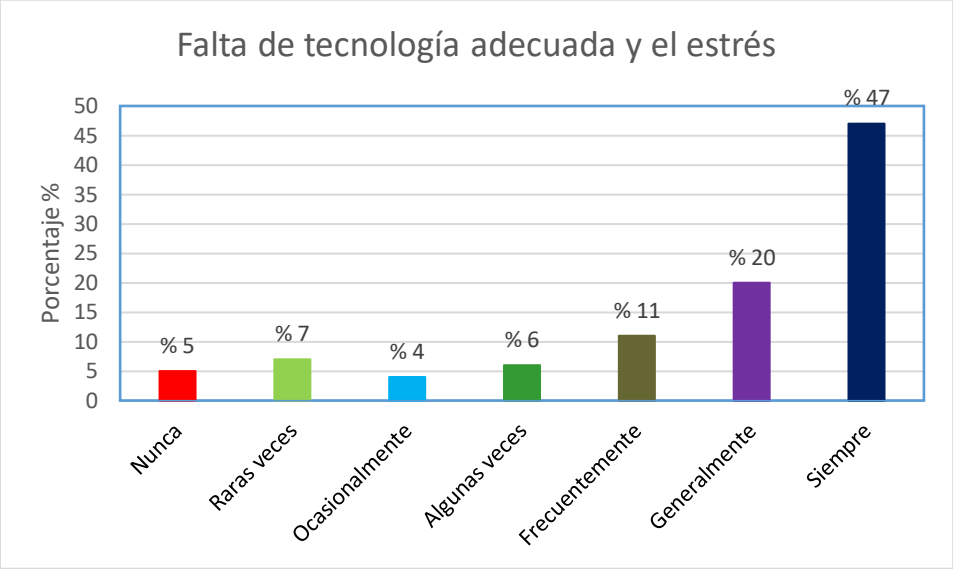
Tabla 3.25

Falta de tecnología adecuada y el estrés

La falta de tecnología adecuada en el lugar de trabajo que tiene en su domicilio le estresa	F	%
Nunca	10	5
Raras veces	13	7
Ocasionalmente	8	4
Algunas veces	11	6
Frecuentemente	20	11
Generalmente	37	20
Siempre	87	47
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.25



Fuente: Datos de la tabla 3.25

La tabla 3.25 y el gráfico 3.25 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el estrés durante la pandemia COVID 19. Frente al item "La falta de tecnología adecuada en el lugar de trabajo que tiene en su domicilio le estresa", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Nunca 5%, raras veces 7%, ocasionalmente 4%, algunas veces 6%, frecuentemente 11%, generalmente 20% y siempre 47%.

3.2. Resultados de la evaluación del desempeño laboral

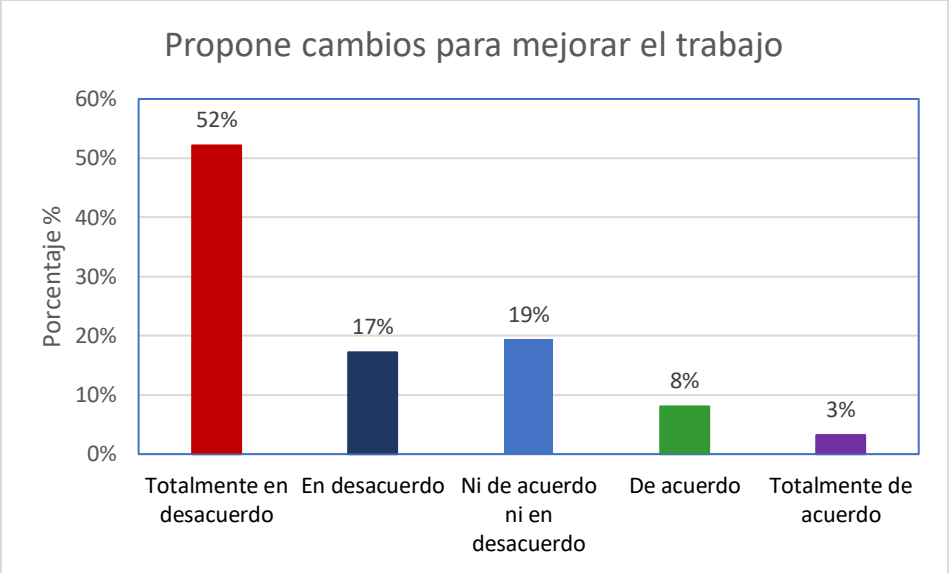
Tabla 3.26

Propone cambios para mejorar el trabajo

Propone mejoras y cambios en los métodos de trabajo para mejorar cualitativa y cuantitativamente el trabajo.	F	%
Totalmente en desacuerdo	97	52
En desacuerdo	32	17
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	19
De acuerdo	15	9
Totalmente de acuerdo	6	3
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.26



Fuente: Datos de la tabla 3.26

La tabla 3.26 y el gráfico 3.26 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Propone mejoras y cambios en los métodos de trabajo para mejorar cualitativa y cuantitativamente el trabajo", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 52%, en desacuerdo 17%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 19%, de acuerdo 8% y totalmente de acuerdo 3%.

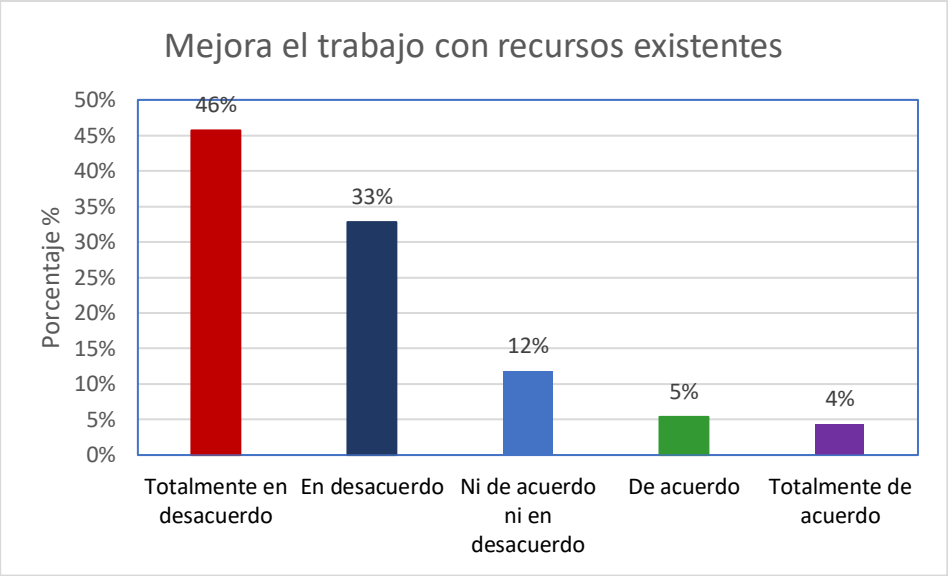
Tabla 3.27

Mejora el trabajo con recursos existentes

Plantea alternativas para mejorar el trabajo con los recursos existentes.	F	%
Totalmente en desacuerdo	85	46
En desacuerdo	61	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	12
De acuerdo	10	5
Totalmente de acuerdo	8	4
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.27



Fuente: Datos de la tabla 3.27

La tabla 3.27 y el gráfico 3.27 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Plantea alternativas para mejorar el trabajo con los recursos existentes", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 46%, en desacuerdo 33%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 12%, de acuerdo 5% y totalmente de acuerdo 4%.

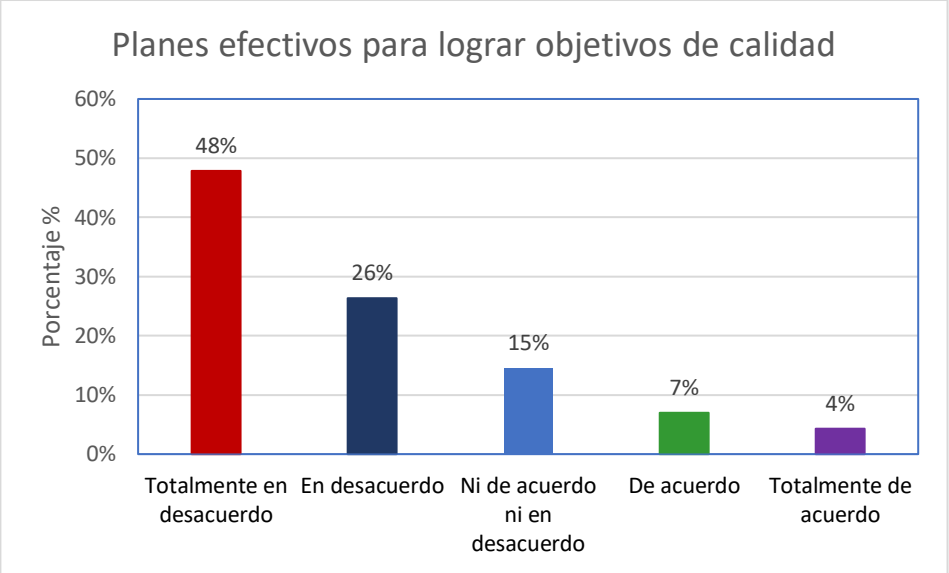
Tabla 3.28

Planes efectivos para lograr objetivos de calidad

Genera planes de acción efectivos para lograr objetivos de acuerdo con los estándares de calidad	F	%
Totalmente en desacuerdo	89	48
En desacuerdo	49	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	15
De acuerdo	13	7
Totalmente de acuerdo	8	4
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.28



Fuente: Datos de la tabla 3.28

La tabla 3.28 y el gráfico 3.28 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Genera planes de acción efectivos para lograr objetivos de acuerdo con los estándares de calidad", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 48%, en desacuerdo 26%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 15%, de acuerdo 7% y totalmente de acuerdo 4%.

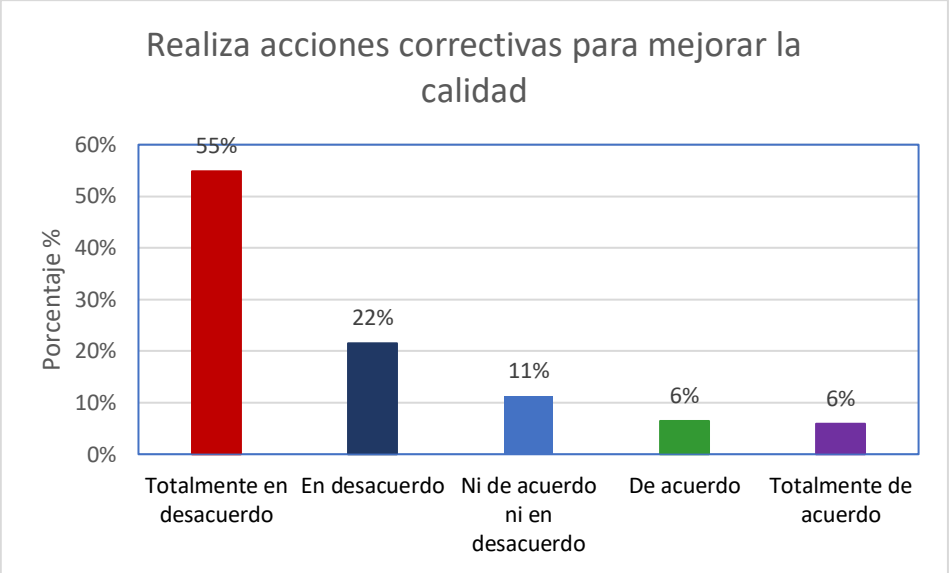
Tabla 3.29

Realiza acciones correctivas para mejorar la calidad

Realiza acciones correctivas y de mejora para lograr los objetivos del plan trazado para mejorar la calidad.	F	%
Totalmente en desacuerdo	102	55
En desacuerdo	40	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	11
De acuerdo	12	6
Totalmente de acuerdo	11	6
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 3.29



Fuente: Datos de la tabla 3.29

La tabla 3.29 y el gráfico 3.29 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Realiza acciones correctivas y de mejora para lograr los objetivos del plan trazado para mejorar la calidad", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 55%, en desacuerdo 22%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 11%, de acuerdo 6% y totalmente de acuerdo 6%.

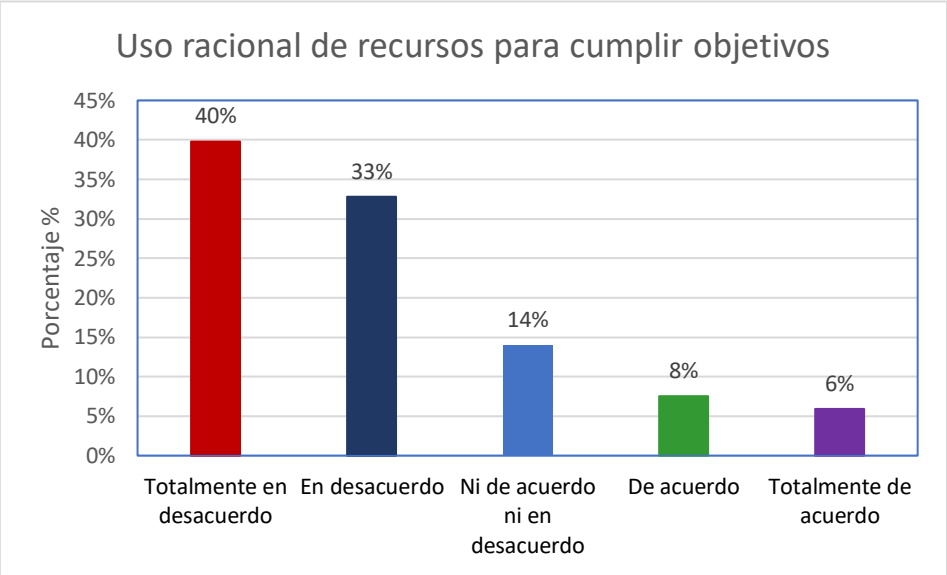
Tabla 3.30

Uso racional de recursos para cumplir objetivos

Utiliza los recursos racionalmente con el fin de cumplir los objetivos	F	%
Totalmente en desacuerdo	74	40
En desacuerdo	61	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	13
De acuerdo	14	8
Totalmente de acuerdo	11	6
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.30



Fuente: Datos de la tabla 3.30

La tabla 3.30 y el gráfico 3.30 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Utiliza los recursos racionalmente con el fin de cumplir los objetivos", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 40%, en desacuerdo 33%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 14%, de acuerdo 8% y totalmente de acuerdo 6%.

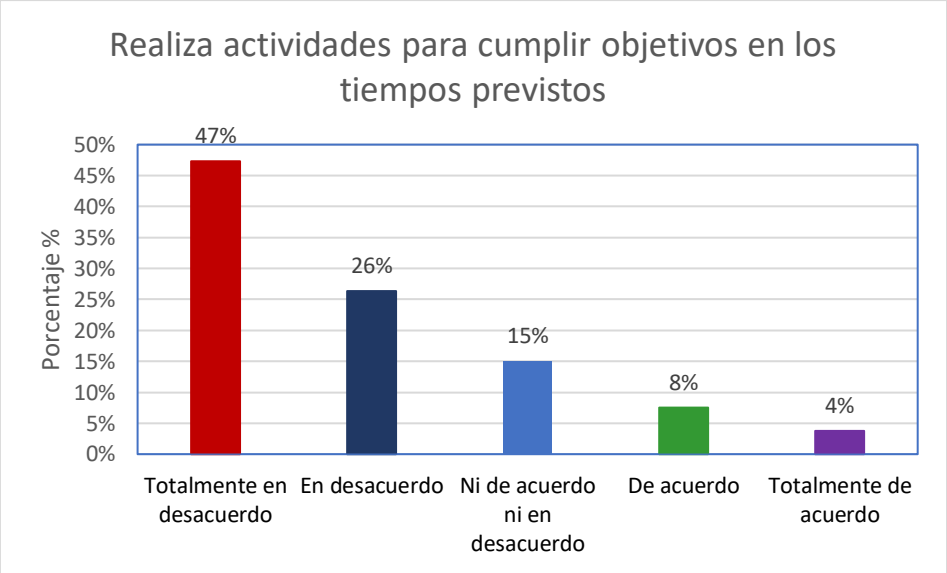
Tabla 3.31

Realiza actividades para cumplir objetivos en los tiempos previstos

Lleva a cabo actividades programadas para cumplir con los objetivos dentro del tiempo previsto.	F	%
Totalmente en desacuerdo	88	47
En desacuerdo	49	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	15
De acuerdo	14	8
Totalmente de acuerdo	7	4
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.31



Fuente: Datos de la tabla 3.31

La tabla 3.31 y el gráfico 3.31 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Lleva a cabo actividades programadas para cumplir con los objetivos dentro del tiempo previsto", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 47%, en desacuerdo 26%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 15%, de acuerdo 8% y totalmente de acuerdo 4%

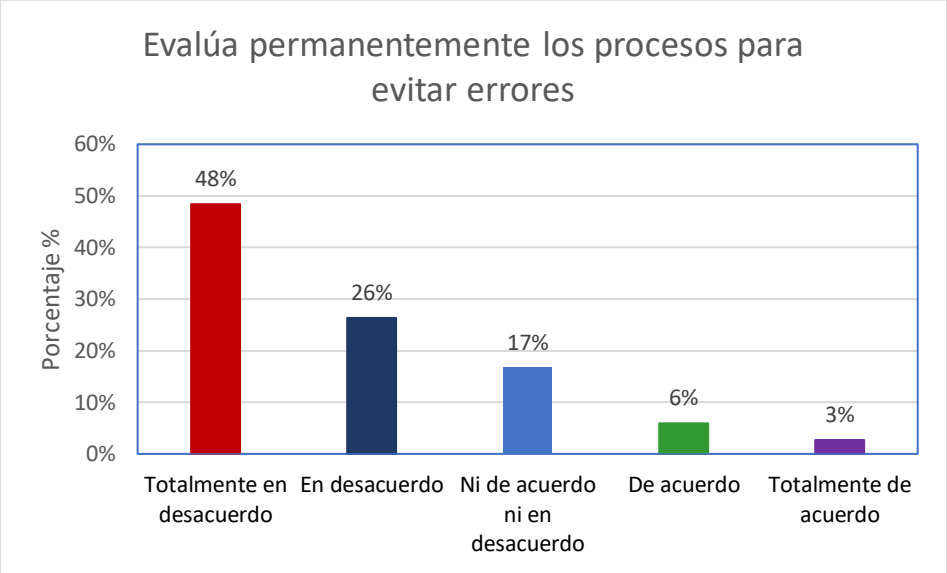
Tabla 3.32

Evalúa permanentemente los procesos para evitar errores

Realiza la evaluación permanente de los procesos para evitar errores durante el trabajo	F	%
Totalmente en desacuerdo	90	48
En desacuerdo	49	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	17
De acuerdo	11	6
Totalmente de acuerdo	5	3
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.32



Fuente: Datos de la tabla 3.32

La tabla 3.32 y el gráfico 3.32 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Realiza la evaluación permanente de los procesos para evitar errores durante el trabajo", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 48%, en desacuerdo 26%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 17%, de acuerdo 6% y totalmente de acuerdo 3%.

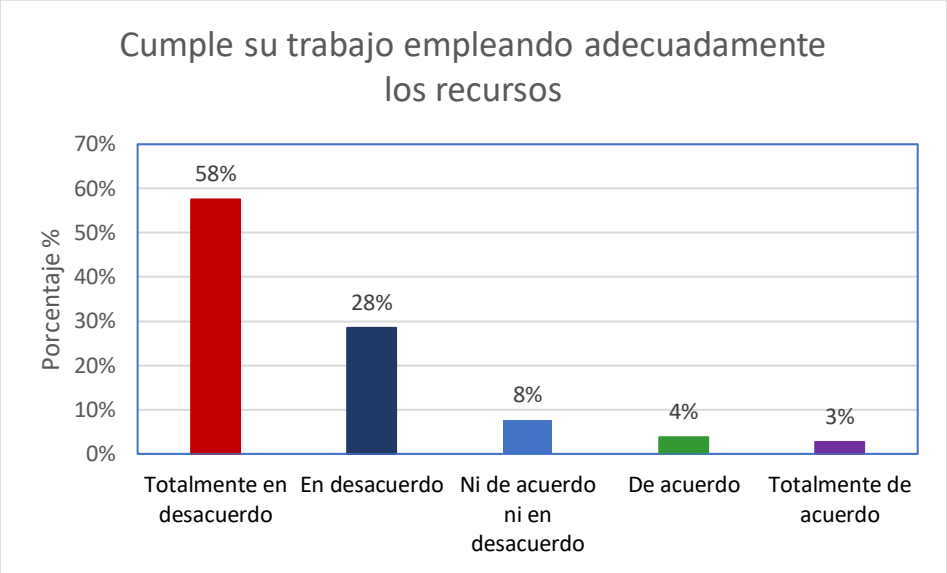
Tabla 3.33

Cumple su trabajo empleando adecuadamente los recursos

Realiza los trabajos en los plazos establecidos empleando adecuadamente los recursos	F	%
Totalmente en desacuerdo	107	58
En desacuerdo	53	27
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	8
De acuerdo	7	4
Totalmente de acuerdo	5	3
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.33



Fuente: Datos de la tabla 3.33

La tabla 3.33 y el gráfico 3.33 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Realiza los trabajos en los plazos establecidos empleando adecuadamente los recursos", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 58%, en desacuerdo 28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 8%, de acuerdo 4% y totalmente de acuerdo 3%.

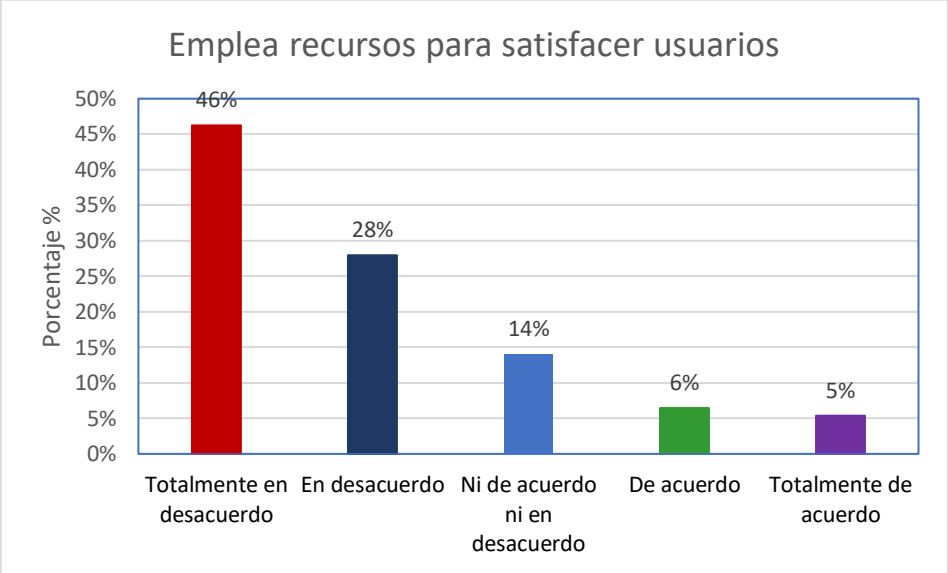
Tabla 3.34

Emplea recursos para satisfacer usuarios

Emplea diversos recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios	F	%
Totalmente en desacuerdo	86	46
En desacuerdo	52	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	15
De acuerdo	12	6
Totalmente de acuerdo	10	5
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.34



Fuente: Datos de la tabla 3.34

La tabla 3.34 y el gráfico 3.34 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Emplea diversos recursos para satisfacer las necesidades de los usuarios", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 46%, en desacuerdo 28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 14%, de acuerdo 6% y totalmente de acuerdo 5%.

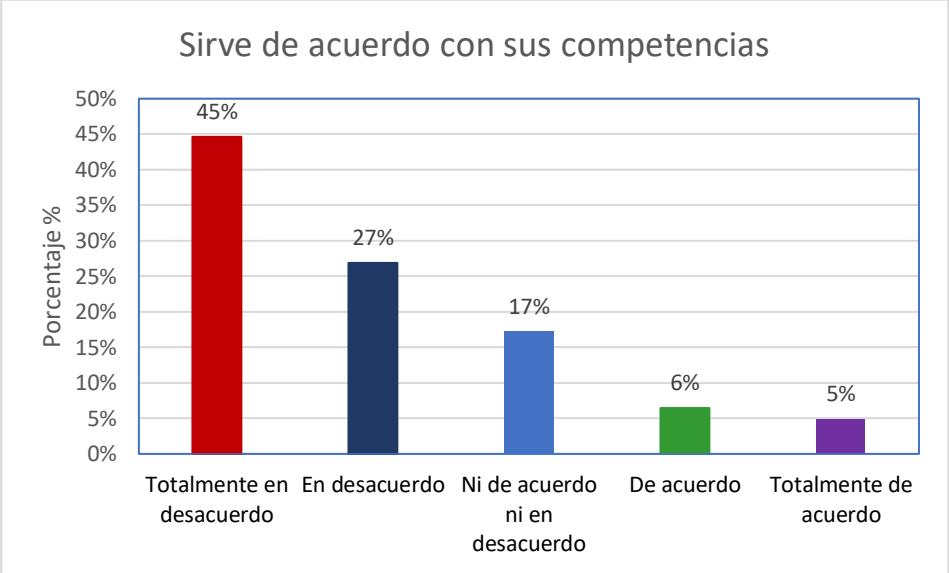
Tabla 3.35

Sirve de acuerdo con sus competencias

Atiende las necesidades de los clientes y cumple sus expectativas de acuerdo con sus competencias.	F	%
Totalmente en desacuerdo	83	45
En desacuerdo	50	27
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	17
De acuerdo	12	6
Totalmente de acuerdo	9	5
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.35



Fuente: Datos de la tabla 3.35

La tabla 3.35 y el gráfico 3.35 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Atiende las necesidades de los clientes y cumple sus expectativas de acuerdo con sus competencias", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 45%, en desacuerdo 27%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 17%, de acuerdo 6% y totalmente de acuerdo 5%.

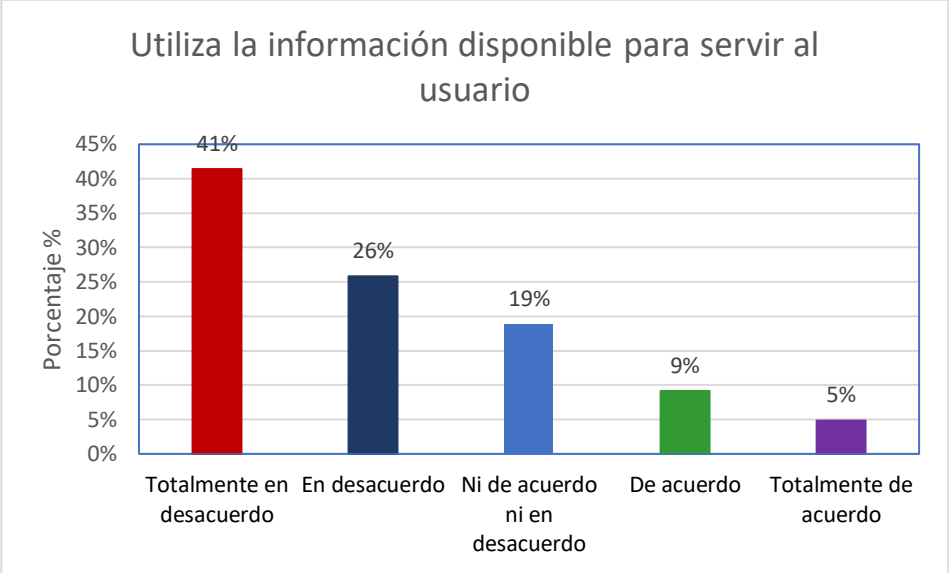
Tabla 3.36

Utiliza la información disponible para servir al usuario

Para servir eficientemente al usuario utiliza la información disponible.	F	%
Totalmente en desacuerdo	77	41
En desacuerdo	48	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	19
De acuerdo	17	9
Totalmente de acuerdo	9	5
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.36



Fuente: Datos de la tabla 3.36

La tabla 3.36 y el gráfico 3.36 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Para servir eficientemente al usuario utiliza la información disponible", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 41%, en desacuerdo 26%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 19%, de acuerdo 9% y totalmente de acuerdo 5%.

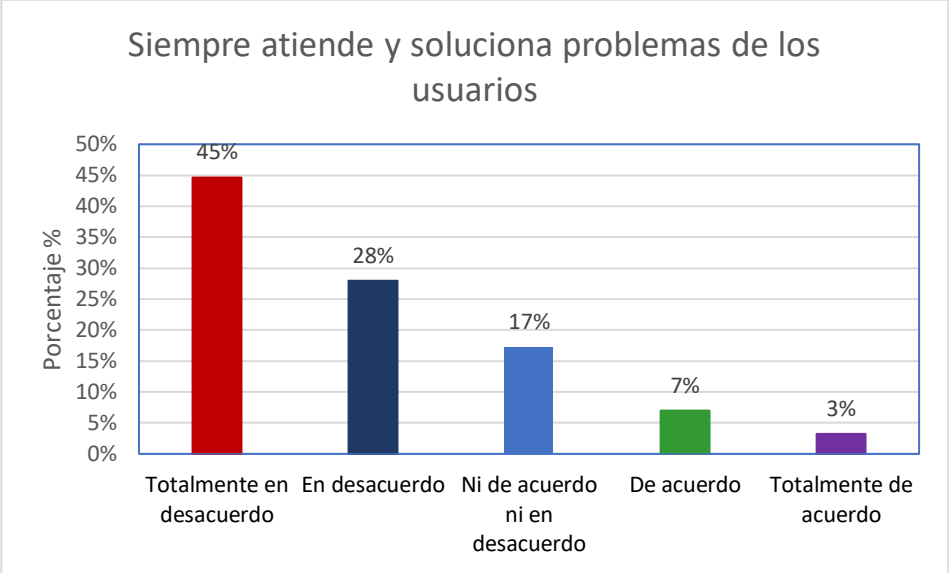
Tabla 3.37

Siempre atiende y soluciona problemas de los usuarios

Bajo cualquier condición atiende y soluciona los problemas de los usuarios con mucha empatía	F	%
Totalmente en desacuerdo	83	45
En desacuerdo	52	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	17
De acuerdo	13	7
Totalmente de acuerdo	6	3
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.37



Fuente: Datos de la tabla 3.37

La tabla 3.37 y el gráfico 3.37 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Bajo cualquier condición atiende y soluciona los problemas de los usuarios con mucha empatía", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 45%, en desacuerdo 28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 17%, de acuerdo 7% y totalmente de acuerdo 3%.

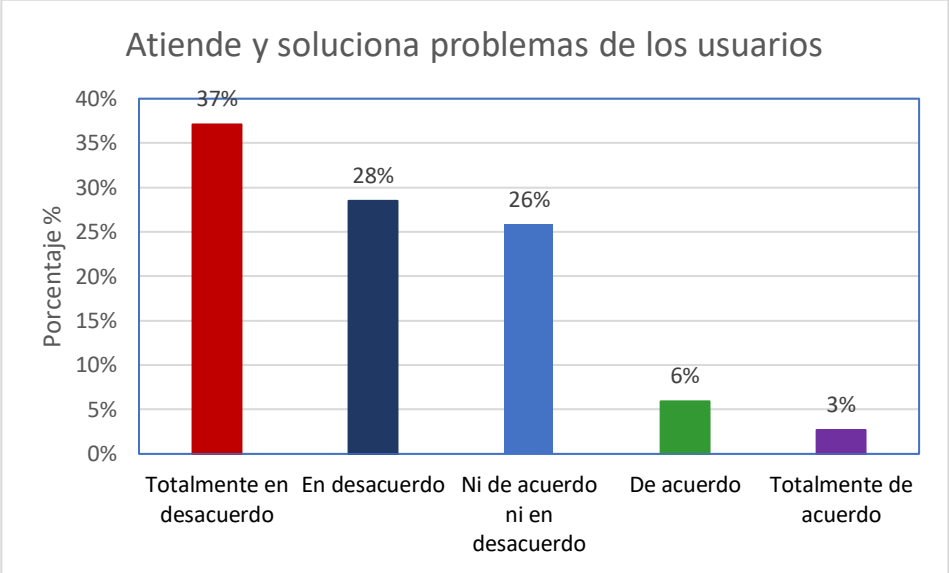
Tabla 3.38

Atiende y soluciona problemas de los usuarios

Durante el cumplimiento de sus funciones atiende y soluciona los problemas de los usuarios	F	%
Totalmente en desacuerdo	69	37
En desacuerdo	53	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	26
De acuerdo	11	6
Totalmente de acuerdo	5	3
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.38



Fuente: Datos de la tabla 3.38

La tabla 3.38 y el gráfico 3.38 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Durante el cumplimiento de sus funciones atiende y soluciona los problemas de los usuarios", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 37%, en desacuerdo 28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 26%, de acuerdo 6% y totalmente de acuerdo 3%.

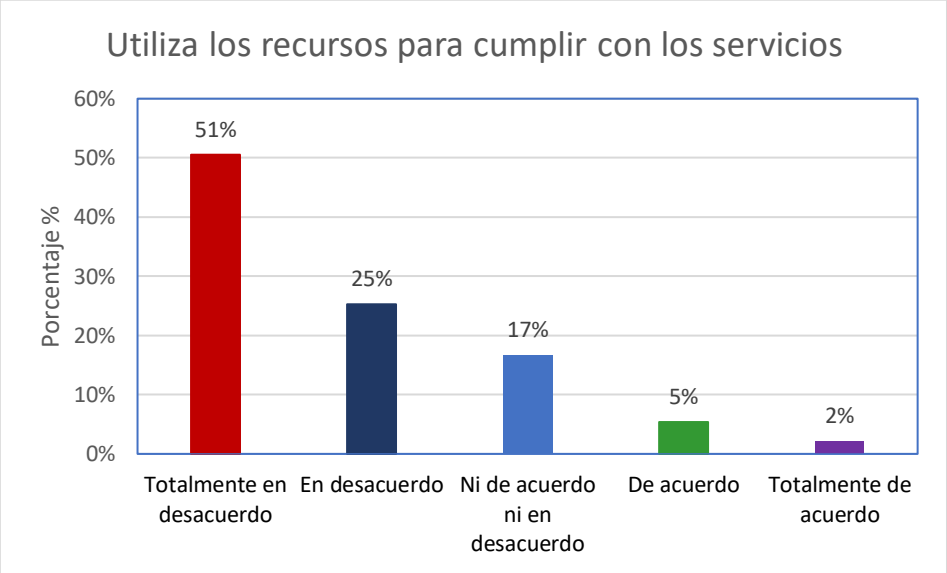
Tabla 3.39

Utiliza los recursos para cumplir con los servicios

Para cumplir con los servicios, utiliza todos los recursos que tiene disponible.	F	%
Totalmente en desacuerdo	94	51
En desacuerdo	47	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	17
De acuerdo	10	5
Totalmente de acuerdo	4	2
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.39



Fuente: Datos de la tabla 3.39

La tabla 3.39 y el gráfico 3.39 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Para cumplir con los servicios, utiliza todos los recursos que tiene disponible", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 51%, en desacuerdo 25%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 17%, de acuerdo 5% y totalmente de acuerdo 2%.

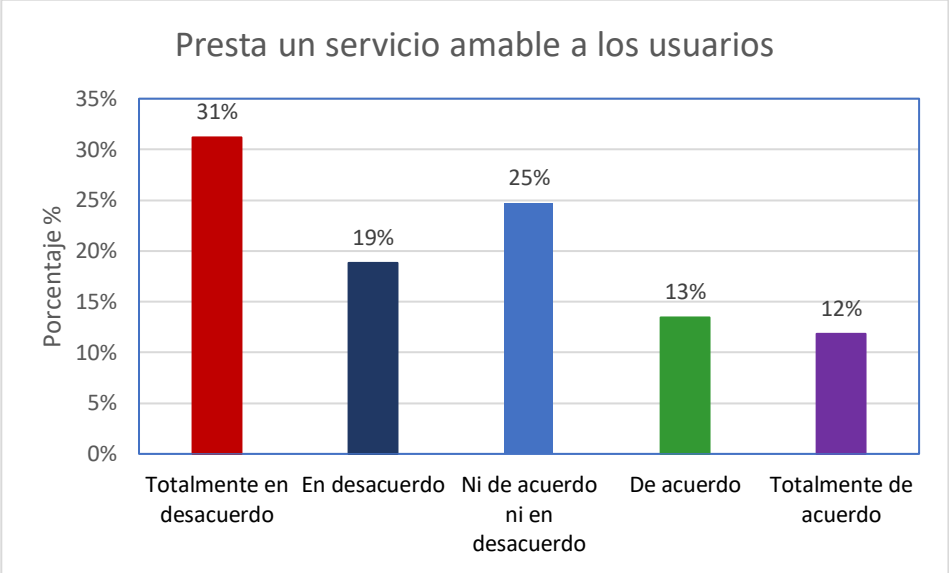
Tabla 3.40

Presta un servicio amable a los usuarios

Atiende con amabilidad todos los requerimientos de los usuarios.	F	%
Totalmente en desacuerdo	58	31
En desacuerdo	35	19
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	25
De acuerdo	25	13
Totalmente de acuerdo	22	12
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.40



Fuente: Datos de la tabla 3.40

La tabla 3.40 y el gráfico 3.40 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Atiende con amabilidad todos los requerimientos de los usuarios", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 31%, en desacuerdo 19%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 25%, de acuerdo 13% y totalmente de acuerdo 12%.

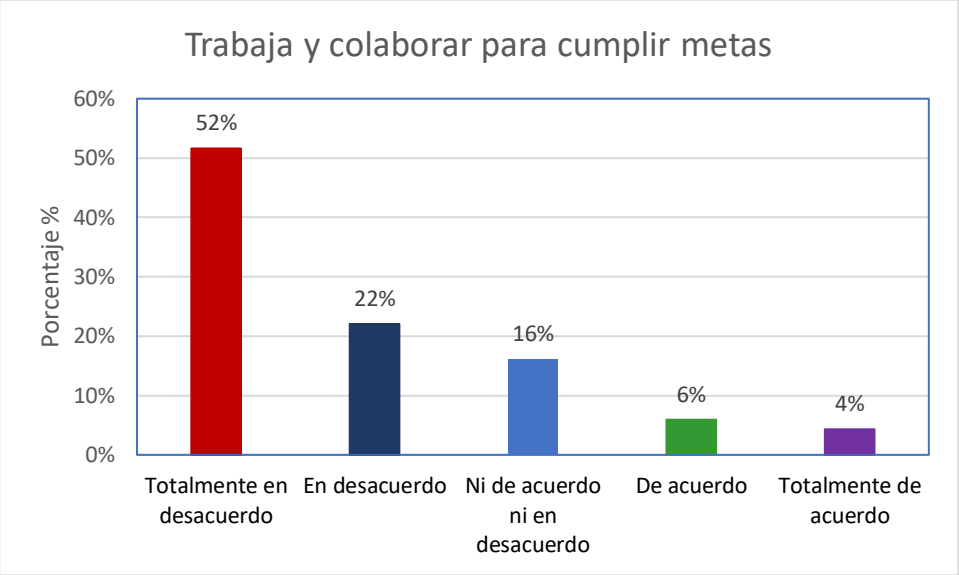
Tabla 3.41

Trabaja y colaborar para cumplir metas

Trabaja en coordinación con sus colegas y colabora con otras áreas para cumplir con las metas de la institución.	F	%
Totalmente en desacuerdo	96	52
En desacuerdo	41	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	16
De acuerdo	11	6
Totalmente de acuerdo	8	4
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.41



Fuente: Datos de la tabla 3.41

La tabla 3.41 y el gráfico 3.41 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Trabaja en coordinación con sus colegas y colabora con otras áreas para cumplir con las metas de la institución.", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 52%, en desacuerdo 22%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 16%, de acuerdo 6% y totalmente de acuerdo 4%.

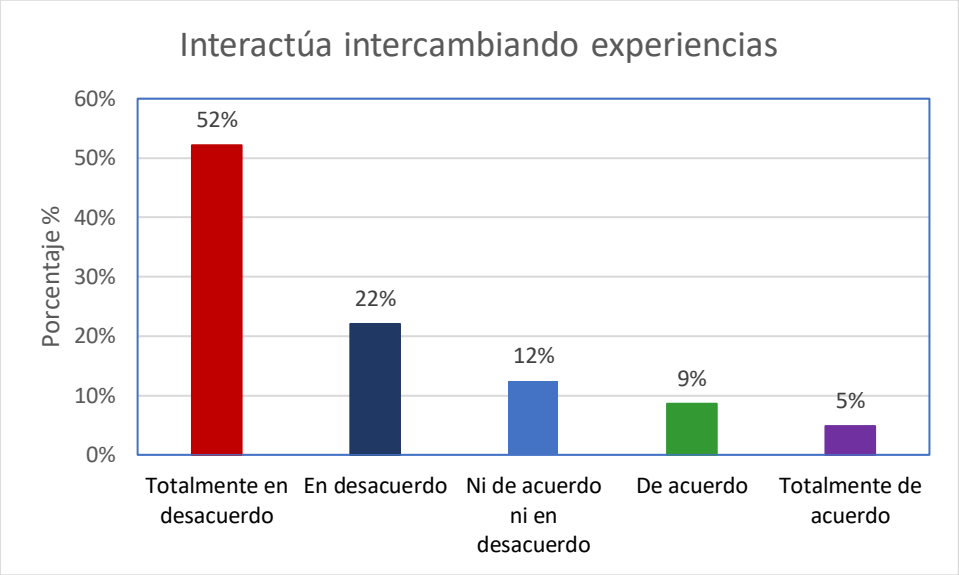
Tabla 3.42

Interactúa intercambiando experiencias

Interactúa con los miembros de su equipo intercambiando información, enseñando y aprendiendo.	F	%
Totalmente en desacuerdo	97	52
En desacuerdo	41	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	12
De acuerdo	16	9
Totalmente de acuerdo	9	5
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.42



Fuente: Datos de la tabla 3.42

La tabla 3.42 y el gráfico 3.42 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Interactúa con los miembros de su equipo intercambiando información, enseñando y aprendiendo", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 52%, en desacuerdo 22%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 12%, de acuerdo 9% y totalmente de acuerdo 5%.

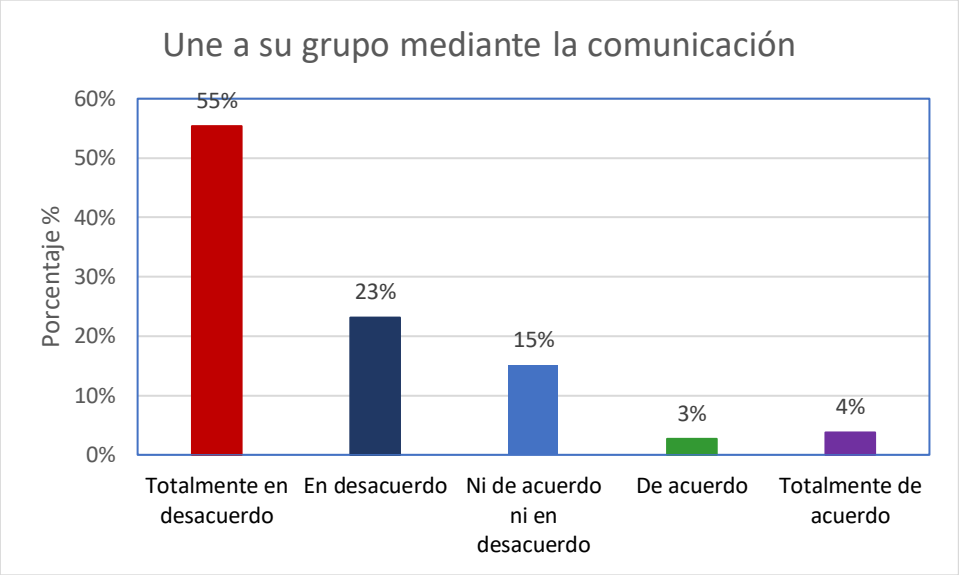
Tabla 3.43

Une a su grupo mediante la comunicación

Ayuda a mantener unido al grupo mediante la comunicación abierta y sincera.	F	%
Totalmente en desacuerdo	103	54
En desacuerdo	43	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	14
De acuerdo	5	6
Totalmente de acuerdo	7	4
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.43



Fuente: Datos de la tabla 3.43

La tabla 3.43 y el gráfico 3.43 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Ayuda a mantener unido al grupo mediante la comunicación abierta y sincera", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 55%, en desacuerdo 23%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 15%, de acuerdo 3% y totalmente de acuerdo 4%.

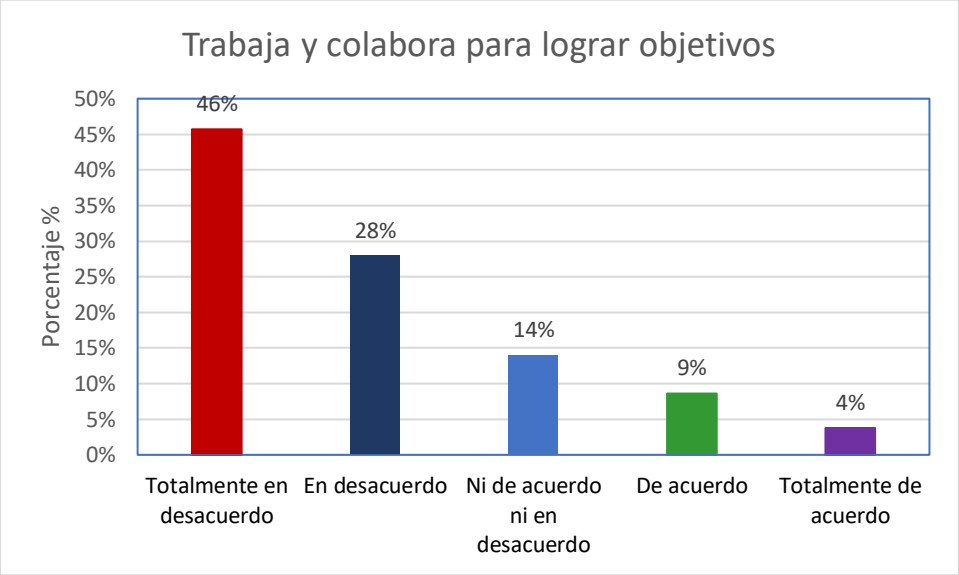
Tabla 3.44

Trabaja y colabora para lograr objetivos

Trabaja activamente en el grupo, colaborando para lograr los objetivos de la institución.	F	%
Totalmente en desacuerdo	85	46
En desacuerdo	52	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	13
De acuerdo	16	9
Totalmente de acuerdo	7	4
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.44



Fuente: Datos de la tabla 3.44

La tabla 3.44 y el gráfico 3.44 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Trabaja activamente en el grupo, colaborando para lograr los objetivos de la institución", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 46%, en desacuerdo 28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 14%, de acuerdo 9% y totalmente de acuerdo 4%.

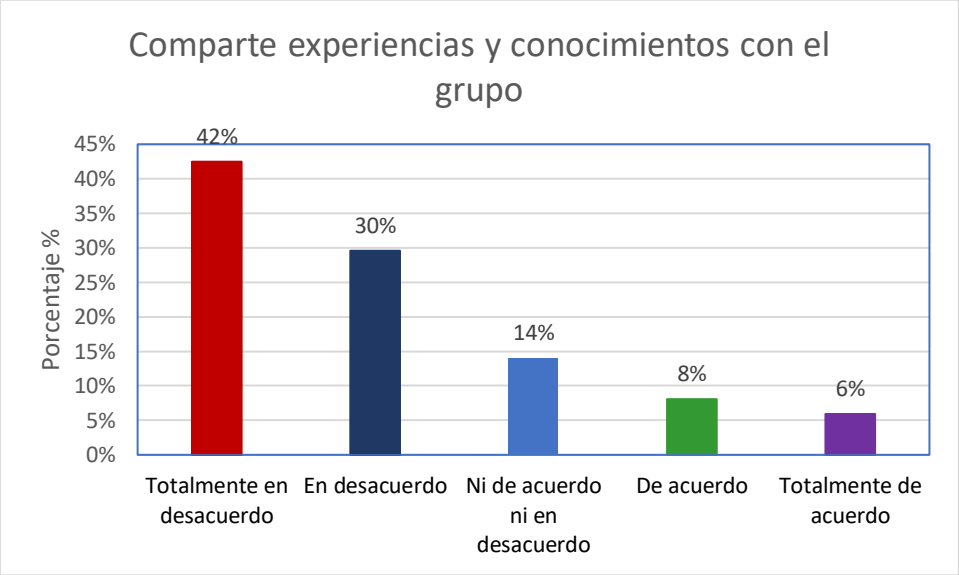
Tabla 3.45

Comparte experiencias y conocimientos con el grupo

Con los otros miembros del grupo comparte experiencia y conocimientos.	F	%
Totalmente en desacuerdo	79	42
En desacuerdo	55	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	14
De acuerdo	15	8
Totalmente de acuerdo	11	6
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.45



Fuente: Datos de la tabla 3.45

La tabla 3.45 y el gráfico 3.45 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Con los otros miembros del grupo comparte experiencia y conocimientos", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 42%, en desacuerdo 30%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 14%, de acuerdo 8% y totalmente de acuerdo 6%.

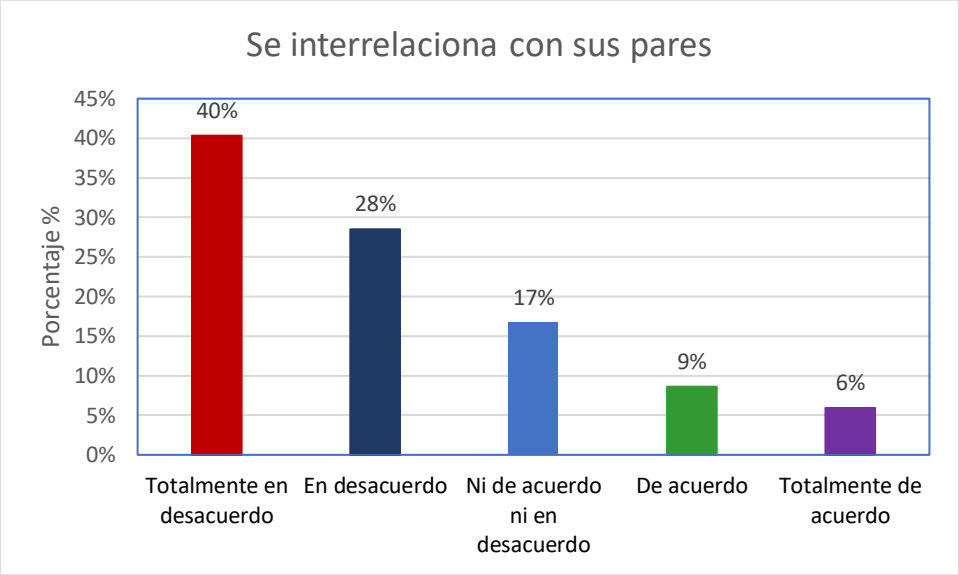
Tabla 3.46

Se interrelaciona con sus pares

Se interrelaciona amigable y responsablemente con los otros miembros de su equipo.	F	%
Totalmente en desacuerdo	75	40
En desacuerdo	53	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	17
De acuerdo	16	9
Totalmente de acuerdo	11	6
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.46



Fuente: Datos de la tabla 3.46

La tabla 3.46 y el gráfico 3.46 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Se interrelaciona amigable y responsablemente con los otros miembros de su equipo", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 40%, en desacuerdo 28%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 17%, de acuerdo 9% y totalmente de acuerdo 6%.

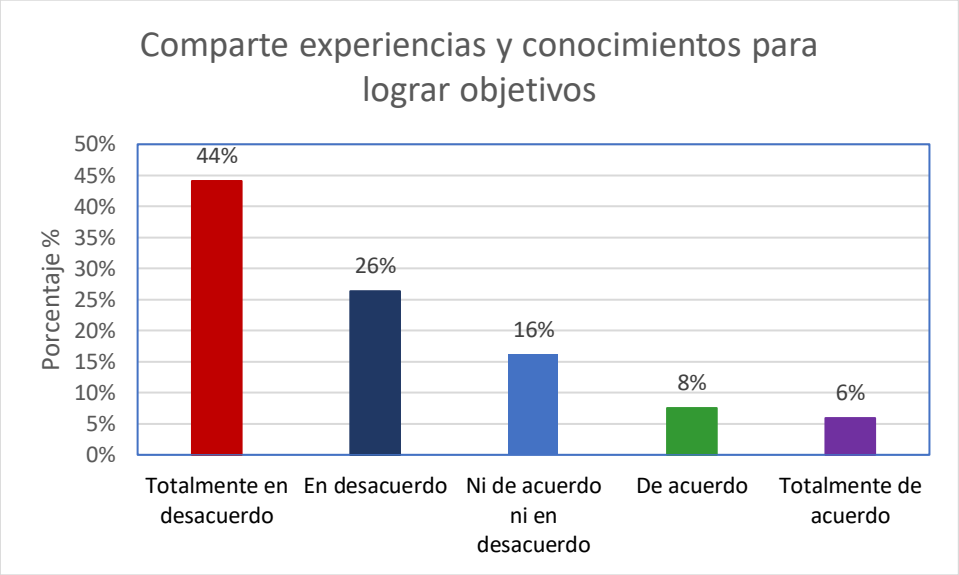
Tabla 3.47

Comparte experiencias y conocimientos para lograr objetivos

Comparte sus experiencias y conocimiento con los miembros del grupo para lograr objetivos institucionales.	F	%
Totalmente en desacuerdo	82	44
En desacuerdo	49	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	16
De acuerdo	14	8
Totalmente de acuerdo	11	6
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.47



Fuente: Datos de la tabla 3.47

La tabla 3.47 y el gráfico 3.47 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Comparte sus experiencias y conocimiento con los miembros del grupo para lograr objetivos institucionales", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 44%, en desacuerdo 26%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 16%, de acuerdo 8% y totalmente de acuerdo 6%.

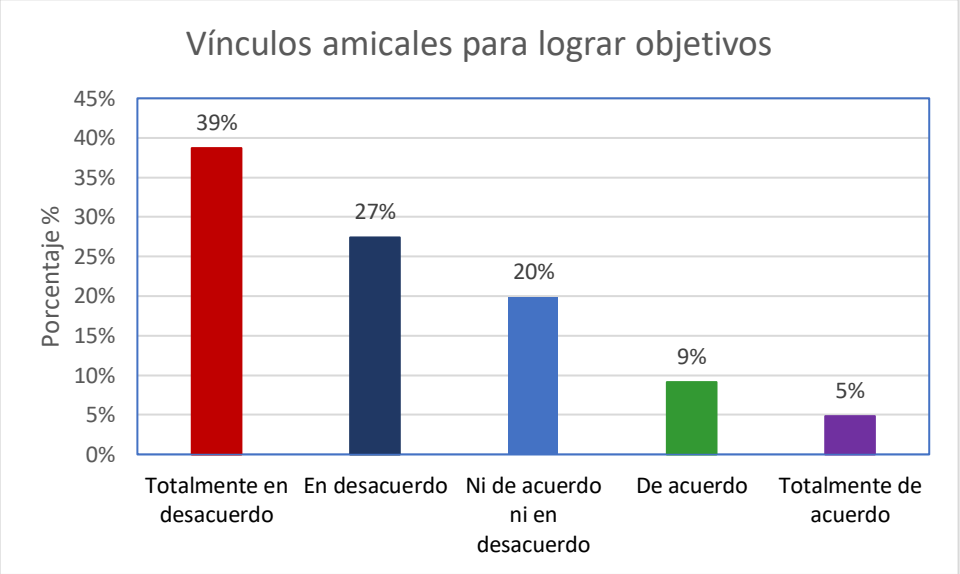
Tabla 3.48

Vínculos amicales para lograr objetivos

Sus vínculos con los otros miembros son cordiales y permiten lograr los objetivos.	F	%
Totalmente en desacuerdo	72	39
En desacuerdo	51	27
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	20
De acuerdo	17	9
Totalmente de acuerdo	9	5
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.48



Fuente: Datos de la tabla 3.48

La tabla 3.48 y el gráfico 3.48 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Sus vínculos con los otros miembros son cordiales y permiten lograr los objetivos", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 39%, en desacuerdo 27%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 20%, de acuerdo 9% y totalmente de acuerdo 5%.

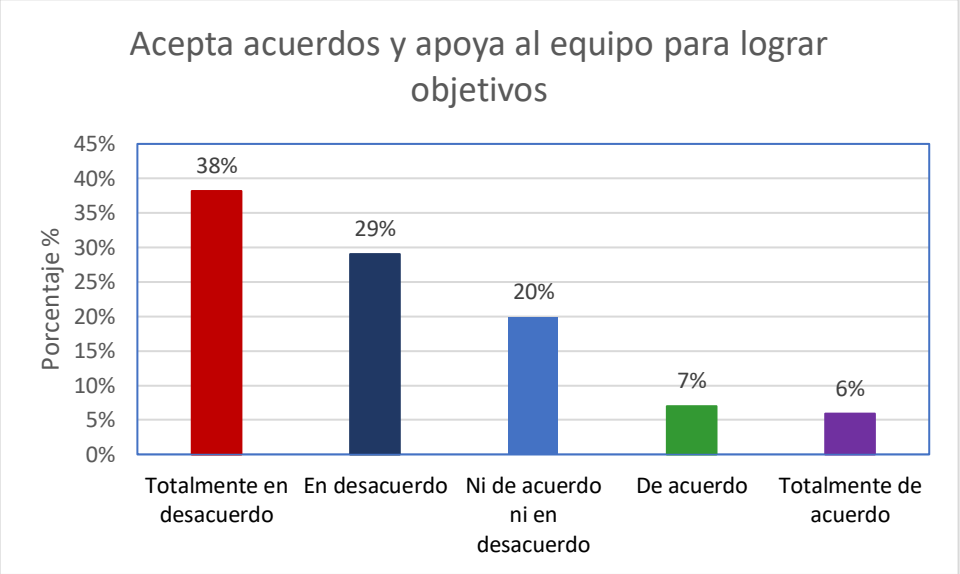
Tabla 3.49

Acepta acuerdos y apoya al equipo para lograr objetivos

Pone en práctica los acuerdos tomados, apoyando a su equipo de trabajo a fin de lograr los objetivos.	F	%
Totalmente en desacuerdo	71	38
En desacuerdo	54	29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	20
De acuerdo	13	7
Totalmente de acuerdo	11	6
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.49



Fuente: Datos de la tabla 3.49

La tabla 3.49 y el gráfico 3.49 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Pone en práctica los acuerdos tomados, apoyando a su equipo de trabajo a fin de lograr los objetivos", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 38%, en desacuerdo 29%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 20%, de acuerdo 7% y totalmente de acuerdo 6%.

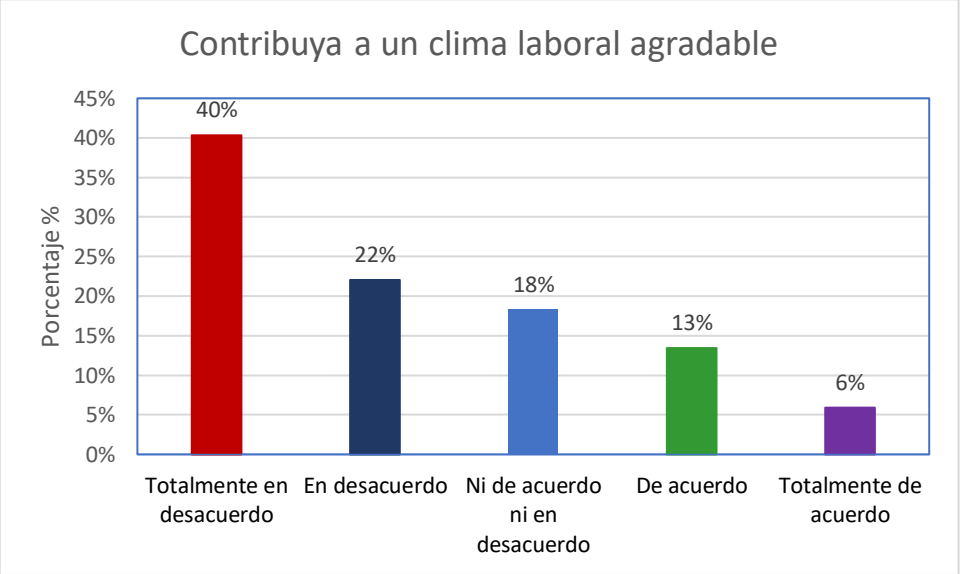
Tabla 3.50

Contribuya a un clima laboral agradable

Contribuye a que el clima laboral de la institución sea agradable y próspero.	F	%
Totalmente en desacuerdo	75	41
En desacuerdo	41	22
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	18
De acuerdo	25	13
Totalmente de acuerdo	11	6
Total	186	100

Fuente: Elaborado por el autor.

Gráfico 3.50



Fuente: Datos de la tabla 3.50

La tabla 3.50 y el gráfico 3.50 muestran los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores administrativos de las Facultades de la UNICA, para evaluar el desempeño laboral en condiciones de pandemia COVID 19. Frente al item: "Contribuye a que el clima laboral de la institución sea agradable y próspero", los encuestados respondieron de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo 40%, en desacuerdo 22%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 18%, de acuerdo 13% y totalmente de acuerdo 6%.

3.2. De la contrastación de la hipótesis.

3.2.1. Contrastación de la hipótesis principal.

La hipótesis principal de la presente investigación fue: El estrés generado por la pandemia Covid-19 influye directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022; según los datos obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de las diferentes facultades de la UNICA se ha constatado la validez de dicha hipótesis. Haciendo el respectivo estudio de correlación entre las dos variables, se observa una alta correlación de 0,834 al nivel de error de 0,01 entre la variable independiente: el estrés generado en la pandemia COVID-19 y la variable dependiente: desempeño laboral del personal administrativo, tal como se puede observar en la tabla 3.51, lo que quiere decir que hay un 83,4% de correlación entre ambas variables.

Tabla 3.51

Correlación entre el estrés generado en la pandemia COVID-19 (EGP) y el desempeño laboral del personal administrativo (DLPA)

		EGP	DLPA
EGP	Correlación de Pearson	1	0,834
	Sig. (Bilateral)		0,001
	n	186	186
DLPA	Correlación de Pearson	0,834	1
	Sig. (Bilateral)	0,001	
	n	186	186

P** es altamente Significativa al nivel 0,001

3.2.2. Comprobación de las hipótesis estadísticas.

a. Validación de la Hipótesis Específica Nº 1

Ho: ux = u y

El nivel de estrés laboral que afecta al personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022, no es alto.

H1: ux > u

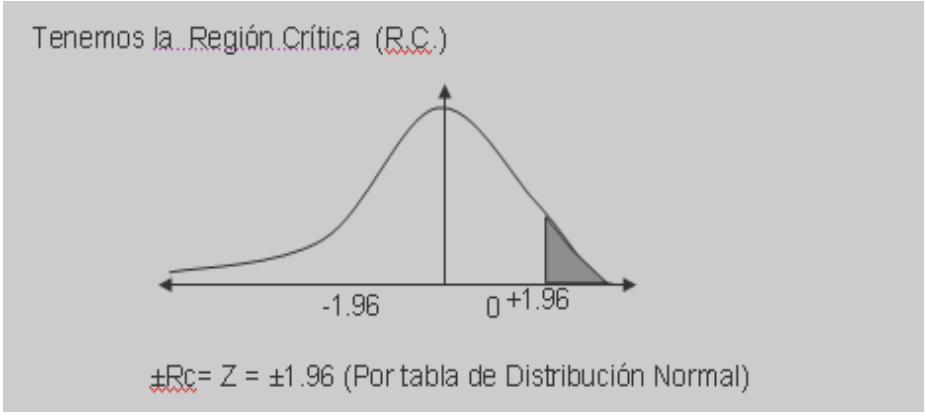
El nivel de estrés laboral que afecta al personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022, es alto.

Estadísticos de los grupos:

		Media	n	Desviación típ.	Error tip. De la media
Par 1	El nivel de estrés no es alto	5.26347	186	3.36279	.22482
	El nivel de estrés es alto	4.16835	186	3.02344	.15872

Nivel de estrés noes alto y nivel de estrés es alto	Diferencias pareadas						
	edia	Desviación tip.	Error tip. De la media	97,5% intervalo de confianza para la diferencia			iig. (Bilateral)
				uperior	nferior		

	.41258	0. 1428	. 03232	.27355	.04174	,5756	000



Como el valor de Z está fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir que El nivel de estrés laboral que afecta al personal administrativo de las facultades de la UNICA – 2022, es alto.

b. Validación de las Hipótesis específica Nº 2

Ho: ux = u y

El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA- 2022, no es bajo.

H1: ux > u

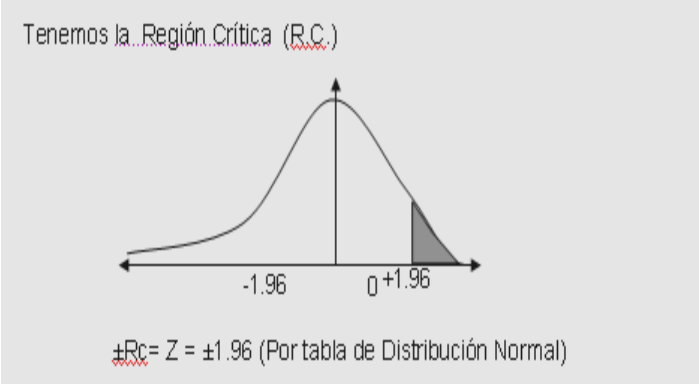
El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA- 2022, es bajo.

Estadísticos de los grupos

		Media	n	Desviación típ.	Error tip. De la media
Par 1	El nivel de desempeño laboral no es bajo	5,10563	186	2,64372	.41126
	El nivel de	4.67430	186	1.25647	.25811

	desempeño laboral es bajo				

El nivel de desempeño laboral no es bajo y el nivel de desempeño laboral es bajo	Diferencias pareadas						
	Media	Desviación tip.	Error tip. De la media	97,5% intervalo de confianza para la diferencia			Sig. (Bilateral)
				Superior	Inferior		
	1.28642	.29565	.24536	1.35646	.18342	,41	.000



Las pruebas estadísticas demuestran que para este caso z es un valor superior a +1,96, por lo que se encuentra fuera de la región de aceptación, motivo por el cual se rechaza la hipótesis negativa y se acepta que El nivel de desempeño laboral del personal administrativo de las facultades de la UNICA-2022, es bajo.

IV. DISCUSIÓN.

Según la encuesta realizada sobre el estrés del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, se advierte en lo que respecta al clima organizacional que la separación de los trabajadores por cuarentena en la cual se rompió el nexo entre ellos y por ende las posibilidades de una comunicación directa, las restricciones de coordinación afectaron en gran medida su estado anímico. En cuanto al aislamiento por cuarentena a la mayoría de los encuestados (casi un 50 %) no les afecta seguramente debido a que se encontraban en casa con sus familiares casi todo el tiempo, olvidándose de los trajines del transporte y de la oficina. Sin embargo, la falta de coordinación con sus pares, en el desarrollo mismo de los trabajos que a diario se tenían que realizar para no parar la dinámica universitaria la mayoría de los administrativos se sentían aislados y con baja moral, lo que significa que la cuarentena afecto su estado de ánimo y les causó estrés, lo mismo sucedió con el trabajo no coordinado y la falta de coordinación en general, la falta de dirección y objetivos que prevalecía en esas condiciones también influyeron en el estrés, lo que está relacionado con el clima organizacional según el cuestionario OIT-OMS.

La ruptura temporal de la estructura organizacional afecto el quehacer diario de los trabajadores afectando su estado anímico produciéndoles estrés, a esto contribuyó el hecho de trabajar sin las comodidades de la oficina, la falta de control del trabajo realizado, el abundante papeleo que a diario se realizaba en domicilio y a ello se suma la falta de interés de los superiores por su salud de cada uno de los trabajadores bajo las condiciones de pandemia ya que estos no recibían ningún incentivo por parte de la universidad y el horario de trabajo se había vuelto totalmente anormal ya que no existía un horario establecido de ocho horas, las tareas se realizaban más allá del horario de trabajo que normalmente se cumple en una oficina. Esta problemática fue mucho más aguda en los primeros días y fue particularmente duro poder adaptarse, pues los trabajadores cumplían sus tareas domesticas junto con las tareas de oficina alternando ambas y los resultados muchas veces no eran los esperados. Esto fue particularmente estresante debido a que en muchos de los casos no existía un espacio específico en casa para usarlo como oficina con las reservas del caso y no ser molestados por los otros miembros de la familia. Los resultados de la encuesta muestran que más del 50% de los encuestados consideran que la falta de coordinación, la falta de INTERNET, la falta de coordinación y de un lugar adecuado para llevar a cabo en el domicilio para llevar a cabo las tareas de oficina estresaban a los colaboradores.

Por otro lado, La falta de tecnología adecuada en el lugar de trabajo que tiene en su domicilio, la falta de conocimientos técnicos para desarrollar ciertos trabajos y las limitaciones tecnológicas de los equipos que tiene en el domicilio fueron factores determinantes que influyeron en su estado mental causándoles estrés, lo cual se refleja en los resultados de las encuestas en las cuales, más del 50% de los encuestados consideraron estar estresados. Si bien es cierto en casa se puede tener una computadora, esta es de uso común que los hijos o el conyugue emplean a diario, sobre todo en las familias de colaboradores donde hay niños en edad escolar o universitarios los cuales también y de manera

prioritaria tenían que usar la computadora. Realizar el trabajo de oficina tenía que esperar y cuando la computadora esté libre, lo cual muchas veces sucedía a avanzadas horas de la noche. Hay que tener en cuenta que la universidad no aportó en nada para sostener los gastos que se generaron a consecuencia de un mayor uso se energía eléctrica, el pago de cable, de INTERNET, lo que agravó el problema de los hogares y que tuvieron que adaptarse a las nuevas condiciones a veces sacrificando a la familia por un puesto de trabajo.

Durante la pandemia y en condiciones de aislamiento la comunicación con los jefes se hizo de manera virtual y la comunicación con los otros administrativos fue de la misma manera lo cual sesgaba lo que se quería decir de manera in extenso, ya que la comunicación virtual normalmente es concreta, precisa, desprovista de rellenos y de información adicional, esto aunque pase desapercibido es una forma de aislamiento, de alejamiento de las relaciones interpersonales amenas y amicales y por lo tanto las personas se ven aisladas no pudiendo comunicarse con la amplitud que se acostumbra, lo que a menudo es una factor que acelera las situaciones de estrés. En esta época donde las comunicaciones virtuales, aun las estrictamente privadas no tienen seguridad y que fácilmente pueden ser abiertas por cualquier persona con un conocimiento medio sobre técnicas computacionales, las conversaciones se ven restringidas enormemente y eso es causa de estrés para la mayoría de las personas. Esta situación finalmente va destruyendo la cohesión existente en los grupos de trabajo, las personas se ven alejadas y los problemas, así como los proyectos que se plantearon para cumplirlos en grupo se olvidan para dar paso a la preocupación de cumplir la tarea diaria. Debido a esto se ha podido establecer que en la mayoría de los colectivos se han separados, destruyéndose así la cohesión, faltando además el liderazgo de las personas que pueden dirigir y representar a todos los trabajadores e incluso durante este periodo no había el respaldo del grupo frente a problemas que surgían en el trabajo donde en muchos casos se evidenció cierto abuso por parte de los jefes de las facultades.

Las condiciones de estrés en la que han vivido los trabajadores administrativos de las facultades de la UNICA, influyeron significativamente en el desempeño laboral de estos, de acuerdo con los resultados de la encuesta realizada se ha podido comprobar que las condiciones de aislamiento ha influido en la manera de pensar y actuar de las personas, el poco apego a la institución se fue diluyendo la misión, visión de esta se redujo a un cierto texto declarativo, lo mismo sucedió con el trabajo de grupo y las iniciativas para lograr el desarrollo de la institución. El desempeño laboral se vio directamente afectado ya que en primer lugar estaba la prioridad de la familia en peligro frente a una enfermedad mortal que requería de toda la atención y los esfuerzos, y solo había que mantener de manera adecuada el nexo con el centro laboral, cumpliendo con las tareas mínimas.

VI. CONCLUSIONES

1. El estudio desarrollado en la presente tesis nos ha permitido de manera concreta, determinar la influencia del estrés generado por la pandemia Covid-19 en el desempeño laboral del personal administrativo de las Facultades de la UNICA – 2022, se ha podido constatar que la influencia ha sido negativa con relación al desempeño laboral, ya que los administrativos desarrollaron debido a ello un rendimiento laboral bajo, el mismo que disminuyó al mínimo.
2. Como resultado de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de las facultades de la UNICA, para determinar el nivel de estrés, se ha podido determinar que este fue alto afectando considerablemente la salud mental de los encuestados.
3. Viendo los resultados de la encuesta dirigida a los trabajadores administrativos de las facultades de la UNICA para evaluar el nivel de desempeño laboral podemos concluir que este fue bajo debido al estrés en el que se encontraban durante la pandemia del COVID-19, al extremo que sus funciones ejecutadas se redujeron a cumplir las tareas diarias empleando los pocos recursos que tenían en sus domicilios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda considerar los resultados a los que ha llegado esta investigación a fin de tomar las medidas convenientes en casos similares y poder superar los inconvenientes que se presenten de manera rápida y efectiva a fin de no afectar la salud mental de los trabajadores ni disminuir su rendimiento laboral y de esta manera mantener el ritmo de crecimiento sostenible de las diferentes facultades de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

2. Se recomienda hacer una evaluación concreta del periodo de pandemia para establecer desde el punto de vista laboral cuáles fueron los avances o retrocesos que se enfrentaron en la universidad Esto permitirá corregir ciertos errores administrativos y plantearse las rutas necesarias para revertir el daño que se produjo durante el periodo de la pandemia del COVID-19.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilera Jiménez, S. (2019). *Estrés laboral.* Universidad de Jaén. Facultad de ciencias sociales y jurídicas. http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/10856/1/TFG_estrs_laboral_pdf.pdf

Atalaya, M. (2001). El estrés y su influencia en el trabajo. *Industrial DATA*, 25-38. https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992

Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). *The job demands-resources model: State of the art. Journal of Managerial Psychology.* doi:10.1108/02683940710733115

Banco Mundial. (2021). *Perú Panorama general.* Lima. https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview

Bedoya, J. F., & Verdesoto, Á. M. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador.* http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848

Bleger. (1998). *Psicología de la conducta.* Buenos Aires: Paidós. https://psicologiaen.files.wordpress.com/2016/06/bleger-psicologia-de-la-conducta.pdf

Borman, W., & Motowildlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel selection in organizations* , 71-98.

Campbell, J., Gasser, M., & Oswald, F. (1996). *The substantive nature of performance variability. En K. Murphy(Ed.), Individual differences and behavior in organization* . San Francisco (CA).

Cano. (2002). *La naturaleza del estrés.* Valencia: SEAS.

Cartwright, S., & Cooper, C. (1997). *Managing workplace stress.* California: Sage Publications , Inc.

Chávez, L. C. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el período 2015.* Universidad Privada de Tacna. Facultad de Ciencias empresariales. Escuela de ingeniería comercial, Tacna. http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/80 77

Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos.* Bogotá: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da Edición ed.). (M. Hill, Ed.) Ciudad de México, México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinámica_en_las_organizaciones. pdf

Idarraga, P. y Gómez, S. (2021), "Estrés laboral en profesionales de la salud durante la pandemia de Covid-19", Colombia, Escuela Colombiana de Carreras Industriales - ECCI Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia.

Onofre, L. (2021), "Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N º 1, Quito, en el año 2019", Ecuador, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Quito.

Rivero, Y. y Donado, M. (2021) “Incidencia de la pandemia del Covid-19 en el estrés laboral de los trabajadores de la IPS Salud Tierralta S.A.S.”, Argentina, Universidad de Córdova.

Machacuay, J y Vera, G. (2020), "Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de La Merced, 2020", Perú, Universidad Nacional del Callao.

Bellido, R. y colaboradores (2021) “Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral”, Perú, Revista Universidad, Ciencia y Tecnología Vol. 25, Nº109 junio 2021 (pp. 124-130), Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Laime, E. (2018), “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017”, Perú, Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

IX. ANEXOS

Anexo 1

Instrumento para recolectar información sobre estrés laboral adaptado según OIT y OMS

N°	Items	1	2	3	4	5	6	7
01	Estar en cuarentena, lo estresa							
02	Trabajar sin las comodidades de la oficina, le causa estrés							
03	La falta de INTERNET en su domicilio lo estresa.							
04	Las limitaciones tecnológicas de los equipos que tiene en el domicilio le estresan.							
05	La falta de comunicación con los colegas le estresa.							
06	La falta de coordinación directa con el jefe le estresa.							

07	No tener un equipo de trabajo le estresa.							
08	No recibir ayuda de un equipo de trabajo para cumplir sus metas le estresa.							
09	Pertenecer a un equipo de trabajo que no puede reunirse le causa estrés.							
10	El trabajo no coordinado que está desarrollando le estresa.							
11	Las limitaciones en la coordinación con sus pares, para desarrollar el trabajo le estresa.							
12	La falta de control del trabajo realizado, le estresa.							

13	Cuando al supervisor no le interesa el bienestar de su persona, le causa estrés							
14	La falta de conocimientos técnicos para desarrolla ciertos trabajos, le estresa							
15	La falta de un espacio privado en su domicilio le estresa.							
16	El abundante papeleo en la institución me estresa.							
17	La falta de confianza del supervisor en su trabajo lo estresa.							
18	La desorganización del equipo de trabajo le estresa.							
19	La falta de apoyo del equipo de							

	trabajo cuando los jefes le hacen injustos reclamos, le estresan.							
20	Que la institución no tenga dirección y objetivos le estresa.							
21	Que los jefes le presionen contantemente le estresa							
22	El trabajo con horarios móviles le estresa.							
23	La falta de apoyo técnico de su equipo le estresa.							
24	La falta interés de los superiores por su salud le causa estrés.							
25	La falta de tecnología adecuada en el lugar de trabajo que							

	tiene en su domicilio le estresa.							

Escala de valoración:

1. Nunca
2. Raras veces
3. Ocasionalmente.
4. Algunas veces.
5. Frecuentemente.
6. Generalmente.
7. Siempre.

Anexo 2

Cuestionario para medir el desempeño laboral

N°	Items	1	2	3	4	5
Compromiso con la institución						
01	Propone mejoras y cambios en los métodos de trabajo para mejorar cualitativa y cuantitativamente el trabajo.					
02	Plantea alternativas para mejorar el trabajo con los recursos existentes.					
03	Genera planes de acción efectivos para lograr objetivos de acuerdo a los estándares de calidad.					

04	Realiza acciones correctivas y de mejora para lograr los objetivos del plan trazado para mejorar la calidad.					
05	Utiliza los recursos racionalmente con el fin de cumplir los objetivos.					
06	Lleva a cabo actividades programadas para cumplir con los objetivos dentro del tiempo previsto.					
07	Realiza la evaluación permanente de los procesos para evitar errores durante el trabajo.					
08	Realiza los trabajos en los plazos establecidos empleando adecuadamente los recursos.					
Vocación de servicio						
09	Emplea diversos recursos para satisfacer las necesidades de los clientes					

10	Atiende las necesidades de los clientes y cumple sus expectativas de acuerdo con sus competencias.					
11	Para servir eficientemente al usuario utiliza la información disponible.					
12	Bajo cualquier condición atiende y soluciona los problemas de los usuarios con mucha empatía.					
13	Durante el cumplimiento de sus funciones atiende y soluciona los problemas de los usuarios.					
14	Para cumplir con los servicios, utiliza todos los recursos que tiene disponible.					
15	Atiende con amabilidad todos los requerimientos de los usuarios.					
Trabajo en equipo						

16	Trabaja en coordinación con sus colegas y colabora con otras áreas para cumplir con las metas de la institución.					
17	Interactúa con los miembros de su equipo intercambiando información, enseñando y aprendiendo.					
18	Ayuda a mantener unido al grupo mediante la comunicación abierta y sincera.					
19	Trabaja activamente en el grupo, colaborando para lograr los objetivos de la institución.					
20	Con los otros miembros del grupo comparte experiencia y conocimientos.					
21	Se interrelaciona amigable y responsablemente con los otros					

	miembros de su equipo.					
22	Comparte sus experiencias y conocimiento con los miembros del grupo para lograr objetivos institucionales.					
23	Sus vínculos con los otros miembros son cordiales y permiten lograr los objetivos.					
24	Pone en práctica los acuerdos tomados, apoyando a su equipo de trabajo a fin de lograr los objetivos.					
25	Contribuye a que el clima laboral de la institución sea agradable y próspero.					

Escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo