

Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Facultad de Psicología y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología

**ESTRÉS Y ANSIEDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE ORGANIZACIONES PRIVADAS EN LIMA
METROPOLITANA EN TIEMPOS DE COVID-19**

Tesis presentada por:

DANITZA MILEVA TORRES BUKVICH

NINOSKA PAOLA TORRES RODRÍGUEZ

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Asesor:

Mario Santiago Bulnes Bedón

ORCID: 0000 – 0001 – 7126 – 970X

Lima-Perú

2022

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

DANITZA MILEVA TORRES BUKVICH

NINOSKA PAOLA TORRES RODRIGUEZ

Dr. Mario Santiago Bulnes Bedón, Asesor

Mg. Manuel Arboccó de los Heros, Miembro

Dr. Lisle Sobrino Chunga, Miembro

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

Dr. Lisle Sobrino Chunga
Decano
Facultad de Psicología y Humanidades



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar si existe relación entre el estrés y ansiedad laboral en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima durante la pandemia. El estudio es no descriptivo de tipo sustantivo o básico y de diseño correlacional. Teniendo como población un total de 56 trabajadores administrativos de ambos sexos que laboran en diferentes organizaciones privadas de Lima Metropolitana y cuyas edades oscilan entre los 25 y 40 años. Para medir las variables se emplearon dos instrumentos: Cuestionario de Estrés laboral– JSS de Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg; y Cuestionario de Ansiedad Estado– Rasgo de C. D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene. Los resultados obtenidos mostraron que los índices del estrés laboral, de presión laboral y de falta de apoyo de la organización con los resultados de la variable Ansiedad estado– rasgo mostraron que no se halló diferencia significativa. A su vez, se halló que en relación al índice de Ansiedad estado–rasgo con la variable según sexo no existe diferencia significativa. Además, se halló diferencia significativa en los índices de estrés laboral, presión laboral y falta de apoyo de la organización según actividad laboral. Por otro lado, se halló diferencia estadísticamente significativa según sexo, en los tres índices anteriormente señalados.

Palabras clave: *Covid-19, estrés laboral, ansiedad laboral, personal administrativo, pandemia.*

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine if there is a relationship between work stress and anxiety in administrative workers of private organizations in Lima during the pandemic. The study is non-descriptive of substantive or basic type and correlational design. Having as a population a total of 56 administrative workers of both sexes who work in different private organizations in Metropolitan Lima and whose ages range between 25 and 40 years. Two instruments were used to measure the variables: Work Stress Questionnaire – JSS by Charles D. Spielberger and Peter R. Vagg; and State-Trait Anxiety Questionnaire by C. D. Spielberger, R. L. Gorsuch, and R. E. Lushene. The results obtained showed that the indices of work stress, work pressure and lack of support from the organization with the results of the State-Trait Anxiety variable showed that no significant difference was found. In turn, it was found that in relation to the state-trait Anxiety index with the variable according to sex there is no significant difference. In addition, a significant difference was found in the rates of work stress, work pressure and lack of support from the organization according to work activity. On the other hand, a statistically significant difference was found according to sex, in the three aforementioned indices.

Keywords: *Covid-19, work stress, work anxiety, administrative staff, pandemic.*

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a:

Mis padres quienes por su amor, paciencia y esfuerzo me permitieron alcanzar una meta más en mi vida académica, agradezco por ser mi ejemplo más grande de esfuerzo y valentía.

A mi hermano por su apoyo incondicional que me brindo durante el proceso de esta investigación.

A Thiago quien me impulsa a ser una mejor persona día a día.

A nuestro asesor por sus conocimientos, paciencia y el apoyo que nos brindo

NINOSKA TORRES RODRÍGUEZ

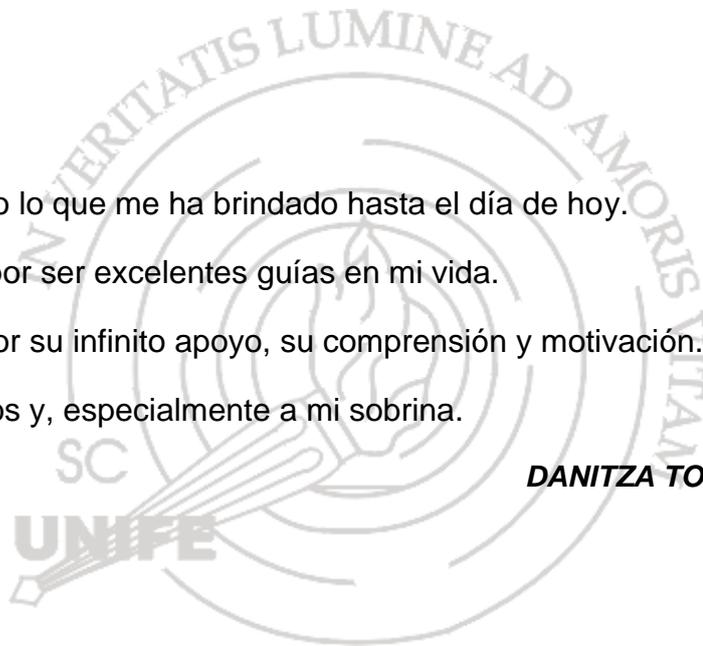
A Dios por todo lo que me ha brindado hasta el día de hoy.

A mis padres por ser excelentes guías en mi vida.

A mi esposo por su infinito apoyo, su comprensión y motivación.

A mis hermanos y, especialmente a mi sobrina.

DANITZA TORRES BUKVICH



INDICE

	Página
CAPITULO I: ANTECEDENTES.....	15
1. Marco teórico conceptual.....	15
1.1. Estrés y ansiedad.....	15
1.1.1. Estrés.....	16
1.1.1.1. Definición según autores.....	16
1.1.1.2. Tipos de estrés.....	18
1.1.1.3. Modelos teóricos del estrés.....	19
1.1.1.4. Fases del estrés.....	20
1.1.1.5. Fuentes de estrés.....	21
1.1.2. Ansiedad.....	22
1.1.2.1. Definición según autores.....	22
1.1.2.2. Enfoques teóricos de la ansiedad.....	24
1.1.2.3. Clasificación de los tipos de ansiedad.....	26
1.1.2.4. Componentes de la ansiedad.....	26
1.2. Estrés laboral y ansiedad laboral.....	27
1.2.1. Estrés laboral.....	29
1.2.1.1. Definición según autores.....	29
1.2.1.2. Causas de estrés laboral.....	33
1.2.1.3. Tipos de estrés laboral.....	36
1.2.1.4. Factores del estrés laboral.....	37
1.2.1.5. Efectos del estrés laboral sobre la organización.....	39
1.2.1.6. Modelos teóricos del estrés laboral.....	42

1.2.1.7.	Fuentes de estrés laboral.....	48
1.2.2.	Ansiedad laboral.....	49
1.2.2.1.	Factores causantes de ansiedad laboral.....	51
1.2.2.2.	Causas de ansiedad laboral.....	54
1.2.2.3.	Modelos teóricos de la ansiedad laboral.....	55
1.3.	Estrés y ansiedad laboral en el profesional administrativo en tiempos de Covid-19.....	63
1.4.	Beneficios y consecuencias que trajo la pandemia en el sector laboral.....	66
2.	Revisión de la literatura.....	67
2.1.	Investigaciones nacionales.....	67
2.2.	Investigaciones internacionales.....	72
3.	Planteamiento del problema.....	76
4.	Objetivos de la investigación.....	80
4.1.	Objetivo general.....	80
4.2.	Objetivos específicos.....	80
5.	Hipótesis.....	82
5.1.	Hipótesis general.....	82
5.2.	Hipótesis específicas.....	82
6.	Definiciones operacionales de términos.....	84
6.1.	Estrés.....	84
6.2.	Ansiedad.....	84
6.3.	Estrés laboral.....	84
6.4.	Ansiedad laboral.....	84
6.5.	Covid-19.....	84

	Página
6.6. Pandemia.....	84
7. Importancia y limitaciones de la investigación.....	85
7.1. Importancia.....	85
7.2. Limitaciones.....	85
CAPITULO II: MÉTODO.....	86
1. Tipo y diseño de la investigación.....	86
2. Participantes.....	87
3. Materiales.....	88
4. Procedimiento.....	92
CAPITULO III: RESULTADOS.....	95
CAPITULO IV: DISCUSIÓN.....	116
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	123
1. Conclusiones.....	123
2. Recomendaciones.....	124
REFERENCIAS.....	126
ANEXOS.....	137

LISTA DE TABLAS

Tabla	Página
1. Estadística descriptiva sobre el Índice de estrés laboral (JS – X), en trabajadores administrativos	95
2. Estadística descriptiva sobre el Índice de presión laboral (JP – X), en trabajadores administrativos	96
3. Estadística descriptiva sobre el Índice de falta de apoyo de la organización (LS – X), en trabajadores administrativos	97
4. Estadística descriptiva sobre la variable Ansiedad Estado – Rasgo en trabajadores administrativos	97
5. Distribución de la muestra según el sexo.	98
6. Distribución de la muestra según el rango de edad.	99
7. Distribución de la muestra según actividad laboral.	100
8. Distribución de la muestra según nivel académico.	101
9. Prueba de análisis de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov de la variable Índices de estrés laboral	102
10. Prueba de análisis de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov de la variable Ansiedad Estado - Rasgo	102
11. Correlaciones de Spearman entre el Índice de Estrés Laboral y la Ansiedad Estado – Rasgo.	103
12. Correlaciones de Spearman entre el Índice de Presión Laboral y la Ansiedad Estado – Rasgo.	104
13. Correlaciones de Spearman entre el Índice de Falta de Apoyo de	105

la Organización y la Ansiedad Estado – Rasgo.

	Página
14. Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) según sexo	105
15. Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) según sexo	106
16. Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la organización (LS-X) según sexo.	106
17. Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo según sexo.	107
18. Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 2	108
19. Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 3	108
20. Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) entre el Grupo 2 y el Grupo 3	109
21. Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 2.	110
22. Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 3.	110
23. Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) entre el Grupo 2 y el Grupo 3.	111
24. Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la Organización (LS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 2.	112
25. Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la Organización (LS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 3.	112
26. Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la Organización (LS-X) entre el Grupo 2 y el Grupo 3.	113

	Página
27. Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo entre el Grupo 1 y el Grupo 2.	114
28. Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo entre el Grupo 1 y el Grupo 3.	114
29. Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo entre el Grupo 2 y el Grupo 3.	115



LISTA DE FIGURAS

Figura	Pagina
1. Relación entre demandas psicológicas y control.....	46
2. Distribución de la muestra según sexo.....	98
3. Distribución de la muestra según edad.....	99
4. Distribución de la muestra según actividad laboral.....	100
5. Distribución de la muestra según nivel académico.....	101



INTRODUCCIÓN

En enero del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró emergencia sanitaria por el virus SARS-Cov-2 y en el mes de marzo se decretó pandemia mundial, esto trajo consigo diversas consecuencias que afectaron varios sectores públicos y privados, generando miedo e incertidumbre en la población en general.

El presente trabajo de investigación pretende dar a conocer como la COVID-19 ha afectado varios sectores sobre todo el sector laboral y esto ha generado como consecuencia el incremento del nivel de estrés y ansiedad laboral en los trabajadores. Así mismo, resaltar la importancia que tienen las organizaciones en desarrollar y brindar las herramientas necesarias a sus empleados para que puedan tener un mejor manejo y adaptación sobre las nuevas modalidades que se están generando por la pandemia, sobretodo su bienestar psicológico. En este caso, la investigación se centra en trabajadores administrativos, hombres y mujeres, que trabajan en distintas empresas privadas.

En relación con el estrés y ansiedad laboral, Karasek (1981, citado por Guillén, Guil y Mestre; 2000), señala al estrés laboral como, “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador”. Por otro lado, Según Pambabay (2006, citado por Sum, 2015), “la ansiedad laboral da consecuencia al estrés laboral, causando una cadena de síntomas que pueden afectar el trabajo y disminuye la calidad de vida, por lo que es necesario controlarlo desde el principio para que no pase a mayores” (p.28).

La siguiente investigación consta de cinco capítulos divididos de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se desarrolla el marco teórico donde se contextualiza la problemática de la investigación. Además, las bases teóricas que mediante modelos y/o teorías que refuerzan el estudio. Se señalan los antecedentes nacionales e internacionales los cuales hacen referencia investigaciones previas acerca del tema. Se plantea el problema, los objetivos generales y específicos, las hipótesis, las definiciones y para finalizar la importancia y limitaciones que presenta el trabajo de investigación.

En el capítulo 2 se realiza el desarrollo del diseño metodológico, donde se explica el tipo y diseño de investigación, participantes, variable, materiales y procedimiento.

En el capítulo 3 se presentan los resultados obtenidos en el estudio utilizando gráficos estadísticos.

En el capítulo 4 contiene las discusiones de la investigación.

Por último, el capítulo 5 se realizan las conclusiones y recomendaciones referentes a la investigación.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

En este capítulo se abordará en el marco teórico conceptual el estudio de las dos variables que se está investigando. Además, se desarrollará el concepto de estrés y ansiedad laboral. Seguido de la revisión de la literatura a nivel nacional e internacional, así como el planteamiento del problema. Finalmente, se precisan los objetivos e hipótesis del estudio, incluyendo la importancia y las limitaciones de la actual investigación.

1. Marco Teórico Conceptual

1.1. Estrés y Ansiedad

En la antigüedad los términos de ansiedad y estrés han sido estudiados e investigados y de gran interés por varios autores. Además, ambos términos al principio era complejo definirse debido a que se relacionaban entre sí o se confundían con otros conceptos lo cual hizo que sus definiciones sean al principio complicados de desarrollarse. Ya en la actualidad podemos ver que estos conceptos, aunque aún se relacionan se ha podido llegar a una definición individual.

Según menciona Miguel-Tobal y Casado (1999, citado por Sierra, Ortega y Zubeidat 2003) La diferencia de los términos estrés y ansiedad se logra cuando se trabaja con estos de manera separada, enfatizando determinados elementos entendidos como parte de uno u otro de manera específica.

Por otro lado, en la actualidad la sociedad vive de manera más acelerada, lo cual ha generado que las personas se enfrenten a varios factores creados por el medio. Esto los lleva a grandes cambios y a toma de decisiones en el ámbito laboral, familiar, económico u otros problemas que pueden

perjudicar y generar estados emocionales tensos que pueden llegar a producir estrés o algo más grave como la ansiedad.

Según el artículo de RPP (2015) el 58% de los peruanos sufre de estrés, siendo las causas principales los problemas económicos y de salud. Además, según Casma (2015, citado por diario El País, 2015) el 50% de peruanos no considera el estrés o la depresión u otras enfermedades relacionadas como problemas de salud, debido a que no les toman importancia a las enfermedades relacionadas con la salud mental, ya que no lo consideran como algo que puede perjudicar gravemente su salud.

Con lo anterior, se puede concluir que más del 50% de la población ha pasado por situaciones que les han causado estrés y/o ansiedad. Sin embargo, no le han dado la debida importancia ya que muchas personas desconocen estas enfermedades o no cuentan con el medio para poder buscar ayuda profesional.

Para el desarrollo de la presente investigación, se describirán algunas definiciones realizadas por algunos autores para disponer de una mirada más cercana sobre el estrés y la ansiedad.

1.1.1. Estrés

1.1.1.1. Definición según autores

Como se mencionó líneas arriba el término estrés ha sido definido y estudiado a lo largo de los años por varios autores.

Los investigadores no han podido realizar aún una definición que compense a todos. Según Sierra, Ortega y Zubeidat (2003), aseguran que el término estrés se puede definir desde tres aspectos teóricos: primero como un

estímulo, segundo como la respuesta producida en el organismo y, por último, las definiciones de tipo interactivo o transaccional.

Según Miller (1997, citado por Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003) el estrés es como: “cualquier estimulación vigorosa, extrema o inusual que, ante la presencia de una amenaza, provoca algún cambio significativo en la conducta”. (p.40)

Como menciona Kals (1978, citado por Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003) el estrés es: “una conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan la capacidad del individuo para afrontarlas”. (p.40 – 41)

Según Selye (1980, citado por Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003) lo define como: “una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga; dicha respuesta puede ser de tipo psicológico o fisiológico”. (p.40)

A partir de lo expresado por Selye, podemos decir que cuando aparece una situación que traspasa los límites de la persona para poder superarlo, es ahí donde aparece esta respuesta llamada estrés que afecta a la persona en su vida personal ya sea física y psicológicamente.

Por otro lado, Engel (1962, citado por Morera y Gonzales de Rivera, 1983) realizó la primera definición de estrés en términos psicológicos:

Estrés Psicológico es todo proceso, originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que impone una exigencia sobre el organismo, cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo o la actividad del aparato mental, antes de que participe o sea activado ningún otro sistema (1983, p.1).

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen (2000, citado por Florencia 2012) donde menciona que “el estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (p.1).

A partir de lo expuesto anteriormente, podemos concluir que una situación de estrés, ya sea que esté ocurriendo en el momento o por pensamiento continuos que generen una amenaza, esto puede afectar severamente en nuestra vida diaria ya sea en lo laboral, familiar, en la salud y sobre todo en lo en la parte psicológica.

1.1.1.2. Tipos de Estrés

Según Selye (1983, citado por Hernández, 2015) el estrés puede ser clasificado de dos maneras: estrés positivo o eustrés y estrés negativo o distrés:

- **Eustrés:** conocido como el estrés positivo o beneficioso. Es la capacidad que tiene la persona para afrontar los problemas o dificultades que se presentan en la vida cotidiana de manera. Esto permite que las personas reaccionen frente a situaciones complejas de maneras creativas, eficientes y motivadas.

Este estado es importante para la salud no solo nos ayuda en lo fisiológico sino no también nos trae beneficios positivos para lo cognitivo. Ya que ayuda a tener motivación frente a las cosas o actividades que se desea realizar.

- **Distrés:** Es cuando las dificultades que se presentan en la vida cotidiana superan la capacidad y los límites de la persona para poder afrontarlo. Lo cual esto genera consecuencias perjudiciales para la salud.

Además, según Loayza (2020) pese a percibir al estrés como un concepto negativo, es necesario aclarar la importancia de vivenciar un cierto grado de estrés estimula a las personas a superar límites, conduciendo a desempeños superiores.

Asimismo, el tipo de estrés depende de la recepción e interpretación de los acontecimientos por parte de la persona, puesto que, una misma situación puede significar un distrés para una persona, pero para otra puede ser considerado un eustrés, por lo que, lo que importa es como es percibido el estímulo o la situación.

Por otro lado, Miller y Dell Smith (2019, citado por Loayza, 2020) mencionan otros tres tipos de estrés que son:

- **Estrés agudo:** es el más común, debido a que nace de las experiencias y presiones de un pasado reciente. Además, de los pensamientos y presiones del futuro. Este estrés puede ser estimulante en pequeñas dosis, pero muy agotador cuando es excesivo y sobrepasa los límites de la persona
- **Estrés agudo episódico:** Es la persona que sufre con mucha frecuencia estrés agudo. Estas personas asumen muchas exigencias y se les dificulta organizarlas, por lo que generalmente se encuentran malhumoradas, ansiosas e irritables.
- **Estrés crónico:** Es el estrés que desgata a la persona en todos los aspectos. Además, es cuando muchas situaciones traspasan los límites

de la persona y esta no encuentra la salida al problema. Este tipo de estrés trae consigo consecuencias muy graves que pueden llegar hasta la muerte.

1.1.1.3. Modelos teóricos del Estrés

Se puede destacar en el estudio del estrés dos principales modelos teóricos:

- **La teoría de Cannon:** realizado por el fisiólogo Walter Cannon en el año 1927. Según Cannon (1927, citado por Medina, 2018), menciona que: “las reacciones fisiológicas y emociones surgen en el tálamo simultáneamente con los cambios que surgen en el organismo con la finalidad de prepararlo para poder enfrentar situaciones que lo requieran”. (p.29)
- **La teoría de Selye: el Síndrome General de Adaptación:** Esta teoría se basa en la respuesta en que el organismo genera respecto a una situación estresora. Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones, es decir, la respuesta es inespecífica a la situación, pero específica en sus manifestaciones.

1.1.1.4. Fases del Estrés

Según Melgarosa (1995, citado por Naranjo, 2009) el estrés no aparece de forma imprevista. El organismo del ser humano posee la capacidad para detectar las señales de que se está ante un suceso o acontecimiento que va a generar estrés. Desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto, se pasa por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento.

- **Fase de alarma:** En esta fase nuestro organismo detecta un factor estresante, donde las primeras señales son las reacciones fisiológicas

que van a advertir a la persona que debe ponerse en esta de alerta. Sin embargo, cuando este factor estresante sobre supera los límites, y la persona está consciente que sus recursos de afrontamiento no son suficientes, es ahí que se inicia la fase alarma.

- **Fase de resistencia:** En esta fase el factor estresor continúa y su presencia se prolonga más de lo debido, y es ahí donde la persona entra la fase de resistencia. Es decir, cuando el estrés se prolonga la persona sigue luchando contra esta situación, pero se va agotando emocional y físicamente y es donde entra la frustración de no encontrar la forma de cómo superar esta situación. Y es ahí donde se entra a la fase de agotamiento.
- **Fase de agotamiento:** Es la última fase, en la cual el estrés sobrepasa la capacidad y los límites de la persona y esta se va agotando tanto emocional como físicamente. Se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente.

1.1.1.5. Fuentes de Estrés

Según Fernández (2009) las situaciones estresoras que viven las personas a diario se generan por 3 fuentes básicas: entorno, cuerpo y pensamientos.

- **Entorno:** Los factores estresores del medio ambiente son los que más generan estrés, ya que se está en constantes cambios y la persona se debe lograr adaptar. Como en nuestra vida personal y laboral.

- **Cuerpo:** Cuando nuestro organismo descubre una amenaza se desencadenan unas respuestas fisiológicas para permitir una respuesta básica y adaptativa de supervivencia de lucha o huida. El problema surge cuando estos factores estresantes sobrepasan los límites de la persona y van afectando su entorno y vida personal.
- **Pensamientos:** La forma en como nuestra mente interpreta las experiencias vividas y la forma de percibir el futuro pueden servir tanto para relajarnos como para estresarnos.

Es decir, que no necesariamente debe ocurrir una situación para que eso nos genere estrés sino con solo pensarlo y como se interpreta puede llegar a afectar o como puede que se busque una solución adecuada para que podamos superar esta situación.

Se puede concluir, que en la actualidad la mayoría de las personas han pasado por una situación de estrés que se ha dado por varios factores, ya sea por lo laboral, familiar, salud, entre otras cosas. Además, lo importante aquí es poder reconocer estos escenarios y crear estrategias para poder manejar y sobrellevarlos de una manera correcta. Por otro lado, es primordial tomar conciencia de que todas las personas tienen un límite y que, si este es respetado, tendrán la oportunidad de que tanto su calidad como esperanza de vida se vean mejoradas.

1.1.2. Ansiedad

1.1.2.1. Definición según autores

A lo largo del tiempo, han surgido varias investigaciones de autores con respecto al significado de ansiedad. Por consiguiente, se presentarán algunas definiciones investigadas por algunos:

Según Spielberg (1980, citado por Menijes, 2005) señala que:

La ansiedad es una reacción emocional desagradable producida por un estímulo externo, que es considerado como amenazador; produciendo ello cambios fisiológicos y conductuales en el sujeto. Una propiedad importante de la ansiedad sería su naturaleza anticipatoria. Esto le confiere un valor funcional significativo: la adaptación (2005, p.33)

Para Goldman (1992, citado por Menijes, 2005) define la ansiedad como “un estado emocional desagradable, cuyos orígenes no son fáciles de identificar, acompañada frecuentemente de síntomas fisiológicos, que pueden conducir a la fatiga o al agotamiento” (p.33)

Asimismo, para Mischel (1990, citado por Menijes, 2005) la definición de ansiedad no puede reducirse a un solo concepto, ya que cada persona ha pasado por varios episodios y situaciones que le generan ansiedad. Es por eso por lo que cada individuo puede etiquetar los estados de excitación emocional de una manera diferente.

Por otro lado, muchos investigadores emplean el término estrés, miedo y angustia como sinónimo de ansiedad. Debido a esto se presentarán algunas definiciones de autores donde distinguen estos conceptos.

May, Ángel y Ellenberger (1967, citado por Grandis, 2009) resaltan que la diferencia entre miedo y ansiedad es que el miedo es una perturbación que se muestra frente a estímulos presentes, en cambio, la ansiedad se relaciona con la anticipación de peligros futuros e indefinibles.

Asimismo, López-Ibor (1969, mencionado por Grandis, 2009), señala que:

En la angustia predominan los síntomas físicos, el organismo se paraliza y la nitidez con la que el individuo capta el fenómeno se atenúa. Por otro lado, en la ansiedad prevalecen los síntomas psíquicos, la sensación de ahogo y peligro inminente, se presenta una reacción de sobresalto, mayor intento de buscar soluciones eficaces para afrontar la amenaza y fenómeno es percibido con mayor nitidez. (2009, p. 12)

Fernández – Abascal (1997, mencionado por Carrillo 2008), refiere que:

La ansiedad es una emoción. En cambio, el estrés es un proceso adaptativo que genera emociones, pero en sí mismo no es una emoción. Además, la ansiedad se desencadena ante situaciones muy específicas, mientras que el estrés se desencadena ante cualquier cambio en las rutinas cotidianas. (2008, p.7)

1.1.2.2. Enfoques teóricos de la Ansiedad

A continuación, se desarrollará los distintos enfoques que han abordado el concepto de ansiedad a lo largo de su historia:

a. Conductismo Clásico

Según Casado (1994) Watson y el Conductismo clásico parten de un pensamiento ambientalista que utiliza los términos miedo y temor en vez de ansiedad. La psicología de Watson busca la objetividad tratando de ser una rama experimental de las ciencias naturales como la física o la química. Este autor intenta estudiar al individuo solo observando su conducta.

El enfoque conductual supuso un gran avance en el estudio de la ansiedad y ayudó principalmente a su operativización, considerándola como un estado o respuesta emocional transitoria, evaluable en función de sus antecedentes (E) y consecuentes (R) y de la cual podía determinarse su frecuencia y duración.

A partir de varias investigaciones, según menciona Watson y Rayner (1920, mencionado por Casado, 1994), la ansiedad se define como: “una respuesta emocional condicionada negativa, aprendida según los principios del condicionamiento pauloviano y que se produce por medio de la asociación de una situación, en principio neutra (EC), con una experiencia desagradable (EI).

Tras varios emparejamientos el EC adquiere un valor negativo similar al EJ siendo capaz de producir respuesta de ansiedad”. (p.19)

b. Enfoque experimental motivacional

Como menciona Casado (1994) en los años 30 surgen una sucesión de autores que investigan la ansiedad bajo el prisma experimental basándose en las aportaciones de las teorías de la emoción y la motivación.

Hull es uno de los autores principales dentro de este enfoque experimental motivacional. En el cual su trabajo se caracteriza por el énfasis en los aspectos metodológicos y el rigor formal. Según Hull (1921, citado por Casado, 1994) “el concepto clave para explicar la motivación de toda conducta será el IMPULSO o DRIVE. De esta forma, se conceptualiza la ansiedad como un DRIVE motivacional que permite al sujeto dar respuesta ante un estímulo”. (p.21- 22)

Para Hull y Spence (1921, citado por Casado, 1994) “la conducta no puede ser explicada por la simple coincidencia temporal entre el estímulo y la respuesta sino, sobre todo, por la mediación de un nuevo proceso: la reducción del impulso” (p.22)

Por otro lado, las características más relevantes que este autor atribuyó al impulso fueron: su dependencia de los estados fisiológicos y organísmicos antecedentes, su carácter energizador con respecto a la conducta, su independencia con respecto al hábito, su poder reforzador cuando es reducido y su especificidad.

c. Enfoque de la personalidad: ansiedad como estado y rasgo

Según Spielberger (1972, mencionado por Delgado y Núñez, 2019), señala una distinción entre la ansiedad como Estado y como Rasgo:

- **Ansiedad Estado:** es un estado emocional que es modificable con el tiempo. Se caracteriza por sentimientos de temor y preocupaciones.
- **Ansiedad Rasgo:** se caracteriza por cómo el individuo reacciona a distintos eventos o situaciones que son vistas como peligrosas.

1.1.2.3. Clasificación de los tipos de Ansiedad

Según Virues (2005, mencionado por Ceccarelli, 2017) la ansiedad se clasifica en cuatro tipos:

- **Ansiedad por la separación:** Es la excesiva preocupación y miedo que un niño siente al pensar en el hecho de estar separado de sus padres o familiares más cercanos.
- **Ansiedad generalizada:** Es la preocupación y ansiedad excesiva que es complicado de controlar y afecta la vida cotidiana de la persona.
- **Pánico:** Es la ansiedad y el miedo excesivo que se presenta sin previo aviso y son repetitivos. Esto se denomina ataques de pánico.
- **Las Fobias:** Son los miedos excesivos e irracionales hacia un objeto específico, actividad o situación.

Además, según Puchol (2003, citado por Ceccarelli, 2017)

Los síntomas propios de ansiedad difieren de los sentimientos habituales de nerviosismo e inquietud en que se manifiestan externamente como reacciones desproporcionadas y/o injustificadas ante estímulos o situaciones ambientales cotidianas, reacciones que escapan del control voluntario de la persona, tienen un carácter intenso y recurrente, crean incomodidad y malestar e interfieren significativa y negativamente en la vida de la persona en muchos aspectos. (2017, p.32)

1.1.2.4. Componentes de la Ansiedad

Según la propuesta de Barlow & Durand (2003, citado por Briceño, 2021) se describen los componentes de la ansiedad:

- **Componente biológico:** las respuestas de la ansiedad, se debe principalmente al sistema límbico estando comprendidas por el hipocampo, corteza prefrontal, tallo encefálico y la amígdala cerebral.
- **Componente psicológico:** Durante la existencia de una persona experimentara varias situaciones donde no tenga el control, lo cual si vuelven a ocurrir será muy poco probable que se pueda controlar y se generara un sentido de falta de control y esto al final se convertirá en ansiedad.
- **Componente social:** Los problemas que generan el entorno social, familiar y personal, son sucesos que liberan la vulnerabilidad biológica de la ansiedad que traerá como consecuencia que el individuo sienta irritación, abandono, intranquilidad, y esto hará que la persona no consiga establecer una relación social saludable.

1.2. Estrés Laboral y Ansiedad Laboral

En la actualidad, según Sánchez, Loli y Sandoval (2015), las estadísticas acerca del estrés laboral, en países de Europa los trabajadores se ven seriamente afectados por las presiones laborales que encuentran en su lugar de trabajo, creyendo que las actividades en el trabajo son un disparador y generador de estrés. Asimismo, los países que poseen las cifras más altas en el año 2015, son Suiza con un 65%, Noruega y Suecia con un 31% y Alemania con un 28%.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2005, citado por Sánchez, Loli y Sandoval, 2015), determinó que entre el 5% y el 10% de la población trabajadora en países desarrollados sufren de estrés laboral, sin embargo, en los países industrializados se observa que el porcentaje es mayor,

ya que el 20% y 50% de trabajadores tienen episodios de estrés laboral. Por el contrario, en América Latina, el porcentaje de estrés laboral sigue aumentando a pasos agigantados. Uno de los países que muestra mayor porcentaje es Argentina, el cual muestra que el 65% de trabajadores que se desempeñan en la capital sufren estrés en su actividad laboral.

En Perú, según la encuesta del Diario Perú 21 (2009, citado por Sánchez, Loli y Sandoval, 2015), “de un total cuatro mil trabajadores encuestados en el Perú, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral, producido por el exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propios de la función que desempeñan” (p.4).

En un comunicado de prensa dado por la Organización Internacional del Trabajo (2020), se afirma que “el impacto de la pandemia del Covid-19 en el mercado laboral será devastador en los trabajadores de la economía informal y en cientos de millones de empresas en todo el mundo” (p.1). Por lo que la OIT estima que 1 600 millones de trabajadores informales se encuentran en riesgo de perder su fuente de sustento.

Asimismo, la Organización internacional del trabajo (2020) realizó un estudio llamado El COVID-19 y el mundo del trabajo donde afirman que “el primer mes de la crisis dio lugar a una disminución del 60% de los ingresos de los trabajadores informales a nivel mundial” (p. 2), es decir que las medidas de confinamiento que declaró el gobierno a nivel mundial ha afectado a una gran cantidad de trabajadores generando ingresos nulos o bajos para su hogar. Todas estas situaciones que ha tenido que vivir el mundo actual ha causado diversos problemas, como el estrés y ansiedad laboral que provocó la actual pandemia

Según la Organización Mundial de la Salud (2008) esta problemática son reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente a situaciones abrumantes o exigentes en el entorno laboral. De igual manera, en la misma publicación, se menciona que:

Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. En los países industrializados las personas están más familiarizada con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo, sin embargo, en los países en desarrollo, puede que este no sea el caso. Aunque en los países en desarrollo, han llevado a cabo investigaciones, particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. Junto a las dificultades existentes para controlar otros riesgos laborales mejor conocidos, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo. (2008, p.2)

Por otro lado, la OMS (2003, citado por la Organización Mundial de la Salud, 2008), afirma que alrededor del mundo entre el 5% y 10% de trabajadores de países en desarrollo cuentan con servicios de salud ocupacionales adecuados, a comparación de los países industrializados que su porcentaje es entre el 20% y 50%. Estos porcentajes muestran que se da poca importancia a los problemas que se encuentran relacionado con aspectos psicosociales, los cuales son atendidos pocas veces.

1.2.1. Estrés Laboral

1.2.1.1. Definición según autores

Según Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (2001) en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo, comentan que el concepto de estrés laboral ha sido estudiado por un gran número de investigadores alrededor del mundo sin llegar a un consenso acerca del concepto general de este. Además, se dice que existe una relación entre el estrés y los diferentes trabajos con efectos

psicosociales, en un informe titulado *Protecting the health off Eighty Million Workers – A national goal for occupational health* (1996, Citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2001), se señalaba que “el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba nuevas y sutiles amenazas para la salud mental y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares.” (p.1).

De igual forma, en el informe se mencionaba que el cambio en la tecnología y las elevadas exigencias psicológicas contribuían al incremento de estrés laboral. Finalmente, concluyen con una lista de 20 situaciones que debían tener una atención primordial, como: la salud mental en el trabajo y los factores del ambiente físico laboral que contribuyan a generar estrés. Después de treinta años se comprobó que la lista del informe mencionado anteriormente era acertada, ya que el estrés laboral empezó a ser una de las principales fuentes de incapacidad laboral en Estados Unidos y Europa.

Por otra parte, la National Council on Compensation Insurance (1985, citado por Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2001) ejecutó un estudio donde se determinó que el 11% del total de indemnizaciones por enfermedad profesional fue debido al estrés mental progresivo en el trabajo. De igual manera, la aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo Northwestern National Life (1990), concluyó que “el 13% de casos de incapacidad laboral en América y Europa se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo.” (p.2)

De igual manera, Leka, Griffiths y Cox (2004) realizaron una serie de escritos para la protección de la salud de los trabajadores, en donde mencionan que “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo

ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (p.3).

Asimismo, sostienen que el problema suele agravarse cuando el trabajador no tiene un apoyo suficiente de parte de sus supervisores y compañeros y “cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales” (p.3)

Los mismos autores añaden que a menudo se suele confundir el concepto de presión con el estrés, sin embargo hay una notable diferencia, ya que un nivel de presión que el trabajador pueda manejar se considera aceptable, incluso lo mantiene alerta y motivado para trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que le brinde la empresa y de sus características personales. No obstante, también mencionan, que el estrés se genera cuando la presión es excesivamente alta y difícil de manejar, esto puede llegar a afectar la salud física, emocional y psicológica de los trabajadores y, por ende, los resultados de la organización.

La Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, en su Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés (2007, Citado por Díaz, 2011), definió este término como el conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se origina cuando el individuo debe afrontar situaciones estresores producidas por su medio, en donde su capacidad de afrontamiento es insuficiente, por lo que causa un desbalance que altera su bienestar y su salud.

En el mismo artículo, proponen que se debe tener “en cuenta que las reacciones ante una situación estresante, están determinadas por la misma gravedad del suceso, también se tienen en cuenta los factores propios de la persona y el apoyo social y familiar con el que cuente” (p.82). Es decir que, se debe analizar a la persona en su conjunto y como se desenvuelve en diversas situaciones de su vida cotidiana.

Por este motivo, el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010, citado por Díaz, 2011) muestra una notable preocupación en diseñar e implementar una batería de pruebas psicológicas que puedan evaluar la exposición del trabajador a los riesgos psicosociales, de esta forma poder determinar si la respuesta del trabajador ante el estrés se originó por situaciones laborales, extra laborales o individuales.

Karasek (1981, citado por Guillén, Guil y Mestre; 2000), definió el estrés laboral como, “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador”. (p.274)

Guillén, Guil y Mestre (2000), mencionan que, los estresores que afectan a los trabajadores puede ser: la realización de tareas repetitivas, rol ambiguo o confuso en la empresa, relaciones negativas con los superiores y compañeros, expectativas no satisfechas, etc. Además, la satisfacción laboral se ve afectada, no solo por las fuentes estresoras internas, también, por las externas. Esta problemática suele generar actitudes negativas hacia la empresa, otros y hacia uno mismo, esto tiene como consecuencia un bajo rendimiento laboral.

Burke y Richardson (1991, citado por Guillén, Guil y Mestre; 2000) estudiaron las diferencias por el sexo en la valoración del estrés ocupacional y

la satisfacción laboral entre médicos, en este estudio se descubrió “estresores específicos del ambiente laboral como: la sobrecarga de trabajo, el excesivo tiempo de dedicación, conflictos entre el trabajo y la vida personal, confrontaciones con pacientes problemáticos, con situaciones de muerte y presiones económicas” (p.274).

1.2.1.2. Causas de estrés laboral

Según Leka, Griffiths y Cox (2004), la forma en el que se determina los puestos laborales, los sistemas de trabajo y las gestiones en la organización puede generar estrés laboral. Asimismo, los autores mencionan que “el exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias” (p.5).

De igual forma, los autores muestran que el tipo de trabajo que genera un mayor índice de estrés es aquel en donde las presiones y exigencias son mayores que los conocimientos y las aptitudes o capacidades que el trabajador posee, además, existe la falta de oportunidades a la hora de tomar decisiones cruciales, y se observa el insuficiente apoyo de los compañeros o superiores.

En la misma investigación, se determina que las causas del estrés laboral, mayormente, se encuentran vinculadas con la manera en que se define el trabajo y la forma en que las organizaciones gestionan sus procesos. Además, se propone que existen nueve factores que son perjudiciales, estos son:

- **Características del trabajo:**

- a. Características del puesto: existencia de tareas o funciones monótonas, aburridas y desagradables. No existe variedad en sus actividades.
- b. Volumen y ritmo de trabajo: suele existir demasiado o poco trabajo. Por otro lado, los plazos de entrega de algunas tareas son muy cortos.
- c. Horario de trabajo: horarios estrictos e intolerantes, los trabajadores suelen tener jornadas laborales largas y fuera de su horario establecido.
- d. Participación y control: los trabajadores no participan en la toma de decisiones cruciales.

- **Contexto Laboral:**

- e. Perspectivas profesionales, estatus y sueldo: existe inseguridad laboral, la organización no gestiona de forma correcta la línea de carrera, asimismo, se suele percibir una remuneración insuficiente y las evaluaciones de desempeño son poco clara o injustas.
- f. Papel en la organización: puestos indefinidos y falta de aclaración en las funciones o actividades.
- g. Relaciones interpersonales: la supervisión y retroalimentación en la organización es inadecuada, malas relaciones con compañeros o superiores. Acoso, intimidación y violencia
- h. Cultura organizacional: los objetivos de la organización no son claros y los trabajadores no logran identificarse con este, también, no existe una comunicación eficaz ni asertiva.

- i. Relación entre la vida familiar y laboral: escaso apoyo de parte de la organización con respecto a los problemas familiares, y viceversa.

Es importante mencionar que estos factores de riesgo no son universales y pueden considerarse no perjudiciales en algunas culturas.

Por otro lado, el Centro para el control y prevención de enfermedades (1990, citado por Barrera, 2013), menciona que existen 6 condiciones peligrosas, estas son:

- El diseño de los trabajos: jornadas laborales largas, escasos descansos, actividades rutinarias.
- Estilo de dirección: los trabajadores no suelen intervenir en la toma de decisiones y políticas de la organización.
- Relaciones interpersonales: insuficiente apoyo por parte de los supervisores y compañeros, ambiente social negativo.
- Papeles de trabajo: expectativas de logro muy altas e imposibles de alcanzar, demasiadas responsabilidades
- Preocupaciones de la carrera: no existe oportunidad para el desarrollo personal y laboral, mal manejo de las líneas de carrera.
- Condiciones ambientales: áreas de trabajo peligrosas, desordenadas, ruidosos o desagradables.

Actualmente, Ortiz (2020), indica que existen diversos estudios que se han centrado en descubrir las causas más comunes del estrés laboral, por ejemplo, Neall y Tuckey (2014, citado por Ortiz, 2020), comprobaron que las víctimas de acoso laboral desataron inmediatamente una respuesta de estrés intensa y prolongada. Por otro lado, Babatunde (2013, citado por Ortiz, 2020), indico que el estrés laboral se debe mayormente a la sobrecarga y la

ambigüedad de actividades en el puesto laboral. Finalmente, Raver y Nishii (2010, citado por Ortiz, 2020), mencionan que la baja remuneración se encuentra relacionada con la aparición de estrés laboral.

1.2.1.3. Tipos de estrés laboral

Martínez Selva (2004, citado por Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid, 2013), identifica dos tipos de estrés laboral que van acorde a la era globalizada en la que actualmente los trabajadores se desempeñan, estos son:

- **Desgaste profesional o burnout:** es una variante grave del estrés laboral, según la Clasificación Internacional de Enfermedades – CIE11 (2021), “Es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito” (p.1). Esta caracterizado por falta de energía o agotamiento, sentimiento negativos hacia el trabajo y sentimientos de falta de realización profesional y personal.
- **Estrés tecnológico:** se produce por las nuevas tecnologías que el mundo actual exige. Algunos trabajadores no llegan a adaptarse a los cambios que la organización les exige, esto llega a producirles grandes niveles de estrés.

Por otro lado, Ortiz (2020) señala que existen diversos tipos de estrés laboral, los cuales se mencionan a continuación:

- **Estrés laboral episódico:** los episodios son esporádicos u ocasionales, desaparece cuando el causante del episodio cesa y, cabe mencionar, que los efectos son moderados.
- **Estrés laboral crónico:** suele ser peligroso, ya que afecta al trabajador por demasiado tiempo y se va acumulando, el autor menciona que “se

produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés en situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, etc.” (p.3).

De igual manera, sus consecuencias son físicas y mentales, llegan a ser graves, afectando al trabajador a medio y a largo plazo.

- **Estrés positivo:** es considerado al estrés que llega a generarse en situaciones como un reto en el trabajo. El autor menciona que afrontar estas situaciones depende de diversos factores de la persona, muchos encuentran este momento como positivo y de crecimiento, sin embargo, otros dejan que la situación les sobrepase. De igual manera, añade que “Encontrar la motivación para incrementar sus propias capacidades ayudará que este siga siendo un estrés positivo” (p.3)
- **Estrés negativo:** Este tipo de estrés suele ser negativo, ya que no termina cuando la jornada laboral llega a su fin, sino que suele afectar la vida personal y cotidiana del trabajador. En muchas ocasiones, el estrés negativo acompaña a la persona, incluso en periodos de vacaciones o de descansos.

1.2.1.4. Factores del estrés laboral

Actualmente, las personas pasan por determinadas situaciones complicadas las cuales les resulta difícil afrontar, por lo que dichos momentos pueden provocar alteraciones emocionales y fisiológicas que perjudican diferentes ámbitos de la vida cotidiana (social, laboral y familiar).

Según Melgosa (1999, citado por Arcia, Leiva y Prado, 2016), existen dos factores esenciales que producen episodios de estrés en la persona, menciona que:

En primer lugar, están los agentes estresantes que vienen de las circunstancias exteriores del ambiente, del trabajo, de la familia, entre otros. En segundo lugar tenemos el estrés producido por uno mismo, es decir por el modo que cada cual tiene para solucionar los problemas, con rasgos de su propia personalidad, de su temperamento o de su autodisciplina. Por tanto, el origen de estrés laboral puede considerarse como de naturaleza interna o externa (2016, p.23)

Como ya se mencionó anteriormente, el estrés laboral se produce cuando las demandas en el trabajo son exigentes o por diferentes problemas en la organización, de acuerdo con Arcia, Leiva y Prado (2016) esto trae como consecuencia que el trabajador tenga sentimientos negativos hacia la empresa, malestares físicos, ausentismos, problemas en sus relaciones interpersonales y desmotivación.

De igual forma, Cabanach (1998, citado por Rodríguez, Roque y Molerio, 2002) menciona diversos factores estresantes en la organización, los cuales son:

- **Factores intrínsecos al propio trabajo:** como los entornos físicos donde se desempeñan las funciones laborales, disponibilidad de recursos, sobrecarga laboral, contenido de trabajo abrumador o repetitivo, etc.
- **Factores relacionados con el desempeño de roles:** exceso de responsabilidad, funciones confusas, conflicto de puestos y roles, etc.
- **Factores relacionados con las relaciones interpersonales:** malas relaciones con los compañeros de trabajo o supervisores, acoso laboral, etc.
- **Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional:** mal gestión de las líneas de carrera, falta de conocimientos o aptitudes para el desempeño de algún puesto determinado, etc.

- **Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional:** el personal no suele participar en las decisiones importantes para la empresa, carencia de autonomía y control, etc.

1.2.1.5. Efectos del estrés laboral sobre la organización

Los efectos negativos que genera a la persona la exposición a situación de estrés suelen ser diversos, según Arcia, Leiva y Prado (2016) los principales son los siguientes:

- **Efectos fisiológicos:** se produce un gran aumento en el índice de enfermedades cardiacas, tensión muscular y dificultades en la respiración.
- **Efectos cognitivos:** se genera grandes preocupaciones, les resulta difícil tomar una decisión y tienen una constante sensación de confusión.
- **Efectos motores:** aparecen los temblores musculares, generalmente las manos y pies, asimismo, el tartamudeo y la taquilalia (trastorno del habla).
- **Efectos afectivos:** con frecuencia se produce la ansiedad, depresión, trastornos afectivos, obsesivos-compulsivos, entre otros.
- **Efectos conductuales:** aumento de comportamientos riesgosos para uno mismo y para la organización, mayor probabilidad de accidentes automovilísticos, baja tolerancia a las críticas y constantemente se enfrenta a sus compañeros y superiores.

Por otro lado, Leka, Griffiths y Cox (2004), dividen los efectos que produce el estrés laboral.

- **Efectos del estrés laboral en el individuo**

El estrés laboral genera diversos comportamientos perjudiciales en el entorno laboral, estos dan como consecuencia una mala salud física y mental. Del mismo modo, los autores mencionan que “en casos extremos, el estrés

prologando o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos” (p.8), cabe señalar que estos problemas producen los ausentismos y faltas laborales.

Mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal es vital para el individuo, sin embargo, el trabajador que se encuentra bajo estrés le resulta complicado tener un balance sano entre estos ámbitos.

Los efectos negativos que se produce cuando el trabajador se encuentra sometido a un estrés laboral excesivo son diversos, los mismos autores proponen una lista de estos problemas. Por ejemplo:

- a. Los individuos suelen estar más angustiados e irritables
- b. Son incapaces de relajarse o concentrarse en sus funciones laborales.
- c. Se les dificulta la toma de decisiones y no suelen pensar lógicamente.
- d. Dejan de disfrutar y sentirse bien en su trabajo y no se comprometen con este.
- e. Se sienten cansados, intranquilos y deprimidos.
- f. Incapacidad para conciliar el sueño, insomnio.
- g. Suelen tener afecciones físicas riesgosas, como cardiopatías, problemas digestivos, dolores de cabeza, lumbalgias, entre otras.

- **Efectos del estrés laboral en las entidades**

Muy aparte de las consecuencias de los individuos que se encuentran pasando episodios de estrés recurrente, también, se llega a observar consecuencias en la organización, amenazando el funcionamiento y

resultados de este. Arcia, Leiva y Prado (2016), proponen tres principales consecuencias:

- a. **Ausentismo:** Camarota (2015, citado por Baptista, Méndez y Zunino, 2016), define el ausentismo como “el incumplimiento por parte del trabajador de la jornada laboral” (p.2). De igual manera, se añade que el ausentismo laboral es el abandono del puesto de trabajo y de las responsabilidades y funciones que tiene este, incumpliendo las condiciones del contrato laboral.
- b. **Rotación o fluctuación del personal:** se entiende como el intercambio del personal que ingresa y se retira de la empresa. En algunas investigaciones que menciona Flores, Abreu y Badii (2008), expresan que la satisfacción y motivación laboral están relacionadas a la rotación o fluctuación laboral, ya que el personal suele retirarse de la organización por diferentes causas, como el estrés laboral, baja remuneración, problemas físicos, entre otros.
- c. **Disminución del rendimiento físico:** El trabajador muestra signos de cansancio, fatiga y desgaste en sus funciones laborales.

Es necesario que las organizaciones tomen cartas en el asunto, deben estar alerta y considerar seriamente las demandas e insatisfacciones que encuentren en sus trabajadores. Gestionando correctamente estos problemas, se creará un clima organizacional adecuado, obteniendo resultados positivos para la organización y el trabajador.

Por otro lado, Leka, Griffiths y Cox (2004) proponen que el estrés laboral afecta a las organizaciones de la siguiente manera:

- a. Incremento del ausentismo.
- b. Los trabajadores dedican menos tiempo a sus funciones.
- c. Se genera un aumento de la rotación del personal.
- d. Se deteriora notablemente el rendimiento de los trabajadores y de su productividad.
- e. Se elevan las tasas de accidentes laborales.
- f. Aumentan las quejas de los clientes, por malos tratos o servicios.
- g. La imagen institucional es negativa frente a los trabajadores y usuarios.

1.2.1.6. Modelos teóricos del estrés laboral

a. Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996)

En el trabajo de Vieco y Abello (2014) llamado “Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo”, se menciona que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensa, a largo plazo, llega a generar una situación de riesgo alto para la salud del trabajador. Asimismo, en las recompensas de trabajo, se consideran diversos conceptos, como:

- **Control del rol o estatus:** abarca la estabilidad laboral, los cambios repentinos y no deseados en las condiciones laborales, la falta de perspectivas del personal con respecto a los ascensos laborales y la inconsistencia de estatus, es decir la realización de funciones que se encuentra por debajo de las habilidades del personal.
- **Estima:** abarca el respeto, reconocimiento, apoyo adecuado y el trato justo hacia el trabajador.

El modelo que presenta Siegrist (1996; citado por Vieco y Abello, 2014), proporciona una idea fundamental acerca de las demandas extrínsecas laborales, el exceso de compromiso del trabajador y su esfuerzo versus la recompensa recibida. La inestabilidad entre estos conceptos es lo que ocasiona el estrés, la cual puede llegar a causar diversas enfermedades mentales y físicas en el trabajador, asimismo, disminuye la productividad de este.

Cabe resaltar, que este modelo fue desarrollado en todo el mundo y en diversas situaciones laborales, mediante varios estudios, de esta forma se permitió la comprensión e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo, algunos son:

- **Estudio PUMA** (Borritz, 2010; citado por Vieco y Abello, 2014): este estudio fue prospectivo, es decir que se diseña e inicia en el presente, pero los datos se analizan en un determinado tiempo a futuro. Tuvo una población de 2991 profesionales que laboraban en prisiones psiquiátricas, seguridad social, establecimientos para pacientes con discapacidades severas, hospitales y servicios de cuidadores en hogares. De igual forma, en el estudio se abarcó diversos determinantes potenciales, como el ambiente psicosocial en el trabajo, relaciones interpersonales, trabajo externo, estilo de vida y personalidad. Además, se incorporó posibles consecuencias del burnout, es decir, una percepción de mala salud, baja satisfacción en las actividades laborales y ausentismo. Se concluyó que el ausentismo por enfermedad en el trabajo fue de 13,9, asimismo, se observó que el burnout en el trabajo tiene una correlación negativa alta

con la satisfacción laboral ($r = -.51$). Gracias a este estudio, se creó el instrumento *Copenhagen Burnout Inventory*.

- **Estudio Wolf – Nortbland** (Fahlen, Peter y Knutsson, 2004; citado por Vieco y Abello, 2014): en esta investigación se constituyó una relación entre las variables del modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa de Siegrist con diversos indicadores de riesgo cardiovascular, como lípidos y cifras de colesterol.
- **Mónica Study versión japonesa** (Kayaba, 2005; citado por Vieco y Abello, 2014): en la investigación se realizó un seguimiento de cinco años a 458 trabajadores, se midió las características y peculiaridades del trabajo y la tensión en este, combinando una alta demanda y baja o escasa autonomía. Obteniendo como resultado un puntaje del coeficiente de correlación intraclase para autonomía fue .629 y para demanda en el trabajo fue .551, de igual forma, los resultados mostrados llegaron a ser equivalentes para las variantes de edad y sexo, nivel educativo, años desde el primer empleo, categoría en el trabajo y estado de salud.

b. Modelo de demandas-control de Karasek (1979)

Fernández y Calderón (2017), mencionan que los factores psicosociales en el trabajo (FPT) aparecen por la interacción de las condiciones laborales, la experiencia y percepción del trabajador, que pueden resultar favorables o no a la salud y bienestar de estos, y, finalmente, se explica acerca del desarrollo de las organizaciones. El autor menciona que el modelo Demanda-Control, explica el proceso de estrés, motivación y aprendizaje en el trabajo, tomando en cuenta a las características psicosociales laborales y sus implicancias en la salud del trabajador y en la

productividad. En este modelo, se debe tomar en cuenta los siguientes términos:

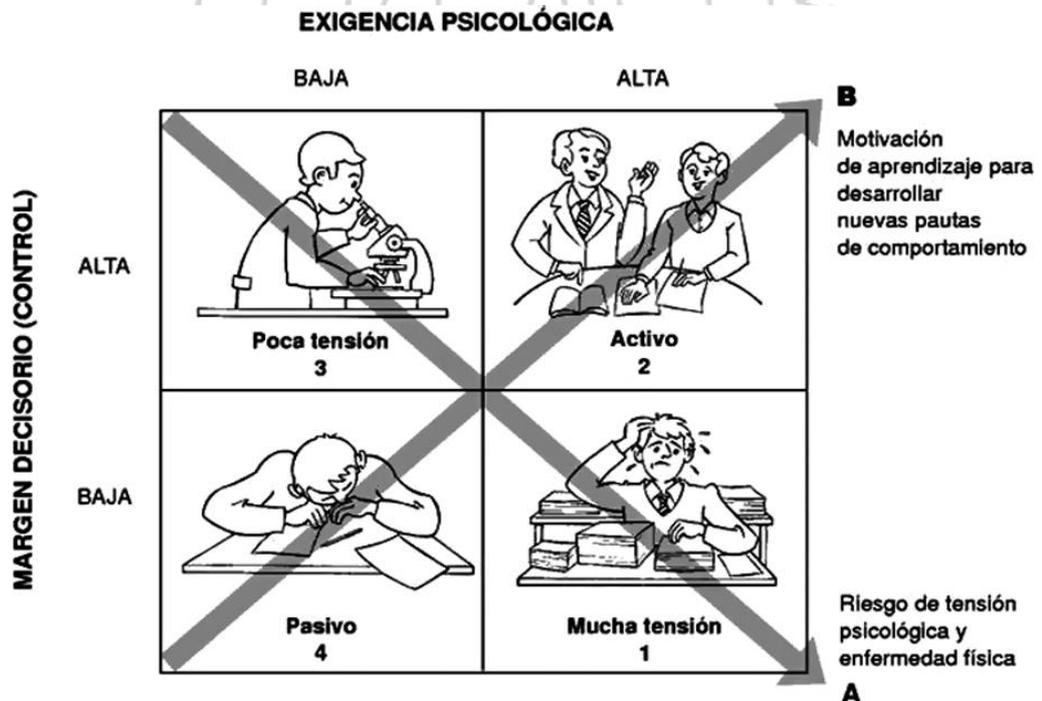
- **Demandas psicológicas;** que se encuentran vinculadas con las exigencias derivadas de la condición del trabajo, como la carga laboral o la presión en este. Según Karasek (1979; citado por Chiang, Gómez y Sigoña, 2013), las demandas son, exclusivamente, cuantitativas, es decir, volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para realizarlo (presión de tiempo) y las interrupciones repentinas mientras se ejecuta las tareas. En pocas palabras, las demandas se refieren a la cantidad de trabajo, la presión de tiempo, nivel de atención e interrupciones inesperadas.
- **Control;** es uno de los recursos que el trabajador autónomo posee, asimismo, se menciona las habilidades para afrontar situaciones estresores de algunas situaciones en el trabajo. Según Chiang, Gomez y Sigoña (2013), el control tiene dos componentes que el mismo Karasek proporcione, estas son las oportunidades de desarrollar habilidades y técnicas propias y la autonomía para la toma de decisiones importantes.

Karasek y Theorell (1990; citado por Chiang, Gómez y Sigoña, 2013) señalan que el control suele ser una dimensión potencialmente positiva, sin embargo, su ausencia llega a generar un riesgo para la salud del trabajador. Por otro lado, las demandas psicológicas, es decir, cuanto se trabaja y el ritmo de este; en combinación con el control establecen cuatro condiciones de riesgo psicosocial, según Fernández y Calderón (2017), se clasifican en:

- **Alto estrés (trabajos de tensión alta, cuadrante 1):** mayores niveles de estrés con altas demandas y poco control, lo cual puede causar fatiga o cansancio, depresión, ansiedad y enfermedades físicas.
- **Activo (trabajos activos, cuadrante 2):** nivel bajo o moderado, suele comprender las altas demandas y el control. Produce en el trabajador motivación y la búsqueda de soluciones.
- **Bajo estrés (trabajos de poca tensión, cuadrante 3):** la baja demanda y el alto control no provocan tensión.
- **Pasivo (trabajos pasivos, cuadrante 4):** baja demanda y bajo control producen monotonía en el trabajador, además, existe una baja motivación.

Figura N° 1.

Relación entre demandas psicológicas y control



Nota. Adaptado de Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud (p. 114), por M. Chiang y N. Fuentealba y M. Sigoña, 2013, *Revista Salud de los trabajadores*, 21(2).

Se considera que la combinación del cuadrante tres, suele ser la de menos estrés y es no dañino para la salud del trabajador, por otra parte, el cuadrante dos y cuatro se considera como estrés moderado, sin embargo, en el cuadrante dos suele desarrollarse un estrés positivo, es decir, que la persona llega a mantenerse alerta ante situaciones difíciles. Finalmente, el cuadrante uno llega a ser negativo y el más preocupante, ya que constituye un alto riesgo de tensión acumulada, que puede llegar a derivar en una enfermedad crónica.

Posteriormente, Johnson y Hall (1998, citado por Fernández y Calderón, 2017), proponen un avance a la teoría mencionada. En esta integran el concepto de apoyo social, denominado el Modelo Demandas-Control-Apoyo Social. Dichos autores estiman que el apoyo social contribuye a la disminución del estrés laboral. Sin embargo, la ausencia de dicho concepto favorece al incremento de enfermedades coronarias, alto colesterol, niveles elevados de enfermedad en desempleados y un incremento de estrés en los trabajadores.

De igual forma, Chiang, Gómez y Sigoña (2013) acotan que el apoyo social, actúa de dos formas diferentes:

- Si el apoyo social es bajo suele ser un factor de riesgo independiente.
- Por otra parte, cambia el efecto de la alta tensión, es decir que el riesgo de alta tensión se incrementaría en situaciones o momentos de bajo apoyo social, sin embargo, se podría ajustar en situaciones laborales que faciliten un alto nivel de apoyo, como el trabajo en equipo o la comunicación eficaz

Cabe resaltar que el apoyo social posee dos componentes, los cuales son, las relaciones sociales en términos cuantitativos y el grado de apoyo

instrumental que se proporciona en el lugar de trabajo, es decir, a qué medida se puede contar con el apoyo de los compañeros y superiores en el trabajo.

De igual manera, los autores mencionan que “la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud” (p.114).

Fernández y Calderón (2017), señalan que en el Perú se realizan diagnósticos de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPT), cabe mencionar que forman parte de la legislación laboral peruana (Ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo), en donde prioriza la realización de evaluaciones cada cierto tiempo y la aplicación de estrategias para reducir efectos negativos.

1.2.1.7. Fuentes de estrés laboral

Según el modelo de Cooper y Payne (1978, citado por Atalaya, 2001) hay tres fuentes potenciales de estrés laboral, estas son, ambientales, organizacionales e individuales.

- **Ambientales:** los factores con mayor incidencia son las incertidumbre económicas (cambios en la economía del país), incertidumbres políticas (cambios en el sistema político del país) y la incertidumbre tecnológica (innovación y automatización en los centros laborales por la nueva pandemia, que obligo a los colaboradores trabajar desde casa y con nuevas herramientas tecnológicas).
- **Organizacionales:** en la misma empresa existen diversos factores estresores, debido a esto se clasifica de la siguiente manera:
 - a. **Demandas de la tarea:** se relacionan netamente a los servicios laborales de una persona, haciendo referencia al trabajo individual

(autonomía, diversidad de actividades y funciones, condiciones laborales y físicas).

- b. **Demandas del papel:** presiones que sufre el trabajador en base a sus funciones en la organización, por ejemplo los roles no definidos para cada trabajador.
- c. **Demandas interpersonales:** debido a la falta de relaciones interpersonales.
- d. **Estructura organizacional:** relacionado a las jerarquías existentes en la organización, asimismo, las normas y reglas de esta.
- e. **El liderazgo organizacional:** se trata del tipo de liderazgo que poseen los jefes de la empresa.
- f. **Etapas de la vida de la organización:** se refiere a los cambios que pasa la empresa, dichos cambios puede producir en algunos trabajadores presiones y preocupación.
- **Individuales:** podemos encontrar los problemas familiares, económicos y de personalidad.

1.2.2. Ansiedad Laboral

Según el Manual de Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales DSM-5 (2014), la ansiedad se define como la “respuesta anticipatoria a una amenaza futura” (p.189), asimismo, se encuentra asociada a la tensión muscular, la persona suele sentirse alerta en relación a un peligro futuro y posee comportamientos cautelosos o evitativos.

Según Pambabay (2006, citado por Sum, 2015), la gran cantidad de desempleos, recortes, despidos y reorganización que suceden en el mundo, lleva a que el trabajador sienta una mayor inseguridad laboral.

De igual forma, el mismo autor indica que “la ansiedad laboral da consecuencia al estrés laboral, causando una cadena de síntomas que pueden afectar el trabajo y disminuye la calidad de vida, por lo que es necesario controlarlo desde el principio para que no pase a mayores” (p.28).

Sum (2015), afirma que la ansiedad tiene una relación muy estrecha con el ámbito laboral y el estilo de vida que posee el trabajador, ya sea al interior de la organización o fuera de ella. También, comenta que este trastorno emocional puede llegar a generar consecuencias negativas, tanto físicas como psicológicas.

En la actualidad el mundo laboral está pasando situaciones complicadas debido a la pandemia, esto trajo como consecuencia sentimientos de inseguridad que va creciendo en todos los trabajadores, ya que el inesperado confinamiento trajo consigo despidos repentinos, suspensiones perfectas sin goce de haberes entre otros.

Una de las soluciones que plantea la autora es una mejora psicológica en el puesto de trabajo, asimismo, se debe rediseñar el ambiente de trabajo, reducir la ambigüedad en las funciones y roles de cada trabajador, de esta forma los niveles de tensión laboral disminuirán.

Cabaleiro (2010, citado por Jiménez, 2015), menciona que “la ansiedad está sometida a una situación de estrés ya que el trabajador se siente amenazado por las demandas exigidas en su puesto de trabajo, causando una serie de síntomas que pueden afectar el trabajo” (p.10), además, llega a afectar su calidad de vida, lo que genera un cuadro depresivo u otros problemas de índole psicológico, llevándolo a una pérdida de control en las funciones que ejecuta durante las horas laborales.

1.2.2.1. Factores causantes de Ansiedad Laboral

Existen diferentes factores que llegan a causar episodios de ansiedad en el ámbito laboral, según Navas y Vargas (2012) existen factores biológicos, psicosociales, traumáticos, psicodinámicos y cognitivos y conductuales, dichos factores se describirán a continuación:

- **Factores biológicos:** según los autores mencionados anteriormente, se ha encontrado una vulnerabilidad genética y predisposición en diversas personas que fueron diagnosticadas con trastornos de ansiedad. Por otro lado, en el trabajo de Pinel (2007, citado por Sum, 2015), realizaron un estudio en gemelos idénticos, donde se explicó que si uno de estos gemelos sufría de algún trastorno de pánico o ansiedad, existía un 30% de probabilidades que el otro gemelo padezca del mismo trastorno.
- **Factores psicosociales (interpersonal, laboral, socioeconómico, etc.):** para Barrientos (2005, citado por Villalba, 2016), es sumamente importante el entorno social en el desarrollo del psiquismo, la interacción del medio con diversos componentes biológicos crea un fenómeno psicológico, manifestaciones de salud y enfermedad mental, por lo que la persona no llega a deslindarse al 100% de su medio social y la interacción con este. De igual forma, el autor menciona que dentro de dichos factores se puede encontrar la clase social, las condiciones de vida, creencias del individuo, el nivel socioeconómico, creencias políticas, el sistema de salud y el medio ambiente físico donde se desenvuelve.

Por otro lado, Navas y Vargas (2012) añaden que estos factores son sumamente importantes en diversos trastornos de ansiedad, asimismo, comentan que suelen ser factores precipitantes, agravantes o causales de la ansiedad.

- **Factores traumáticos:** Según los autores, haber sufrido acontecimientos traumáticos, como accidentes, desastres, violencias entre otras, llegan a generar daños biológicos cerebrales, los cuales pueden asociarse con algunos síntomas de la ansiedad.
- **Factores Psicodinámicos:** consideran a la ansiedad como la respuesta a una amenaza o peligro que se encuentra fuera del control de la persona. Asimismo, los autores añaden que “la ansiedad es una señal de alarma que provoca que el YO adopte medidas defensivas. Si las defensas tienen éxito la ansiedad desaparece y si no sale libremente o se contienen, según el tipo de defensa empleada, puede presentar síntomas conversivos, disociativos, fóbicos y obsesivo-compulsivos” (p.500).
- **Factores cognitivos y conductuales:** existen patrones cognitivos distorsionados, como los pensamientos negativos en distintas situaciones, dichos patrones anteceden a conductas desadaptadas y trastornos emocionales. Los autores mencionan que la ansiedad se demuestra por una amenaza sobrevalorada y por una infravaloración de sus recursos personales, es decir que el individuo suele percibir una situación normal como una amenazadora, de igual forma esta persona considera que no puede afrontar y no posee los recursos para enfrentar dicha situación “amenazadora”. También, añaden que el individuo puede

llegar a aprender o imitar respuestas y conductas ansiosas de los que están constantemente en su entorno, ya que existen estímulos externos y mecanismos de condicionamiento.

Por otra parte, Baeza (2008, citado por Sum, 2015), señala que existen tres factores que influyen en la aparición y mantenimiento de la ansiedad, los cuales son:

- **Factores predisposicionales:** constituye las variables biológicas y hereditarias, es decir, que la persona posee más probabilidades de desarrollar alteraciones de ansiedad si se encuentra frente a situaciones capaces de activarla. También, se considera la personalidad, dependiendo de la historia personal y el aprendizaje a lo largo de su vida. Es importante mencionar que estos factores son de vulnerabilidad, no está comprobado que las personas que tengan predisposición a padecer ansiedad lleguen a desarrollar dicho trastorno. De igual forma, el autor añade que “Hay personas que cuentan con un sistema de alerta más sensible y más complejo de desactivar una vez disparado” (p.16). De tal forma, algunos individuos suelen estar constantemente en un estado de pre-alerta, esto condiciona a que perciba su medio externo e interno de forma distorsionada.
- **Factores activadores:** engloba los hechos, situaciones y circunstancias que tienen la capacidad de activar el sistema de alerta, asimismo, la forma en que se va a reaccionar y la respuesta a estas situaciones. Se mencionó con anterioridad que la ansiedad se encuentra relacionada a la percepción de amenaza, por lo que, este factor se encuentra asociado con la amenaza y su naturaleza. El autor, también menciona

que la ansiedad se genera por dos tipos de problemas, los cuales son, la obstaculización de planes, deseos o necesidades que se encuentran en proceso de desarrollo, por ejemplo, las evaluaciones de desempeño anual. De igual forma, se encuentra al deterioro o el cuestionamiento de los objetivos que la persona ya logro.

- **Factores de mantenimiento:** afectan a los casos de ansiedad que no llegaron a resolverse o cuando se alcanza límites de trastorno. Cabe señalar, que si a los factores activadores se le suma los factores predisposicionales y la ansiedad es excesiva y sostenida, se genera diversos problemas de salud, que, en ocasiones, suelen multiplicarse.

1.2.2.2. Causas de Ansiedad Laboral

Según Sum (2015), las causas que llegan a generar los estados de ansiedad en el ámbito laboral pueden ser:

- La competencia constante en la organización.
- Los diversos grados de eficiencia que requiere la organización, por ejemplo, actualmente, muchas empresas han solicitado a sus trabajadores conocimientos de nuevas tecnologías, esto se dio debido a la actual pandemia. Muchos de estos colaboradores no lograron adaptarse a las nuevas formas de trabajo (home office o teletrabajo) y esto conlleva a ocasionar estados de ansiedad en diversas situaciones laborales.
- Otro causante que produce un estado de ansiedad es el exceso de responsabilidades o asumir demasiadas funciones, que, no necesariamente, se encuentran en el perfil del puesto.

- La inestabilidad laboral, en este último año, se puede observar que el sector laboral fue muy golpeado por la pandemia de Covid-19, esto generó una inestabilidad en el mercado laboral, ya que hubo despidos repentinos y suspensiones perfectas.
- Además, existen actitudes personales que suelen generar estados de ansiedad, como el perfeccionismo o la necesidad del trabajo perfecto.

1.2.2.3. Modelos teóricos de la ansiedad laboral

Existen diversos enfoques teóricos que se abordaron para una mejor comprensión acerca de la ansiedad en el entorno laboral.

a. Enfoque Psicodinámico de Freud:

En este modelo, Freud (1917, citado por Carrillo, 2008) sostenía que “la ansiedad es un síntoma, señal de peligro procedente de los impulsos reprimidos, considerada como una reacción del Yo a las demandas inconscientes del Ello, que podían emerger sin control” (p.5), es decir que se produce la ansiedad por los conflictos intra-psíquicos que, generalmente, son inconscientes.

Del mismo modo, Arcia, Leiva y Prado (2016) señalan que Freud propuso tres tipos diferentes de ansiedad, estos son la ansiedad ante la realidad, ansiedad neurótica y ansiedad moral.

- **Ansiedad ante la realidad:** se refiere al miedo a objetos o situaciones visibles del mundo real, en otras palabras, la reacción común es el de huir de diferentes situaciones peligrosas, como incendios, sismos, animales peligrosos, etc. La ansiedad ante la realidad posee la finalidad de guiar o dirigir la conducta de los individuos para huir o protegerse de

peligros reales. Este miedo desaparece cuando ya no se observan amenazas

- **Ansiedad neurótica:** se origina en la etapa de la niñez, cuando se produce un conflicto entre la gratificación instintiva y realidad, por lo regular, los niños recibe un castigo por expresar sus impulsos sexuales o agresivos, por lo que, satisfacer algunos impulsos del Ello suele generar ansiedad neurótica, ya que, inconscientemente, existe un miedo al ser castigado por manifestar estas conductas impulsivamente. Cabe resaltar, que existe un miedo a lo que puede suceder más no a los instintos, por este motivo, se desata un conflicto entre el Ello y el Yo.
- **Ansiedad Moral:** en este tipo de ansiedad se presenta un conflicto entre el Ello y el Super Yo, es decir, que cuando se intenta expresar un impulso instintivo que no va acorde con el código moral de la sociedad, el Super Yo se desquita con el individuo y esto le produce sentimientos de culpa o vergüenza. De igual manera, Arcia, Leiva y Prado (2016) mencionan que:

La ansiedad moral, al igual que la neurótica, tiene cierta base en la realidad. Los niños reciben castigos por violar el código moral de sus padres y los adultos por violar el de la sociedad. Los sentimientos de vergüenza y de culpa de la ansiedad moral surgen del interior: nuestra conciencia es la que ocasiona el miedo y la ansiedad. (2016, p.34)

Es importante señalar que se considera a la ansiedad como una señal de alerta para la personalidad de un individuo, ya que no se está manejando adecuadamente las percepciones de este.

b. Enfoque conductual

El conductismo tiene una concepción ambientalista, por lo que, la ansiedad se deduce como un impulso simple el cual provoca la conducta del organismo. Según Hull (1952, citado por Delgado, 2015), “la ansiedad como un impulso motivacional responsable de la capacidad del individuo para responder ante una estimulación determinada” (p.18).

Por otro lado, Lang (1971, citado por Arcia, Leiva y Prado, 2016), plantea la teoría tridimensional de la ansiedad donde el estado emocional se genera por medio de una serie de respuesta que se asocian en tres: cognitivas, fisiológicas y conductuales. Dichas respuestas se manifiestan por algún estímulo o situación, ya sean estímulos externos (ambientales) o internos (pensamientos, creencias).

- **Nivel cognitivo:** se agrupan los pensamientos y sentimientos que aparecen durante los episodios de ansiedad, como inseguridad, preocupación, temor, pensamientos negativos, sensación de inutilidad.
- **Nivel fisiológico:** en los estados de ansiedad, se eleva la actividad del sistema nervioso simpático, lo cual puede generar palpitaciones, taquicardia, tensión muscular, sudoración, sequedad en la boca, entre otras.
- **Nivel conductual:** en dichos episodios, el individuo suele presentar conductas como los temblores, paralización del cuerpo, tartamudeo, movimientos repetitivos en alguna parte del cuerpo en específico, asimismo, evitan las situaciones complicadas, llegando a ingerir alimentos descontroladamente o fumando en exceso.

En este enfoque, mencionan el concepto de reacción de lucha y huida; es decir que el individuo suele establecer una forma de afrontamiento para la

situación que este considere problemática, esto se manifiesta en su estado físico, pueden llegar a escapar de esta sin permitir que se desarrolle. Las conductas que se genera pueden ser en inhibiciones de la conducta, agresividad, evitación de situaciones futuras y bloqueos momentáneos, cabe resaltar que estas conductas pueden variar según las características de cada persona.

c. Enfoque cognitivo

Surge en la década de los 70s gracias a los estudios de Lazarus (1966, citado por Arcia, Leiva y Prado, 2016), este investigaba acerca del concepto de estrés y los procesos cognitivos. El autor menciona que dichos procesos surgen en el reconocimiento de una señal no grata o aversiva y la respuesta de ansiedad que produce la persona. Este enfoque permite que el individuo perciba la situación, la analice y, finalmente, plantee sus posibles consecuencias. Si la persona observa que dichas consecuencias son peligrosas se originará una reacción de ansiedad por otros procesos cognitivos.

Según los autores, en el proceso de la evaluación cognitiva se origina “la reevaluación de la situación estimular en función del flujo de acontecimientos y del feedback recogido tras la emisión de las conductas de enfrentamiento del sujeto” (p.36), por este motivo se obtuvo cuatro premisas:

- La primera es sobre las expectativas de peligro o alarma que miden la respuesta de ansiedad
- Asimismo, se añade que el condicionamiento clásico aversivo no llega a ser lo suficiente para generar ansiedad en la persona.

- Además, las expectativas de riesgo o peligro suelen producirse gracias a los procesos de aprendizaje, como el condicionamiento clásico, aprendizaje mediante la observación y la transmisión de información.
- Finalmente, la severidad de la ansiedad se encuentra relacionada con la probabilidad subjetiva de amenaza o peligro.

d. Enfoque de los rasgos

Para una mejor comprensión, en primer lugar, se definirá la ansiedad estado y ansiedad rasgo.

- Ansiedad Estado:

Moreno (2007, citado por Delgado, 2015), comenta que:

La ansiedad entendida como estado se asimila a una fase emocional transitoria y variable en cuanto a intensidad y duración; ésta es vivenciada por el individuo como patológica en un momento particular, caracterizándose por una activación autonómica y somática y por una percepción consciente de la tensión subjetiva. (2015, p. 28)

Esto quiere decir, que si el individuo percibe diversas situaciones como peligrosa o amenazantes, la intensidad de la emoción se elevará independientemente del peligro real, sin embargo, si se distingue como no riesgo o no amenazante, la intensidad será mínima, a pesar de que si exista un peligro.

De igual manera, estos dos puntos de vista se encuentran estrechamente relacionados, es decir, que si una persona con un elevado rasgo de ansiedad tendrá tendencia a reaccionar, frecuentemente, de forma ansiosa.

- Ansiedad Rasgo

El mismo autor añade que, según Spielberger, “la ansiedad rasgo (personalidad neurótica) presenta una tendencia individual a responder de

forma ansiosa, es decir, se tiende hacia una interpretación situacional-estimular, caracterizada por el peligro o la amenaza, respondiendo ante la misma con ansiedad” (p. 28). Generalmente, esta tendencia se encuentra seguida de una personalidad neurótica, que, generalmente, es equivalente a la timidez. Asimismo, surge durante periodos de tiempo extensos y, habitualmente, está presente en todo tipo de situaciones.

Cabe resaltar, que no todos los individuos que tienden a demostrar la ansiedad rasgo responderán a una misma situación con ansiedad; existen diversos factores biológicos y aprendidos, por lo que, algunas personas pueden distinguir diversas situaciones amenazantes y reaccionando con ansiedad, en cambio, otros no darán importancia a dicho acontecimiento.

Finalmente, Moreno (2007, citado por Delgado, 2015), señala que la ansiedad rasgo y estado se encuentra oculto en diversos aspectos, además, si esta posee una gran intensidad, llega a ocasionar los siguientes comportamientos:

- Sentimiento de miedo e irritabilidad.
- Deseos intensos de correr, esconder y gritar.
- Puede existir sensaciones de agotamiento, debilidad y desesperación.
- Sentimiento de irrealidad de la situación.

Según Spielberger (1966, citado por Delgado, 2015) menciona que “una adecuada teoría de la ansiedad debe distinguir conceptual y operativamente entre rasgo de ansiedad y estado de ansiedad, así como diferenciar entre estímulos condicionados que provocan el estado de ansiedad y las defensas para evitar dichos estados” (p.21).

De igual manera, el autor añade que el estado de ansiedad es como un estado emocional transitorio, este varía en su intensidad y oscila en el tiempo, asimismo, menciona que se caracteriza “por la percepción consciente de sentimientos de tensión y aprensión y por una alta activación del sistema nervioso autónomo” (p.21).

Entonces, el nivel del estado de ansiedad es totalmente dependiente de la percepción de la persona, es decir, que no necesariamente la situación represente un peligro latente, depende exclusivamente de cómo lo percibe la persona.

Por otro lado, se añade que Spielberger (1972, citado por Delgado, 2015) define el rasgo como “las diferencias individuales relativamente estables en cuanto a la propensión de la ansiedad” (p.22), es decir, las diferentes formas de percibir los estímulos, en diversas situaciones, como peligrosos y la tendencia a reaccionar con un episodio de ansiedad. De igual manera, el autor resume su teoría de la siguiente forma:

- Las situaciones que percibidas por el individuo como amenazantes o peligrosas generarán una ansiedad estado. Los nivel elevados de ansiedad estado serán percibidos como displacenteros, esto se observara según los mecanismos de retroalimentación o feedback sensorial y cognitivos.
- La intensidad de la reacción ansiedad estado será proporcional a la cantidad de amenaza que percibe la persona, también, agregan que “la duración de una ansiedad estado dependerá de la persistencia del individuo en la interpretación de la situación como amenazante” (p.22).

- De igual forma, añaden que el individuo que posee un elevado nivel de ansiedad rasgo, suelen percibir situaciones que conllevan al fracaso o amenazas para su autoestima como las más amenazadoras. Sin embargo, los individuos que poseen un bajo nivel de ansiedad rasgo no distinguen esto.
- Asimismo, la elevación en la ansiedad estado se expresa por medio de las conductas o, también, pueden llegar a ser de gran ayuda para el inicio de las defensas psicológicas, esto será de beneficio para la reducción de la ansiedad.
- Finalmente, si una situación en particular ocurre constantemente, la persona suele desarrollar respuestas específicas o mecanismos de defensa que ayudaran a disminuir la ansiedad estado.

Continuando con Casado (1994, citado por Delgado, 2015), la teoría de Rasgo - Estado de Spielberger logra describir la ansiedad estado como:

Un proceso temporal que comienza con la valoración, por parte del individuo, de los estímulos internos y externos, influyendo en la ansiedad rasgo. También refiere que un individuo con una marcada ansiedad rasgo tenderá a valorar un gran número de situaciones como amenazantes (2015, p.23).

Cuando la persona haya valorado estos estímulos, surgen varios caminos posibles, esto dependerá si dichos estímulos son percibidos o no como amenazantes, es decir, que si el estímulo o la situación es percibido como no amenazante no existirá una reacción de ansiedad, sin embargo, si el individuo distingue el estímulo como amenazante se elevara la ansiedad estado, aunque la persona puede generar mecanismos de reducción o eliminación de esta ansiedad. Para poder resumir la teoría estado-rasgo de Spielberger, se señalaran puntos importantes a continuación:

- Recalca la diferencia entre rasgo y estado de ansiedad, contribuyendo a una definición más clara y precisa de los conceptos ya mencionados.
- Creo el instrumento de evaluación STAI que tiene como objetivo evaluar los conceptos de estado y rasgo de forma independiente, asimismo, cuenta con una gran aceptación entre los profesionales, ya que existe muchas investigaciones básicas y aplicadas.
- De igual forma, le di una gran importancia a las variables cognitivas, cabe resaltar, que unidas a los procesos motores, pueden ser de utilidad para descartar o minimizar los estados de ansiedad.
- Por otro lado, recomienda detallar y examinar las particularidades de las condiciones de los estímulos que generó el estado de ansiedad en la persona.

1.3. Estrés y ansiedad laboral en el profesional administrativo en tiempos de Covid-19

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), la pandemia actual afectó a 170 mil personas en 148 países, repercutiendo en el plano económico y en el mercado laboral, a sea en la oferta y demanda, cabe resaltar que estas incidencias afectó a todas las empresas, independientemente de su tamaño, sin embargo, las más afectadas fueron del rubro de aviación, turismo y la hostelería. De igual forma, se presentó disminución de ingresos y pérdida de puestos laborales. A causa de las diversas restricciones impuestas por el gobierno (medidas de cuarentena), en muchos casos los trabajadores no pudieron llegar a su lugar de trabajo, dejando su actividad profesional de lado y, por ende, sus ingresos se detuvieron, principalmente en casos de empleo

informal u ocasional. Asimismo, se espera que las empresas posterguen las inversiones, adquisición de bienes y la contratación de trabajadores.

De igual forma, la Organización Internacional del Trabajo (2020) menciona que:

El Covid-19 tendrá una amplia repercusión en el mercado laboral. Más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercutirán adversamente en el mundo del trabajo en tres aspectos fundamentales, a saber: 1) la cantidad de empleo (tanto en materia de desempleo como de subempleo); 2) la calidad del trabajo (con respecto a los salarios y el acceso a protección social); y 3) los efectos en los grupos específicos más vulnerables frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral. (2020, p.3)

Igualmente, en otra publicación, la Organización Internacional del Trabajo (2020), llamada Prevención y mitigación de Covid-19 en el trabajo para pequeñas y medianas empresas, confirma que la pérdida de horas de trabajo se ha ido agravando durante el primer semestre de 2020. Asimismo, el primer trimestre del año el 5.4% de las horas globales se perdieron a comparación con el cuarto trimestres del 2019, de igual forma, el empleo informal se verá severamente afectado, ya que el 1.6 billones de trabajadores informales representan el 76% del empleo informal globalmente.

La crisis actual generó pánico y estrés en todos los habitantes por miedo al contagio y a la muerte, asimismo, este impacto psicológico no solo afectó a la población en general, también, causó diversos inconvenientes en el sector laboral público y privado que tomaron diversas medidas en las modalidades de trabajo presencial, cambiando a virtual, muchos trabajadores sintieron la presión y se les dificulto adaptarse a las nuevas formas laborales y tecnologías que el mundo y la situación requerían. Por otro lado, diversos sectores

laborales fueron afectados de forma significativa, debido al cierre y paralización de sus labores de forma repentina.

En otra publicación de la Organización Internacional del Trabajo (2020) se resalta que el Covid-19 continua expandiéndose globalmente, el impacto que genera esto en el mercado laboral es muy amplio y afecta a las personas en diversos aspectos. Con respecto al teletrabajo, la OIT menciona que:

Para muchos trabajadores, la introducción de medidas de distanciamiento físico, los cierres y las restricciones conexas para aplanar la curva de infecciones han tenido consecuencias nefastas, entre ellas, licencias (obligatorias) de duración incierta, licencias sin sueldo, reducción de las horas de trabajo y los salarios, despidos y pérdida de puestos de trabajo, así como cierres de empresas. (2020, p.5)

Esta crisis, también, provocó un incremento en la carga laboral, cambios en las condiciones de trabajo (teletrabajo). De igual forma, en el mismo trabajo, añaden que las investigaciones sobre el home office o teletrabajo indicaron que los trabajadores que laboran en casa, suelen trabajar más horas a comparación de los que trabajan en las instalaciones de la empresa, además, esta forma de trabajo da lugar a que el horario laboral se prolongue durante las noches y fines de semana.

Cabe resaltar, que este virus afecta la productividad de los trabajadores y, por ende, la economía de distintas organizaciones nacionales e internacionales, además, se observó un elevado nivel de permisos de salud o muertes por covid-19. De igual manera, este sector tuvo registros elevados de despido repentino, elevando los desempleos que afectaron la salud mental de trabajadores.

1.4. Beneficios y consecuencias que trajo la pandemia en el sector laboral.

La crisis que estamos pasando por el Covid – 19 ha tenido un impacto importante en el sector laboral no solo en Perú, sino, a nivel mundial, ya que muchas empresas y colaboradores se han visto afectados. A continuación, veremos algunos beneficios y consecuencias que el Covid-19 trajo en el ámbito laboral:

- **Beneficios:**

La pandemia ha obligado a las empresas que sus colaboradores trabajen desde sus casas (teletrabajo) esto ha implicado que las personas se beneficien en algunos aspectos como: pasar más tiempo en familia, tener horarios flexibles, no gastar en movilidad ni en comida, ahorras en gastos, estresarse por el tráfico, poder tener más tiempo para poder realizar otras actividades como deportes, cursos, entre otras cosas.

- **Consecuencias:**

La principal consecuencia que ha surgido durante la pandemia ha sido el desempleo que ha afectado gravemente a varias personas, ya que han sido despedidas o han tenido que dejar su trabajo porque la empresa se quedó en bancarrota. Debido a esto ha surgido el aumento de la pobreza, los trabajos informales y las empresas han tenido que reducir los sueldos de cada trabajador.

Como se ha descrito líneas arriba el teletrabajo tiene sus beneficios, pero también tiene algunas desventajas como: distracciones en casa, exceso de trabajo, gastos de oficina en casa, todo se vuelve rutinario, entre otras cosas.

2.

Revisión de la literatura

2.1.

Investigaciones

Nacionales

Se buscó antecedentes con ambas variables pero no se halló ninguna, sin embargo, destacan estas investigaciones que se detallarán a continuación:

Calvo y Espinoza (2021), el estudio se nombró Estrés Laboral durante la pandemia Covid-19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost S.A., Mazo, 2021. Tuvo como participantes a 80 trabajadores de la organización ya mencionada, se empleó la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS que está conformada por 25 ítems. La investigación es de tipo básica, tiene un nivel descriptivo, su diseño es no experimental y de enfoque cuantitativo.

Esta estudio dio como resultados que el 66% de trabajadores si ubica en un nivel medio de estrés laboral y el 34% se encuentra en un nivel bajo, por lo que se percibe estrés laboral en un grado medio a elevado. Con relación al clima organizacional, el 68% poseen un nivel bajo, es decir que padecen de estrés por el ambiente laboral que se maneja en situación de pandemia, mientras que, el 33% de trabajadores ejecutan sus funciones laborales con normalidad. En la dimensión de estructura organizacional, el 54% sufren de estrés por el ambiente de trabajo, sin embargo el 46% trabajan con normalidad sin que la pandemia afecte su rendimiento laboral. Por otro lado, el 88% presento un nivel bajo y el 13% un nivel medio, se observa que el nivel que predomina es el bajo, es decir que los trabajadores de la organización no poseen un control en su área de trabajo. Con respecto a la tecnología, se encontró que el 71% de trabajadores cuentan con el apoyo de la empresa para

capacitaciones relacionadas al tema laboral. De igual forma, el 88% percibe que no existe un liderazgo constante dentro del área de trabajo, asimismo, el 83% indica que en la empresa existe el trabajo de equipo. Finalmente, el 53% perciben la falta de apoyo de la organización y de sus compañeros.

Ayacho (2021), realizó un estudio al cual lo nombro, Inseguridad laboral y estrés durante la pandemia Covid-19 en trabajadores de una corporación privada peruana. Esta investigación conto con 205 trabajadores de ambos sexos de una corporación privada, asimismo, se utilizó la Escala de inseguridad laboral (EILP) y la Escala de estrés percibido relacionado con la pandemia de Covid-19, que consta de 10 ítems. Este es un estudio de diseño explicativo de corte transversal.

Los resultados de la investigación muestran que existe una correlación directa y significativa de magnitud moderada entre las variables, es decir, que a mayor inseguridad laboral, mayor probabilidad de experimentar estrés laboral. De igual forma, se observó que el 84.4% de los participantes fueron varones, a comparación de 15.6% que fueron mujeres. Además, el rango de edad más frecuente fue el de 19 a 25 años que equivale al 38% de la población, el 30.7% pertenecen al rango de 31 a 40 años y el 1.5% pertenece al rango de 51 años a más. También, la sede con mayor proporción de participante fue la de Lima con el 28.3% y Arequipa con el 23.4%. Finalmente, se obtuvo como conclusión que la inseguridad laboral se encuentra asociado al aumento del estrés laboral en los trabajadores, teniendo graves consecuencias en la salud ocupacional y mental, lo que puede provocar bajo rendimiento y productividad.

Carbajal y Peñarrieta (2021). La investigación tiene como título Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente

de una empresa de telecomunicaciones de Lima. Se evaluó a 125 trabajadores del área de atención al cliente, eran varones y mujeres con edades entre 23 y 40 años, la herramienta que se aplicó fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, elaborada por Ivancevich y Mattenson. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en la población ya mencionada, este fue un estudio básico, descriptivo, de diseño no experimental transversal.

Los resultados que nos muestra este estudio, evidenciaron que el 40% de trabajadores muestran un nivel medio de estrés laboral, asimismo, el 31,2% obtuvieron un nivel bajo y el 28,8% un nivel alto. De igual modo, en la dimensión referida a los superiores y los recursos del área, se observa que el 41,6% puntuaron un nivel medio de estrés, asimismo, la dimensión de organización y equipo de trabajo, el 44% se ubican en un nivel medio, el 30,4% a un nivel bajo y el 25,6% a un nivel alto. Finalmente, el estudio concluye que el 68,8% de los trabajadores pertenecientes al área de atención al cliente presentaron niveles medios y altos de estrés laboral, evidenciando diversos indicadores de riesgo para la salud emocional y física de los colaboradores.

Además, se menciona que se deben implementar estrategias y programas para la reducción de los niveles de estrés laboral en los trabajadores, también, el estudio plantea que se desarrollen planes de capacitación para la reducción de estrés y, de esta forma, mejorar el clima laboral.

Becerra (2020), desarrollo una investigación que tiene como título Estrés laboral y Calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con Quintil 1 – Cajamarca. La muestra estuvo conformada por 175 docentes del nivel primario de escuelas en zonas rurales con un nivel socioeconómico quintil

I. Para los instrumentos de recolección de datos, utilizo la escala de estrés en docentes desarrollada por Gutiérrez, Morán y Sanz en 2005, cuenta con 77 ítems y la Escala de calidad de vida que fue creada por David Olson y Howard Barnes en 1982. Por otro lado, fue un estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional mediante encuestas, de diseño no experimental y de corte transversal

Se concluyó que a mayor estrés laboral, menos calidad de vida y viceversa. Asimismo, se observó que el 46.3% de los participantes mostro un nivel alto de estrés laboral, además, el 8.9% presenta un nivel moderado y el 15.4% un nivel normal, por lo que se concluye que existe un porcentaje elevado de trabajadores que sufren de estrés laboral. Por otro lado, el 56% conserva una baja calidad de vida, asimismo, el 22.9% muestra una mala calidad de vida. De igual forma, la evaluación por distrito muestra que el 46.3% poseen un alto estrés laboral, los participantes que se desempeñan en el distrito de Jesús, son los más afectados, ya que un 10.9% sufren de esta condición, el siguiente distrito es el de Asunción con 8.6%, Namora con 6.3%, Chetilla con 5.7%, magdalena con 5.1%, Encañada con 3.4%, San Juan con 3.4% y, finalmente, Cospan con 2.9%. Por otra parte, en los resultados según el sexo, el 30.9% de trabajadores que poseen un nivel alto de estrés laboral son de sexo femenino, mientras que el 15.4% son varones. Además, el 27.4% de trabajadores que poseen un nivel alto de estrés se encuentran entre los 47 a 60 años de edad. También, según el estado civil, el 20.6% de trabajadores más afectados son casado, el 13.7% son convivientes, el 8% son solteros y el 4% son divorciados.

Vásquez (2020) realizó un estudio llamado “Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID-

19 en el año 2020". Dicha investigación estuvo conformado por 45 profesionales del área Covid-19, los cuales eran médicos, enfermeras y técnicos de enfermería, además, el promedio de edad era de 34 años y se observó la participación de más mujeres. Con respecto a los instrumentos se utilizó una encuesta elaborada por el mismo autor, la Escala de ansiedad y depresión de Hamilton y el test de Estrés laboral de Hock. En cuanto a la metodología del estudio, el diseño fue descriptivo, cuantitativo no experimental y de corte transversal correlacional. Los resultados de la investigación muestra la existencia de un alto nivel de ansiedad en los trabajadores, el cual es representado por un 68.9%, asimismo, se observó que el 53.5% de la muestra presenta depresión y el 44.4% padecen estrés laboral. Por lo que se llega a concluir que hay mayor incidencia de ansiedad en los trabajadores de dicha institución.

Molina (2020), realizó el estudio llamado "Estrés Laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de COVID-19 de Lima 2020". La muestra fue de 80 policías, los cuales pertenecían al Distrito de Puente Piedra, Lima, asimismo, sus edades oscilaban entre los 24 a 50 años y se observó la participación de 68 varones y 12 mujeres. Con respecto a la recolección de datos, el autor utilizó la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, que fue sustentado por Ivancevich y Matteson. Por otro lado, la investigación cuenta con un diseño no experimental transversal de nivel descriptivo y de tipo básico. Los resultados del estudio mostraron que hay un nivel elevado de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la institución policial mencionada, ya que existe un 95% de evaluados presentan

un nivel alto de estrés laboral. De igual forma, se observó que el 86,3% de la muestra evidencio problemas en el clima organizacional.

Chávez (2016), realizo una investigación titulada “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”. Este trabajo contó con 32 trabajadores administrativos y operativos que incluían a los jefes de cada área mencionada. Para la recolección de datos, la autora utilizo un cuestionario de elaboración propia que fue evaluada y validada por 3 expertos, este instrumento contenía 25 ítems que median la variable de estrés laboral y desempeño. Por otro lado, el tipo de investigación fue básica, descriptiva correlacional, de diseño transversal no experimental. Los resultados que mostro el trabajo fue que el 59,4% no perciben un apoyo adecuado por parte de sus jefes o superiores, asimismo el 50% menciona que el trabajo de equipo es poco eficiente. Finalmente, se concluyó que el estrés laboral afecta de forma significativa en el desempeño de las funciones de los trabajadores.

2.2. Investigaciones Internacionales

Se buscó antecedentes con ambas variables pero no se halló ninguna, sin embargo, destacan estas investigaciones que se detallarán a continuación:

Noroña, Quilumba y Vega (2021) llevo a cabo una investigación llamada Estrés laboral y salud general en trabajadores administrativos del área bancaria en Ecuador. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos, los criterios de selección fueron de personas mayores de 18 años, con tipo de contrato eventual, ocasional e indefinido, que laboren en el área administrativa y que firmaron el consentimiento informado. Para la

recopilación de datos se utilizó el Cuestionario para la evaluación del estrés – 3ª versión del Ministerio de la Protección Social y el Cuestionario general de salud de Goldberg. Por otra parte, la investigación tiene un diseño no experimental, descriptivo, correlacional con corte transversal.

Los resultados señalaron que la participación masculina fue mayor con un 53.33%, a comparación de la femenina con un 46.67%, asimismo, el rango de edad que tuvo más prevalencia fue de 31 a 40 años. Con respecto a la carga laboral, el 35% señaló que no realiza horas extras, sin embargo, el 65% si realiza horas extras a la semana. Por otro lado, en los resultados de estrés laboral, la dimensión de síntomas fisiológicos, un 6.7% de trabajadores se encuentran en la categoría alta y el 60% en un nivel medio, estos presentan dolencias físicas de moderadas a graves. En los factores intelectuales y laborales, el 6.7% se encuentran en un nivel alto y el 38.3% en un nivel medio, por lo que, estos trabajadores tienen sobrecarga laboral, falta de concentración y cansancio. Además, en los problemas de comportamiento social, el 3.3% tienen un nivel alto y el 40% medio, es decir, que son incapaces de socializar y trabajar en equipo. Por último, en los problemas psicoemocionales, el 3.3% pertenecen al nivel alto, mientras que el 38.3% al nivel medio, estos están caracterizados por tener pensamientos de angustia, preocupación y tristeza. En el segundo cuestionario, se obtuvieron diversos resultados, como que el 3.3% de la población tienen una presencia de depresión grave, sin embargo, el 96,7% no presenta este problema, además, se encontró el 18.3% presenta disfunción social, el 20% ansiedad e insomnio y el 18.3% síntomas psicósomáticos.

Flores (2020) ejecutó una investigación llamada Estrés, Ansiedad y depresión durante y post-pandemia Covid-19 en trabajadores: El caso Ecuatoriano. El estudio tenía como objetivo evaluar los estados de ansiedad, depresión y estrés en trabajadores ecuatorianos durante la pandemia de Covid-19. El estudio estuvo constituido por 95 trabajadores que tenían una modalidad de teletrabajo, asimismo, para la recopilación de datos se aplicó la Escala sintomática de estrés de SEPPO ARP y la Escala de depresión y ansiedad de Beck. Por otra parte, esta investigación fue de tipo descriptivo.

En los resultados se encontraron que el 60% de los trabajadores presentan distintas sintomatologías que se encuentran relacionadas con el estrés normal con tendencia a afecciones de estrés, además, el 65% de los trabajadores muestran estados de ansiedad y, finalmente, el 34% tienen estados de depresión.

Merino y Pazmiño (2020). Realizaron un estudio titulado Prevalencia de estrés en trabajadores de una empresa textil en Quito que laboran en medio de las condiciones de emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19. Se contó con 101 participantes pertenecientes a distintas áreas de trabajo (jefaturas, técnicos, profesionales, operarios y auxiliares). Las edades de los participantes oscilaban entre los 18 y 50 años y de ambos sexos (87 hombres y 14 mujeres). De igual manera, se recopiló información acerca del horario de trabajo de cada participante y la antigüedad en el puesto. Por otro lado, se les aplicó el Test para estrés laboral de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia en su tercera versión, asimismo, se calcularon frecuencias absolutas y relativas de los niveles de estrés, según las variables sociodemográficas que se mencionó

anteriormente. Cabe resaltar, que esta investigación es descriptiva de corte transversal.

Según los resultados que se obtuvieron, se observa que el 66,3% de la población muestra niveles de estrés Muy Alto, Alto o Medio, además se mostró mayor porcentaje en hombres a comparación de las mujeres (66,6% y 64,2%). Sin embargo, las mujeres muestran mayor nivel de estrés dentro del segmento Muy Alto. De igual manera, los evaluados pertenecientes al área administrativa superan el 70% de vulnerabilidad ante los efectos del estrés. Finalmente, los trabajadores que poseen una antigüedad en el puesto mayor a 21 años y un horario superior a 8 horas de trabajo diario, muestran un 90% y 69% de afección al estrés.

Cáceres y Campoverde (2021), realizaron una investigación titulada “Teletrabajo y estrés laboral en el personal del área administrativa de la empresa Fishecuador S.A. en el contexto de la pandemia por Covid-19”. Dicho estudio estuvo compuesto por 140 trabajadores, sin embargo la muestra fue no probabilística y de tipo intencional, lo cual se limitó a 20 trabajadores que ejercían sus labores mediante el teletrabajo. De igual forma, los autores utilizaron una encuesta, una entrevista con cada trabajador y la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Asimismo, la investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Los resultados mostraron que el 55% de trabajadores poseen un nivel bajo de estrés laboral, lo cual afirma que la presencia de estrés laboral no es alarmante en la muestra. De igual forma, en la variable de falta de cohesión y territorio organizacional el 50% y 45% evidenciaron un nivel intermedio de estrés, asimismo, se observó que el 40% de trabajadores cuentan con un espacio de trabajo adecuado.

Toledo (2020), realizó una investigación titulada “Estrés y afrontamiento de la pandemia COVID-19 en trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos Arsaico del Cantón Chambo”. Este trabajo estuvo conformado por 20 trabajadores los cuales tenían entre 18 y 45 años, asimismo, había un porcentaje alto de mujeres. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos fueron una guía de observación, la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el Test de afrontamiento de Brief COPE. De igual forma, el diseño de la investigación es descriptiva, cuali-cuantativo y correlacional. Los resultados muestran un nivel de estrés intermedio de los trabajadores de dicha empresa, además, el 80% indica que el clima organizacional es regular, de igual forma, el 75% de trabajadores opinan que la estructura organizacional es regular. Finalmente, se observa que el 90% opinan que la forma de afrontar los problemas en la empresa no es la correcta.

3. Planteamiento del Problema

En el trabajo que publicó el Ministerio de Sanidad de España (2021), se comenta que el día 31 de diciembre del 2019, la comisión Municipal de Salud y Sanidad de la ciudad de Wuhan en China recibió un informe acerca de 27 casos de neumonía de etiología desconocida. Estas personas tenían en común la asistencia a un mercado de mariscos, pescado y animales vivos, es decir que, estuvieron expuestos a las condiciones del medio al cual asistieron. Asimismo, el día 7 de enero de 2020, el Gobierno chino identificó el causante de este brote como un nuevo virus de la familia Coronaviridae, más conocido como SARS-CoV-2.

En el mismo trabajo, añaden que el 11 de Marzo, la Organización Mundial de la Salud, declara la existencia de una pandemia que se propago por

todo el mundo. Por otro lado, se señala que este tipo de virus causa una “infección en los seres humanos y en una variedad de animales, incluyendo aves y mamíferos como camellos, gatos y murciélagos. Se trata de una enfermedad zoonótica, lo que significa que pueden transmitirse de los animales a los humanos” (p.5).

De igual forma, en la persona puede provocar resfríos comunes o cuadros graves como los que producen los virus del Síndrome respiratorio agudo grave (SARS) y síndrome respiratorio de oriente próximo (MERS-CoV).

Al momento que la OMS declaró la pandemia mundial, diversos gobiernos del mundo tomaron medidas urgentes para evitar los contagios masivos en sus respectivos países. Los autores Zevallos, Cruzado y Avalos (2020), indican que en el Perú tuvo alrededor de 66 días de preparación e información antes de que el virus se presente en el país. Por otro lado, después de 86 días de la presencia del virus se alcanzó el número máximo de contagios.

En el mismo trabajo, mencionan que el sistema de salud en el Perú fue insuficiente para afrontar las situaciones alarmantes que produjo la Covid-19, cabe resaltar que solo había 100 camas UCI en Lima, donde habita solo el tercio de la población total peruana. Asimismo, los autores mencionados Zevallos, Cruzado y Avalos (2020), indican que:

Cien días después Perú alcanzó algo más de 1 000 camas, con un 35,42% de casos activos que requieren hospitalización; se podría decir, que las medidas de contención y mitigación de alguna manera ganaron tiempo para ir contrarrestando la demanda sanitaria de una pandemia de rápido contagio. (2020, p.288)

De igual manera, este virus provocó una grave recesión económica mundialmente, generando incertidumbre en la población e impactando negativamente en diversas organizaciones que no se encontraban preparadas

para afrontar las nuevas medidas laborales que se aplicarían durante la pandemia, según un artículo de la Universidad de Lima (2020), hubo cerca de 80 mil contratos a plazo fijo que no se renovaron, asimismo, muchas empresas optaron por aplicar la suspensión perfecta, lo cual afectó a 56 mil trabajadores en el año 2020. Por otro lado, el mismo artículo señala que desde el inicio de la cuarenta obligatoria hasta el 15 de abril, el Gobierno peruano implementó medidas laborales como, el trabajo remoto y la licencia con goce, sin embargo, mientras la cuarentena se ampliaba, este implementó nuevas medidas. Como el otorgamiento de vacaciones vigentes, vencidas o adelantadas, la reducción temporal de la jornada laboral, reducción de remuneraciones y la licencia sin goce de haber.

Los acontecimientos mencionados y la implementación de nuevas medidas laborales tuvieron un impacto negativo en los trabajadores peruanos. Estos presentaron diversas afecciones, tanto emocionales como físicas, por la crisis e incertidumbre que se está viviendo actualmente, muchos de ellos iniciaron cuadros de estrés y ansiedad.

Conexión ESAN (2021), publica una nota informativa, donde señalan que el 70% de trabajadores en el Perú sufren de estrés laboral a consecuencia de la actual pandemia. Además, añaden que los casos de estrés laboral han ido incrementándose considerablemente. De igual forma, se comenta que los trabajadores que han sido expuestos a niveles altos de estrés, llegan a experimentar episodios depresivos, de ansiedad y molestias físicas, dando como consecuencia desconcentración en sus funciones, llegando a afectar la productividad.

Según una encuesta que se elaboró por Acosta (2021) para el diario El Comercio, 7 de cada 10 trabajadores peruanos padecen estrés laboral y agotamiento digital por consecuencia del trabajo remoto. Asimismo, mencionan que según un estudio de Visma Latinoamérica (2021, citado por Acosta, 2021) el 70% de empleados señalaron que sufrieron estrés laboral durante la pandemia, incluyendo que el 71% aseguran que, también, sufrieron de episodios depresivos.

En el mismo artículo del diario, se menciona que el teletrabajo ha dado la oportunidad de que el trabajador pase tiempo de calidad con sus familiares, sin embargo, muchos de ellos tienen dificultades al momento de separar la vida laboral de la personal, esto se debe a que estas dos funciones se encuentran en el mismo ambiente o espacio. Además, muchos superiores suelen enviar mensajes fuera del horario laboral, lo cual llega a perturbar el espacio personal del trabajador, generando, así, afecciones emocionales y físicas, teniendo como consecuencia un elevado nivel de estrés laboral, lo cual, conlleva, a crear cuadros de ansiedad, tanto situacional como una forma reactiva al contexto perturbador, como también las predisposiciones personales como la ansiedad como rasgo.

Para tal fin, el presente trabajo de investigación, se centra en determinar si existe alguna relación entre el estrés y la ansiedad laboral en los trabajadores administrativos de organizaciones privadas de Lima Metropolitana bajo el Covid-19, esto se desarrollará a través de una investigación correlacional, ya que se buscará una relación estadística de ambas variables.

Por todo lo anteriormente mencionada, la formulación del problema queda planteado de la siguiente manera:

¿Habrá alguna relación significativa entre el estrés y la ansiedad Estado - Rasgo en los trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima metropolitana a causa de la Covid-19?

4. Objetivo de Investigación

4.1. Objetivo general

- Analizar la relación entre el Estrés Laboral y la Ansiedad Estado - Rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el índice del Estrés Laboral y la ansiedad estado – rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Analizar la relación entre el índice de Presión Laboral y la Ansiedad Estado - Rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Indicar la relación entre el índice de Falta de apoyo de la Organización y la Ansiedad Estado - Rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

- Comparar el índice de Estrés Laboral según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Determinar el índice de Presión Laboral según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Analizar la comparación del índice de Falta de apoyo de la Organización según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Comparar la Ansiedad Estado – Rasgo según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Comparar el índice de Estrés Laboral según nivel académico en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Comparar el índice de Presión Laboral según nivel académico en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.
- Comparar el índice de Falta de apoyo de la Organización según nivel académico en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

- Comparar la Ansiedad Estado – Rasgo según nivel académico en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

5. Hipótesis de Investigación

5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Estrés Laboral y la Ansiedad Estado – Rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

5.2. Hipótesis específicas

H1. Existe relación significativa entre el índice del Estrés Laboral y la ansiedad estado – rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H2. Existe relación significativa entre el índice de Presión Laboral y la Ansiedad Estado - Rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H3. Existe relación significativa entre el índice de Falta de apoyo de la Organización y la Ansiedad Estado - Rasgo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H4. Existe diferencia significativa en el índice de Estrés Laboral según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H5. Existe diferencia significativa en el índice de Presión Laboral según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H6. Existe diferencia significativa en el Índice de Falta de apoyo de la Organización según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H7. Existe diferencia en la Ansiedad Estado – Rasgo según sexo en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H8. Existe diferencia significativa en el índice de Estrés Laboral, según nivel académico Grupo 1 y Grupo 2, en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H9. Existe diferencia significativa en el índice de Presión Laboral según nivel académico, Grupo 1 y Grupo 2, en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H10. Existe diferencia significativa en el índice de Falta de apoyo de la Organización según nivel académico, Grupo 1 y Grupo 2, en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

H11. Existe diferencia significativa en la Ansiedad Estado – Rasgo según nivel académico, Grupo 1 y Grupo 2, en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

6. Definiciones operacionales de términos.

- **Estrés:** Se define como un estado de cansancio mental provocado por las diversas exigencias de un rendimiento muy superior al normal o a las aptitudes que presenta un sujeto. Suele causar diferentes trastornos físicos y mentales.
- **Ansiedad:** Respuesta anticipatoria a una amenaza futura.
- **Estrés laboral:** Reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador.
- **Ansiedad laboral:** Consecuencia de situaciones que se perciben como amenazantes, llegando a causar una serie de síntomas que afecta al desempeño laboral.
- **Covid-19:** Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente en Wuhan, China.
- **Pandemia:** Es una propagación mundial de una nueva enfermedad.

7. Importancia y limitaciones de la investigación.

7.1. Importancia

El trabajo es factible debido a su relevancia teórica y práctica. Puesto que, se dará a conocer los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima a causa de la Covid-19. Asimismo, esta investigación presenta datos descriptivos e inferenciales sobre los niveles de estrés y ansiedad laboral en trabajadores administrativos. Además, se podrá analizar la severidad y frecuencia en el que se presentan las

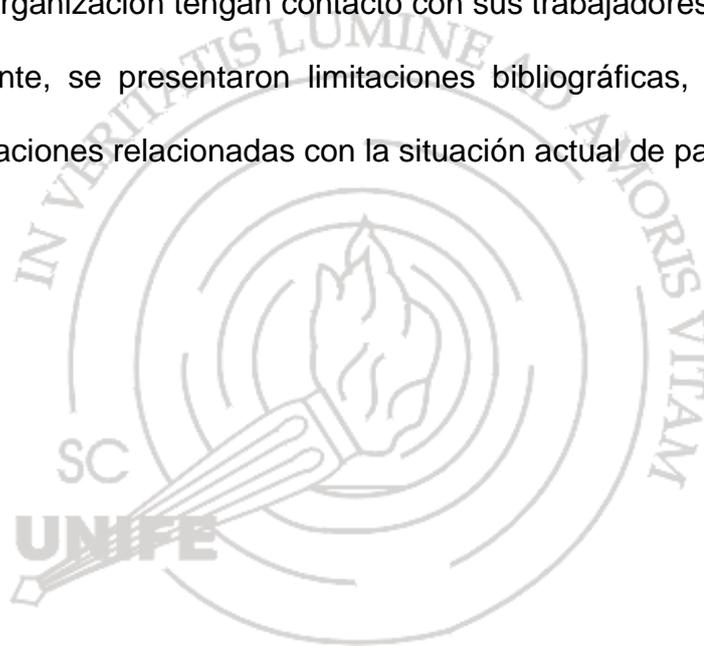
variables ya mencionadas. Finalmente, se conocerá las consecuencias que trajo consigo la pandemia para el ámbito laboral

7.2. Limitaciones

Para el desarrollo de la investigación se pueden presentar obstáculos al momento de recopilación de datos reales, debido a la latente pandemia que aún se encuentra en el país.

De igual manera, existieron limitaciones de acceso a la muestra por la situación actual, ya que aún los centros laborales no permiten que personas extrañas a la organización tengan contacto con sus trabajadores.

Finalmente, se presentaron limitaciones bibliográficas, ya que existen pocas investigaciones relacionadas con la situación actual de pandemia.



CAPÍTULO II: MÉTODO

1. Tipo y diseño de investigación:

Según Dankhe (1986, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 1994), los tipos de investigación se clasifican en estudios exploratorios, explicativos, descriptivos y correlacionales, asimismo, mencionan que estos tipos de investigación son sumamente importantes para elegir una estrategia adecuada en el proceso. Cabe resaltar, que el diseño, los datos que se recopilaron, la forma de obtener dichos datos, el muestreo y los diversos elementos del proceso son distintos dependiendo del tipo de investigación.

1.1. Tipo de Investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (1994), el propósito de los estudios o investigaciones descriptivas es buscar, concretamente, las propiedades importantes de la población o grupos elegidos, es decir, que se puede medir y evaluar distintos aspectos, componentes o dimensiones de la situación a investigar.

La investigación que se emplea en el presente trabajo es descriptiva de tipo sustantivo o básico, ya que se describe y explica un cierto problema teórico, estudiando los resultados de una muestra en una determinada circunstancia. Asimismo, este estudio generará nuevos conocimientos científicos acerca del estrés y ansiedad laboral en tiempos de covid-19.

1.2. Diseño

Se asumirá como diseño la investigación correlacional, debido a que se medirá dos variables que son el estrés y la ansiedad, además, se buscará una relación estadística entre ambas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño correlacional tiene como objetivo dar a conocer la relación que puede llegar a existir entre dos o más variables en una situación particular. Del mismo modo, los autores mencionan que “para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (p. 126). Asimismo, se añade que la correlación puede llegar a ser positiva, es decir que los participantes que obtengan puntajes o valores elevados en una variable, también, obtendrán resultados altos en la otra. Sin embargo, también puede ser negativa, lo cual significaría que los evaluados con valores o puntajes altos en una variable tenderían a mostrar puntajes bajos en la otra.

2. Participantes:

Esta investigación, posee un diseño en la selección de la muestra no probabilístico e intencional, se aplicarán los materiales a 56 trabajadores administrativos de ambos sexos que laboren en diferentes organizaciones privadas de Lima Metropolitana y cuyas edades oscilan entre los 25 y 40 años.

En lo que concierne a la selección de los participantes, se les entregó un consentimiento informado para que lo firmen y nos autoricen a utilizar sus datos personales de forma confidencial, además, en el documento entregado se explicará los objetivos de la investigación y cuál será el procedimiento de cada prueba que deberán responder con sinceridad. Asimismo, el estudio se conformará por las personas que deseen colaborar voluntariamente.

3. Materiales:

Ficha Técnica 1:

Nombre del instrumento	:	Cuestionario de Estrés laboral – JSS
Autor	:	Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg
Adaptación	:	Carlos Catalina Romero, Departamento de proyectos sanitarios de ibermutuanr.
Administración	:	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación	:	Adultos
Duración	:	Entre 15 y 20 minutos
Finalidad	:	Evaluación del nivel general de estrés laboral en diferentes contextos laborales.

Descripción de la prueba:

El cuestionario de estrés laboral – JSS, tiene como objetivo evaluar la severidad percibida (intensidad) y la frecuencia con que ocurren 30 situaciones genéricas de estrés laboral a las que se exponen los trabajadores. Consta de tres escalas y seis sub escalas. Asimismo, los ítems que presentan proporcionan información adicional en relación con las fuentes de estrés laboral, es decir, que cada ítem representa un estresor específico. Por otro lado, se examina la severidad de los últimos acontecimientos estresantes específicos, como lo percibe y con qué frecuencia ocurre (últimos 6 meses).

Validez y Confiabilidad:

a. Validez:

Los análisis factoriales que se realizaron en los estudios de validación de Spielberger y Vagg, ayudaron a extraer dos factores robustos, los cuales fueron la Presión laboral y Falta de apoyo de la organización. Por otro lado se evaluó si la estructura factorial de la versión original se replicaba en la adaptación española realizando dos análisis factoriales (exploratorio y confirmatorio). Los resultados indican un ajuste moderado con la estructura factorial propuesta por Spielberger, sin embargo, la estructura factorial emergente del análisis exploratorio, resulta más clara en el caso de las puntuaciones JS-X que en el de las puntuaciones JS-S y JS-F, además, las saturaciones factoriales son más elevadas a medida que incrementa el nivel ocupacional. Finalmente, los datos son más robustos en el caso de la falta de apoyo de la organización que en el caso de la presión laboral. Cabe resaltar, que ninguno de los ítems muestra saturaciones inferiores a 0.30 y, por lo general, muestran saturaciones más altas y homogéneas a comparación que la presión laboral.

b. Confiabilidad:

En el manual del JSS, se presentan los coeficientes de fiabilidad de las distintas escalas y subescalas obtenidos en la muestra de tipificación considerada en su conjunto y en cada uno de los tres grupos ocupacionales ya mencionados. De igual manera, se menciona que estos coeficientes adoptaron valores altos y superiores a 0,85, clasificándose como Muy satisfactorio, además, los resultados son compatibles con el marco teórico y tienen congruencia con los altos coeficientes de la versión original del cuestionario y de otras adaptaciones.

Adaptación española:

Se aplicó a una muestra de 11 733 trabajadores de ambos sexos, de todos los rangos de edad y de diferentes sectores de actividad, asimismo, la gran mayoría de los participantes eran del territorio español. Durante el proceso se dividió la muestra en tres grupos ocupacionales, el primer grupo constaba de trabajos manuales (agricultura, pesca entre otros), el segundo de ocupaciones manuales con cualificación intermedia o un mayor componente interpersonal (trabajadores del servicio de restaurantes, personales, protección y vendedores) y, finalmente, el tercer grupo de ocupaciones de oficina.

Ficha Técnica 2:

Nombre del instrumento	:	Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo
Autor	:	C. D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene
Procedencia	:	Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California.
Adaptación	:	Sección de Estudios de TEA Ediciones, S.A., Madrid
Administración	:	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación	:	Adolescentes y adultos, con un nivel cultural mínimo para comprender las instrucciones y enunciados del cuestionario
Duración	:	Aproximadamente 15 minutos.

Descripción de la prueba:

Este instrumento tiene como objetivo evaluar la ansiedad como estado (transitorio) o como rasgo (como condición). Está compuesto por 40 ítems, con

respuestas de tipo Likert de 0 a 3. Con respecto a su corrección, se logra adquirir una puntuación de ansiedad - estado y una puntuación de ansiedad - rasgo, el resultado de cada sub escala es entre 0 y 60. Además, las PD se deben convertir a centiles en función del sexo y la edad.

Validez y Confiabilidad:

a. Validez:

Se incluyeron índices de validez concurrente obtenidos en los estudios originales. En la adaptación española se pudieron obtener índices de ese tipo aplicando el STAI y el 16 PF Forma A de Cantell, en donde se evalúa ansiedad y desajuste de la personalidad a nivel de factor de segundo orden. Además, las muestras que se utilizaron fueron de adultos profesionales de ambos sexos (311 hombres y 266 mujeres). En los resultados se pudo observar que los varones obtuvieron en A/E y A/R unas medias de 19,34 y 19,50, mientras que las mujeres en 19,99 y 22,38.

b. Confiabilidad:

Anteriormente se señaló que hay 20 elementos en cada escala (Estado - Rasgo), que son puntuados de 0 a 3. Según estudios, los elemento del STAI son suficientemente discriminadores y diferenciadores (en variables como la edad, el sexo y en la que el instrumento intenta medir la ansiedad). Asimismo, posee una buena consistencia interna (entre 0,90 y 0,93 en la ansiedad/estado y entre 0,84 y 0,87 en ansiedad/rasgo). Cabe resaltar que los índices de fiabilidad mencionados se refieren a la consistencia interna del instrumento y se asemejan a los obtenidos en los estudios originales, los elevados índices de fiabilidad solo se mantienen en la variable rasgo cuando se han realizado análisis de test-retest, mientras que la fiabilidad de A/E se ve afectada por la

situación cuando se intenta una aplicación retest. Por otro lado, parece que la consistencia interna del A/E es más elevada en condiciones experimentales o situaciones en las que hay un mayor grado de ansiedad.

4. Procedimiento:

Para la recopilación de datos se procedió de la siguiente manera:

- a. **Planteamiento del problema:** se explicará el marco conceptual acerca de los efectos y consecuencias que han causado el estrés y ansiedad laboral en el personal asistencial en tiempos de pandemia. Asimismo, se definirá los conceptos y modelos teóricos del estrés y de la ansiedad laboral, el significado de covid-19 y las consecuencias laborales que trajo la nueva pandemia.
- b. **Formulación de objetivos:** Su planteamiento orientará los fines del estudio a realizar.
- c. **Elaboración de fundamentos teóricos:** Se realizará una revisión teórica y bibliográfica.
- d. **Trabajo de campo:** Se elegirá un grupo de 56 trabajadores administrativos de 25 a 40 años respectivamente, de diferentes organizaciones privadas de Lima Metropolitana, asimismo, la población cuenta con personas de ambos sexos.
- e. **Procesamiento de datos:** la recolección de información será por medio de cuestionarios psicológicos que miden los niveles de estrés y ansiedad laboral. De igual manera, se contará con un cuestionario de recolección de datos personales.

f. Análisis de datos:

- **Estadística descriptiva:** Según la Conexión ESAN (2016) la estadística descriptiva sustituye o reduce el conjunto de datos obtenidos por un pequeño número de valores descriptivos, como: el promedio, la mediana, la media geométrica, la varianza, la desviación típica, entre otras. Estas medidas descriptivas pueden ayudar a brindar las principales propiedades de los datos observados, así como las características clave de los fenómenos bajo investigación.
- **Prueba de normalidad de la muestra:** Los resultados de la prueba indican si se debe rechazar o no se puede rechazar la hipótesis nula de que los datos provienen de una población distribuida normalmente. Puede realizarse una prueba de normalidad y producir una gráfica de probabilidad normal en el mismo análisis.
En el trabajo de investigación se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov que pertenece a la estadística inferencial.
- **Inferencia estadística:** López (2017) menciona que la inferencia estadística es el conjunto de métodos que permiten inducir, a través de una muestra estadística, el comportamiento de una determinada población. Además, estudia entonces como, a través de la aplicación de dichos métodos sobre los datos de una muestra, se pueden extraer conclusiones sobre los parámetros de la población de datos. De la misma manera estudia también el grado de fiabilidad de los resultados extraídos del estudio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos de evaluación, los cuales serán presentados de acuerdo los siguientes puntos:

- Estadística descriptiva de las variables
- Prueba de análisis de la distribución normal de los datos.
- Inferencia estadística.

3.1. Estadísticas descriptivas de las variables Estrés

Laboral y Ansiedad Estado - Rasgo

En la **tabla 1** se observa la estadística descriptiva de la variable Estrés Laboral, en lo que corresponde al Índice de estrés laboral (JS – X), en trabajadores Administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19.

Tabla 1

Estadística descriptiva sobre el Índice de estrés laboral (JS – X), en trabajadores administrativos

Escalas y subescalas	N	Mínimo	Máximo	Media	D.E.
JS-X Índice de estrés laboral	56	0	40352	11494,3 6	11728,785
JS -S Severidad del estrés laboral	56	36	208	109,96	52,451
JS- F Frecuencia del estrés laboral	56	0	206	84,77	55,729

Es una tabla de doble entrada, en la que por un lado se encuentra la escala de JS-X Índice de estrés laboral, y las dos sub escalas de severidad y frecuencia de estrés laboral; mientras por otro lado se encuentra los valores del

puntaje mínimo, el puntaje máximo, la media y la desviación estándar de la escala y sub escalas respectivas correspondiente a los trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima metropolitana en tiempos de Covid-19.

Se puede observar que la media para el Índice de estrés laboral es de X: 11494,36 y la Desviación estándar es D.E.: 11728,785. La sub escala de Severidad del estrés laboral (JS-S), obtiene una media de X: 109,96 y una D.E.: de 52,451. En lo que respecta a la Frecuencia del estrés laboral (JS-F), obtiene una media de X: 84,77 y una D.E.: 55,729

Tabla 2

Estadística descriptiva sobre el Índice de presión laboral (JP – X), en trabajadores administrativos

Escala y subescalas	N	Mínimo	Máximo	Media	D. E.
JP-X: Índice de presión laboral	56	18	149	71,41	36,990
JP. S Severidad de la presión laboral	56	14	74	39,80	18,296
JP. F Frecuencia de la presión laboral	56	0	80	31,61	21,517

En la **tabla 2**, correspondiente a los resultados de la Escala del Índice de Presión Laboral (JP-X), se puede observar que la media para el Índice de presión laboral es de X: 71,41 y la Desviación Estándar es D.E.: 36,990. La sub escala de Severidad de la presión laboral (JP-S), obtiene una media de X: 39,80 y una D.E.: de 18,296. En lo que respecta a la Frecuencia de la Presión laboral (JP-F), obtiene una media de X: 31,61 y una D.E.: 21,517.

Tabla 3

Estadística descriptiva sobre el Índice de falta de apoyo de la organización (LS – X), en trabajadores administrativos

Escala y subescalas	N	Mínimo	Máximo	Media	D. E.
LS-X: Índice de falta de apoyo de la organización	56	0	68	27,30	17,252
LS. S: Severidad de falta de apoyo de la organización	56	5	41	16,34	9,420
LS. F: Frecuencia de falta de apoyo de la organización	56	0	33	11,45	9,145

En la **tabla 3**, corresponde a los resultados de la Escala de Falta de apoyo de la organización (LS-X), el cual se obtuvo bajo la sumatoria de las sub escalas de Severidad y frecuencia, en el cual se puede observar que la media para dicho Índice alcanza una media de X: 27,30 y una Desviación Estándar de D.E.: 17,252. La sub escala de Severidad de la Falta de apoyo de la organización (LS -S), obtiene una media de X: 16,34 y una D.E.: de 9,420. En lo que respecta a la Frecuencia de la Falta de apoyo de la organización (LS-F), obtiene una media de X: 11.45 y una D.E.: 9,145.

Tabla 4

Estadística descriptiva sobre la variable Ansiedad Estado – Rasgo en trabajadores administrativos

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	D. E.
Ansiedad Estado	56	10	28	18,38	4,483
Ansiedad Rasgo	56	3	21	13,05	3,714

En la **tabla 4**, se observa los resultados descriptivos de la variable Ansiedad Estado – Rasgo, obteniendo en lo que respecta a la Ansiedad como

Estado una media de X: 18,38; y una D.E: 4,483. Por otro lado en lo que corresponde a la Ansiedad Rasgo se observa una media de X: 13,05 y una D.E: 3,714.

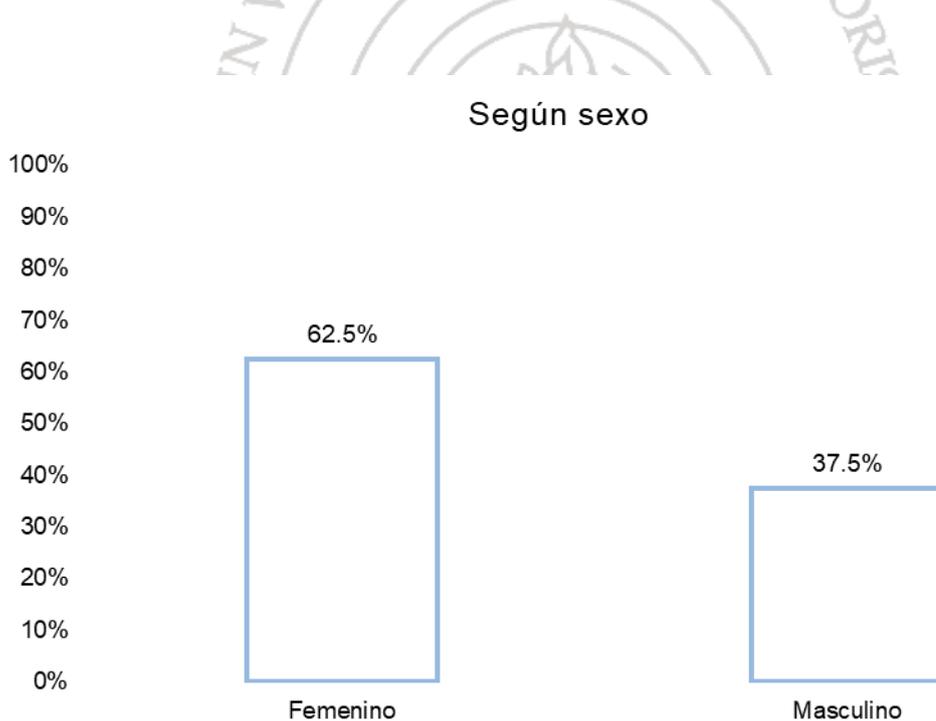
Tabla 5

Distribución de la muestra según el sexo.

Sexo	Nº de personas	%
Femenino	35	62.5%
Masculino	21	37.5%
TOTAL	56	100%

Figura 2

Distribución de la muestra según sexo



Nota: elaboración propia

La **tabla 5** presenta la distribución de la muestra según el sexo, el cual se encuentra distribuido por 35 participantes del sexo femenino, el cual

presenta el 62.5 % de la muestra total, y 21 del sexo masculino, alcanzando el 37.5%.

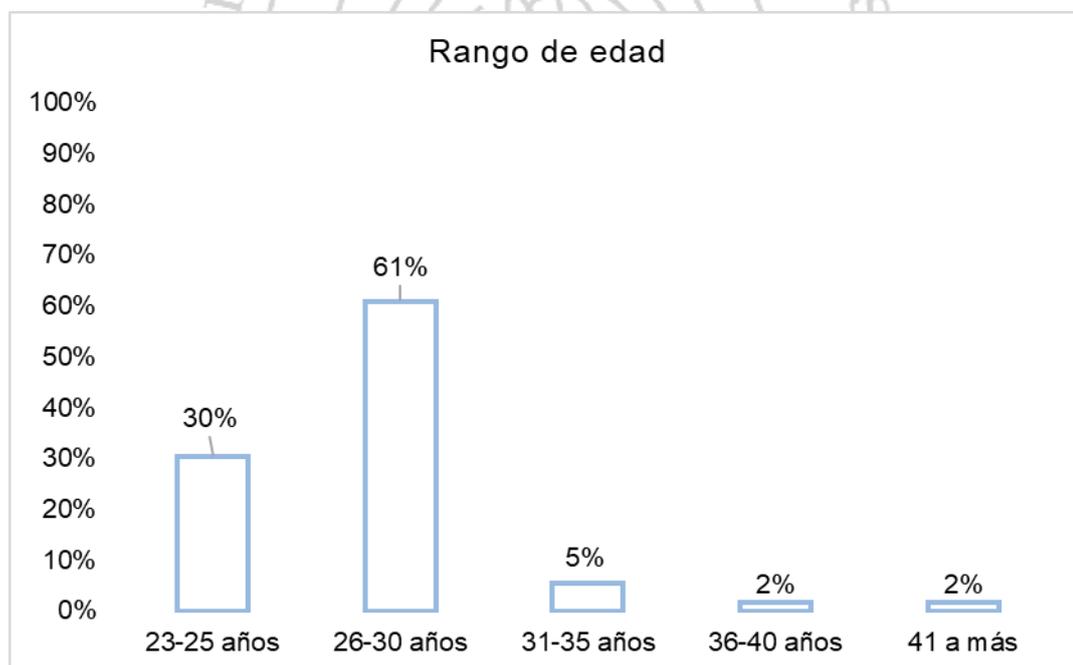
Tabla 6

Distribución de la muestra según edad.

Rango de edad	Nº de personas	%
23-25 años	17	30%
26-30 años	34	61%
31-35 años	3	5%
36-40 años	1	2%
41 a más	1	2%
TOTAL	56	100%

Figura 3

Distribución de la muestra según edad.



Nota: elaboración propia

La **tabla 6** se presenta la distribución de la muestra según el rango de edad, en donde se muestra que el 61% de la muestra se encuentra en el rango

de edad de 26 a 30 años, además, el 30% tiene un rango de 23-25 años. De igual forma, el 5% se encuentra en un rango de 31-35 años.

Tabla 7

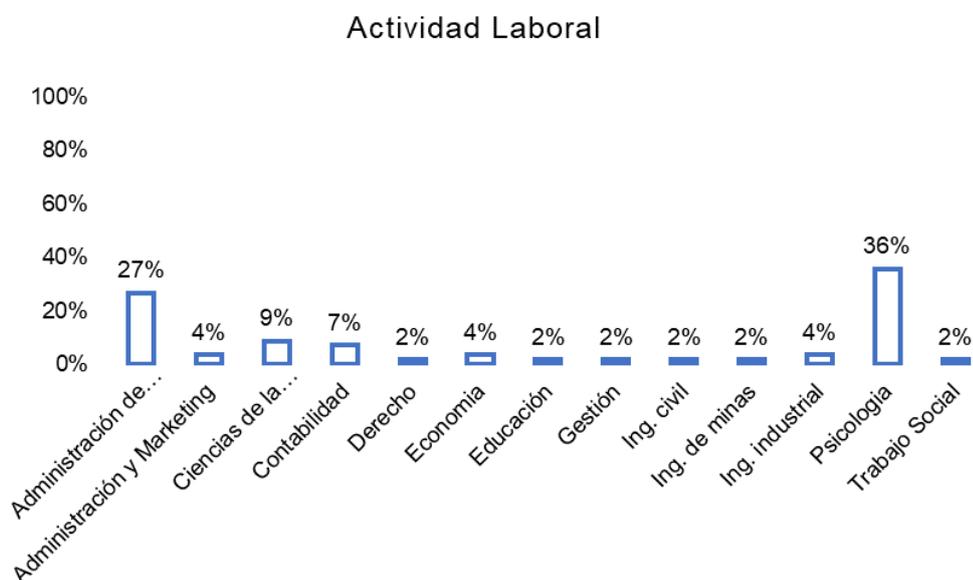
Distribución de la muestra según actividad laboral.

Profesión	Nº	%
Administración de empresas	15	27%
Administración y Marketing	2	4%
Ciencias de la comunicación	5	9%
Contabilidad	4	7%
Derecho	1	2%
Economía	2	4%
Educación	1	2%
Gestión	1	2%
Ing. Civil	1	2%
Ing. de minas	1	2%
Ing. Industrial	2	4%
Psicología	20	36%
Trabajo Social	1	2%
TOTAL	56	100%

Nota: elaboración propia

Figura 4

Distribución de la muestra según actividad laboral.



En la **tabla 7** se presenta la distribución de la muestra según su actividad laboral, pudiendo observar que un 35% ejerce la profesión de Psicología, además, el 26% se dedica a la Administración de Empresas, también, el 9% ejerce la carrera de Ciencias de la Comunicación. Por otro lado, el 7% tiene como profesión la Contabilidad, asimismo, el 4% se dedica a la Administración y marketing, Economía e Ingeniería Industrial. Finalmente, el 2% tiene como profesión Derecho, Educación, Gestión, Ingeniería Civil, Ingeniería de minas y Trabajo Social.

Tabla 8

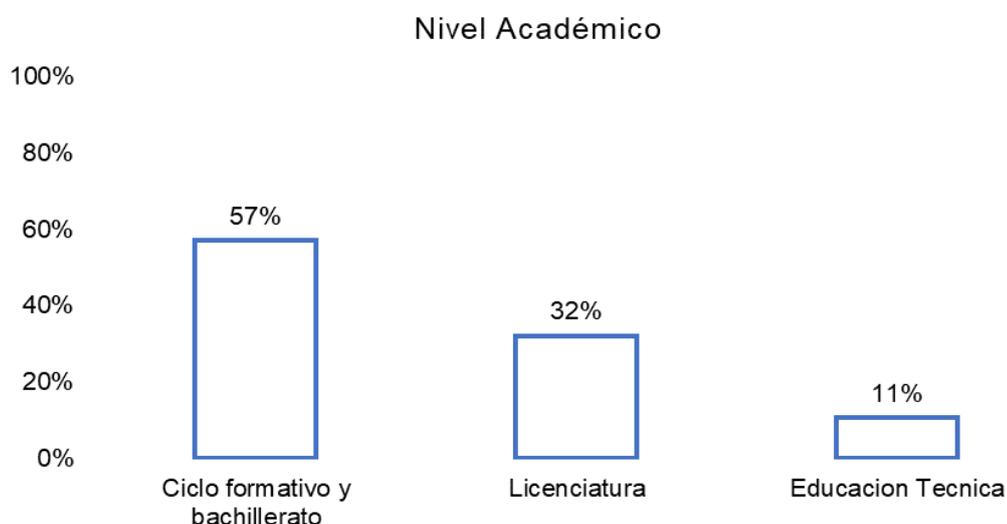
Distribución de la muestra según nivel académico.

Nivel Académico	Nº de personas	%
Ciclo formativo y bachillerato	32	57%
Licenciatura	18	32%
Educación Técnica	6	11%
TOTAL	56	100%

Nota: elaboración propia

Figura 5

Distribución de la muestra según nivel académico.



En la **tabla 8** se observa la distribución de la muestra según el nivel educativo o académico de la muestra, el cual revela que el 57% de los participantes posee un nivel educativo formativo y bachillerato, por otro lado, el 32% del muestreo pertenece al nivel académico de licenciatura. Por último el 11% tiene el nivel educativo técnico.

3.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se procedió a realizar el análisis de normalidad con la prueba de Kolmogorov Smirnov (K-S), para poder seleccionar el estadístico apropiado y dar respuesta a la hipótesis planteada.

Tabla 9

Prueba de análisis de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov de la variable Índices de estrés laboral

Escalas	Media	D.E.	K – S	p
JS – X: Índice de estrés laboral	11494,3 6	11728,7 85	, 212	,000
JP – X: Índice de presión laboral	71,41	36,990	, 133	, 015
LS – X: Índice de falta de apoyo de la organización	27,30	17,252	,109	,092

Como se observa en la **tabla 9**, los datos muestran que existe diferencia significativa, lo cual revela que no existen evidencias de una distribución normal de las puntuaciones de acuerdo a la muestra total del estudio. Por lo que, se opta por la estadística no paramétrica, que en este caso es la correlación de Spearman.

Tabla 10

Prueba de análisis de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov de la variable Ansiedad Estado - Rasgo

Dimensiones	Media	D.E.	K – S	p
Ansiedad Estado	18,38	4,483	, 073	,200
Ansiedad rasgo	13,05	3,714	, 101	, 200

Si bien, en la **tabla 10**, se logra observar que, si existe evidencia de una distribución normal, sin embargo, según el análisis de los resultados en su totalidad es de decir con los resultados de la variable Estrés Laboral, se puede reconocer que la tabla 10 no brinda evidencias suficientes para asumir una distribución normal de los puntajes a nivel de la muestra de estudio, por lo que se propone aplicar pruebas no paramétricas para dar respuesta a las hipótesis planteadas.

3.3. Inferencia estadística

En relación a la primera hipótesis específica (**H1**) el cual menciona lo siguiente: “Existe relación significativa entre el Índice del Estrés Laboral y la ansiedad estado rasgo en trabajadores administrativos de distintas organizaciones privadas en Lima Metropolitana ante el COVID 19.”, se obtiene en la tabla 11 una rs: -,243 y una sig. ,071 con la ansiedad como Estado y una rs: -,197 y una sig de ,146 en Ansiedad como Rasgo. Si bien existe una correlación negativa, dicha correlación no es significativa, y por lo tanto no se confirma la hipótesis planteada.

Tabla 11

Correlaciones de Spearman entre el Índice de Estrés Laboral y la Ansiedad Estado – Rasgo.

Dimensiones	Índice de Estrés Laboral (JS-X)	
	Rs	Sig.
Ansiedad Estado	-,243	,071
Ansiedad rasgo	-,197	,146

En relación a la segunda hipótesis específica (**H2**) el cual menciona lo siguiente: “Existe relación significativa entre el Índice de Presión Laboral y la

Ansiedad Estado – Rasgo en trabajadores administrativos de organización privada en Lima Metropolitana”, se obtiene en la tabla 12, una rs: - ,160 y una sig.: ,238 con Ansiedad Estado, y rs: -,125 y una sig.: ,360 con Ansiedad rasgo. Si bien existe una correlación negativa, dicha correlación no es significativa, y por lo tanto no se confirma la hipótesis planteada.

Tabla 12

Correlaciones de Spearman entre el Índices de Presión Laboral y la Ansiedad Estado – Rasgo.

Dimensiones	Índice de Presión Laboral (JP-X)	
	rs	Sig.
Ansiedad Estado	-,160	,238
Ansiedad rasgo	-,125	,360

Por otro lado, en lo que respecta a la tercera hipótesis específica (**H3**), el cual menciona lo siguiente: “Existe relación significativa entre el Índice de Falta de apoyo de la organización y la Ansiedad Estado – Rasgo, en trabajadores administrativos de organización privada en Lima Metropolitana”, se obtiene en la tabla 13, un rs.: - ,182 y una sig.: ,179 con la Ansiedad Estado, y una rs.: - ,221 y una sig.: ,101 con Ansiedad Rasgo. Si bien existe una correlación negativa, dicha correlación no es significativa, y por lo tanto no se confirma la hipótesis planteada.

Tabla 13

Correlaciones de Spearman entre el Índices de Falta de Apoyo de la Organización y la Ansiedad Estado – Rasgo.

Dimensiones	Índice de Falta de apoyo de la Organización (LS-X)	
	rs	Sig.
Ansiedad Estado	-,182	,179
Ansiedad rasgo	-,221	,101

En lo que respecta a la cuarta hipótesis específica (**H4**), el cual menciona lo siguiente: “Existe diferencia significativa en el Índice de estrés Laboral (JS-X) según sexo”, se obtiene en la tabla 14, un z: - 3,198 y un p: ,001 y por tal motivo se confirma la presente hipótesis. De igual manera en la sub escala de Severidad y Frecuencia al Estrés Laboral, se observa diferencia estadísticamente significativa.

Tabla 14

Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) según sexo.

Escala y Sub escala	RANGO		PROMEDIO	Z	p
	MUJER	HOMBRE			
JS-X Índice de Estrés laboral	23.31	37.85		-3,198	,001
• Severidad del Estrés Laboral	22.94	38.50		-3.420	,001
• Frecuencia del Estrés laboral	23.49	37.53		-3,087	,002

En relación a la quinta hipótesis específica (**H5**), el cual menciona lo siguiente: “Existe diferencia significativa en el Índice de Presión Laboral (JP-X) según sexo”, se obtiene en la tabla 15, un z: - 3,259 y un p: ,001 y por tal motivo se confirma la presente hipótesis. De igual manera en la sub escala de Severidad y Frecuencia de Presión Laboral, se observa diferencia estadísticamente significativa.

Tabla 15

Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) según sexo.

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	p
	MUJER	HOMBRE		
JP-X Índice de Presión laboral	23, 21	38,03	-3,259	,001
• Severidad de Presión Laboral	23,57	37,38	-3,037	,002
• Frecuencia de Presión laboral	23,76	37,03	-2,917	,004

En relación a la sexta hipótesis específica (**H6**), el cual menciona lo siguiente: “Existe diferencia significativa en el Índice de Falta de apoyo de la organización (LS -X) según sexo”, se obtiene en la tabla 16, un z: - 3,457 y un p: ,001 y por tal motivo se confirma la presente hipótesis. De igual manera en la sub escala de Severidad y Frecuencia de Falta de Apoyo de la organización, se observa diferencia estadísticamente significativa.

Tabla 16

Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la organización (LS-X) según sexo.

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	p
	MUJER	HOMBRE		
LS-X Índice de Falta de apoyo de la organización	22,89	38,60	-3,457	,001
• Severidad de Falta de Apoyo de la organización	22,68	38,98	-3,589	,000
• Frecuencia de Falta de Apoyo de la organización.	24,00	36,60	-2,774	,006

En relación a la séptima hipótesis específica (**H7**), el cual menciona lo siguiente: “Existe diferencia significativa en la Ansiedad Estado – Rasgo según sexo”, se obtiene en la tabla 17, un Z: -, 206 y una p: ,837 en Ansiedad como

Estado, y una z: - 1,186 y un p: ,236 en Ansiedad como Rasgo, y por lo tanto no se confirma la presente hipótesis.

Tabla 17

Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo según sexo.

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	p
	MUJER	HOMBRE		
ANSIEDAD ESTADO	28,83	27,90	-,206	,837
ANSIEDAD RASGO	30,42	25,05	-1,186	,236

Para los efectos de la comparación de acuerdo al nivel académico se han agrupado a los siguientes indicadores:

Grupo 1: Ciclo formativo y Bachillerato

Grupo 2: Licenciatura

Grupo 3: Educación Técnica

En relación a la octava hipótesis específica (**H8**), el cual dice lo siguiente: “Existe diferencia significativa en el índice de Estrés Laboral según nivel académico en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19”, en la tabla 18, se observa los resultados de la comparación entre el Grupo 1 y el Grupo 2, obteniendo un z: ,000 y un p: 1,000, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia del Estrés Laboral presenta los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 18

Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 2

Escala y Sub escala	RANGO		PROMEDIO	Z	P
	GRUPO 1	GRUPO 2			
JS-X Índice de Estrés laboral	26,00	26,00		,000	1,000
• Severidad del Estrés Laboral	27,42	25,56		-,378	,706
• Frecuencia del Estrés laboral	25,25	26,23		-,200	,842

De igual manera en la **tabla 19**, se observa los resultados de la comparación entre el Grupo 1 y el Grupo 3, obteniendo un z: ,461 y un p: ,506, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia del Estrés Laboral, en estos grupos, igualmente presentan los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 19

Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO		PROMEDIO	Z	P
	GRUPO 1	GRUPO 3			
JS-X Índice de Estrés laboral	8,42	10,40		,461	,506
• Severidad del Estrés Laboral	9,08	8,80		,916	,959
• Frecuencia del Estrés laboral	8,54	10,10		,562	,574

En la **tabla 20**, se observa los resultados de la comparación entre el Grupo 2 y el Grupo 3, obteniendo un z: -,610 y un p: ,542, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia del Estrés Laboral, en

estos grupos, igualmente presentan los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 20

Comparación del Índice de Estrés Laboral (JS-X) entre el Grupo 2 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO		PROMEDIO	Z	p
	GRUPO 2	GRUPO 3			
JS-X Índice de Estrés laboral	22,08	25,80		-,610	,542
• Severidad del Estrés Laboral	22,22	24,70		-,407	,684
• Frecuencia del Estrés laboral	22,26	24,40		-,351	,725

En relación a la novena hipótesis específica (**H9**), el cual dice lo siguiente: “Existe diferencia significativa en el índice de Presión Laboral según nivel académico, en *trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19*”, en la **tabla 21** se presenta la comparación entre el Grupo 1 y el Grupo 2, obteniéndose un **z**: - -,100 y un **p**: ,920, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia en la Presión Laboral presenta los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 21

Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 2

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	P
	GRUPO 1	GRUPO 2		
JP-X Índice de Presión laboral	25,63	26,12	-,100	,920
• Severidad de Presión Laboral	25,38	26,19	-,167	,868
• Frecuencia de Presión laboral	24,96	26,32	-,278	,781

En la **tabla 22** se presenta la comparación entre el Grupo 1 y el Grupo 3, obteniéndose un **z**: - -, 316 y un **p**: ,752, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia en la Presión Laboral presenta los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 22

Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	p
	GRUPO 1	GRUPO 3		
JP-X Índice de Presión laboral	8,75	9,60	-,316	,752
• Severidad de Presión Laboral	9,08	8,80	-,105	,916
• Frecuencia de Presión laboral	8,54	10,10	-,580	,562

En la **tabla 23** se presenta la comparación entre el Grupo 2 y el Grupo 3, obteniéndose un **z**: - , 093 y un **p**: ,926, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia en la Presión Laboral, para estos grupos, presentan los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 23

Comparación del Índice de Presión Laboral (JP-X) entre el Grupo 2 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	p
	GRUPO 2	GRUPO 3		
JP-X Índice de Presión laboral	22,44	23,00	-,093	,926
• Severidad de Presión Laboral	22,58	21,90	-,111	,912
• Frecuencia de Presión laboral	22,32	23,90	-,259	,796

la **décima hipótesis específica (H₁₀)**, el cual dice lo siguiente: “*Existe diferencia significativa en la Falta de apoyo de la organización Laboral según nivel académico, en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19*”, en la **tabla 24**, se presentan la comparación entre el Grupo 1 y el Grupo 2, se obtiene un **z**: - ,456 y un **p**: ,649, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia de Falta de apoyo de la Organización presenta los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 24

Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la Organización (LS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 2

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	P	
	GRUPO 1	GRUPO 2			
LS-X Índice de Falta de Apoyo de la Organización	27,71	25,47	-,456	,649	n
• Severidad de Falta de Apoyo de la Organización.	30,33	24,67	-1,157	,247	la
• Frecuencia de Falta de Apoyo de la Organización.	25,29	26,22	-,189	,850	tab

E

la 25, se presentan la comparación entre el **Grupo 1 y el Grupo 3**, se obtiene un **z**: - ,456 y un **p**: ,649, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia de Falta de apoyo de la Organización presenta los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 25

Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la Organización (LS-X) entre el Grupo 1 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	P
	GRUPO 1	GRUPO 3		
LS-X Índice de Falta de Apoyo de la Organización	9,21	8,50	-,264	,792
• Severidad de Falta de Apoyo de la Organización.	9,38	8,10	-,476	,634-
• Frecuencia de Falta de Apoyo de la Organización.	8,75	9,60	-3,17	,751

En la **tabla 26**, se presentan la comparación entre el **Grupo 2 y el Grupo 3**, se obtiene un **z**: - ,204 y un **p**: ,839, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis. Los resultados de las sub escalas de Severidad y Frecuencia de Falta de apoyo de

la Organización presenta los mismos indicadores, en el sentido que no se observa diferencia significativa.

Tabla 26

Comparación del Índice de Falta de Apoyo de la Organización (LS-X) entre el Grupo 2 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO		PROMEDIO	Z	P
	GRUPO 2	GRUPO 3			
LS-X Índice de Falta de Apoyo de la Organización	22,36	23,60		-,204	,839
• Severidad de Falta de Apoyo de la Organización.	22,13	25,40		-,537	,591
• Frecuencia de Falta de Apoyo de la Organización.	22,36	23,60		-,204	,839

E

ón a la undécima hipótesis específica (H₁₁), el cual dice lo siguiente: “Existe diferencia significativa en Ansiedad Estado – Rasgo según nivel académico, en trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19”, en la **tabla 27** se compara entre el Grupo 1 y el Grupo 2, en la cual se obtiene un **z**: -,223 y un **p**: ,824, en la Ansiedad Estado, no observándose diferencia significativa y en la Ansiedad Rasgo obtiene un **z**: -,647 y **p**: ,518, por tal motivo no se confirma la presente hipótesis.

Tabla 27

Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo entre el Grupo 1 y el Grupo 2

Escala y Sub escala	RANGO		PROMEDIO	Z	P
	GRUPO 1	GRUPO 2			
ANSIEDAD ESTADO	26,83	25,74		-,223	,824
ANSIEDAD RASGO	23,58	26,74		-,647	,518

En la **tabla 28** se compara entre el Grupo 1 y el Grupo 3, en la cual se obtiene un **z**: - 1,349 y un **p**: ,177 en la Ansiedad Estado, y en la Ansiedad Rasgo se obtiene un **z**: -, 535 y un **p**: 592, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis.

Tabla 28

Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo entre el Grupo 1 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	p
	GRUPO 1	GRUPO 3		
ANSIEDAD ESTADO	10,04	6,50	-1,349	,177
ANSIEDAD RASGO	9,42	8,00	-,535	,592

E

En la **tabla 29** se compara entre el Grupo 2 y el Grupo 3, en la cual se obtiene un **z**: -, 538 y un **p**: ,591 en la Ansiedad Estado, y en la Ansiedad Rasgo se obtiene un **z**: -,836 y un **p**: 403, no observándose diferencia significativa y por tal motivo no se confirma la presente hipótesis.

Tabla 29

Comparación de la Ansiedad Estado Rasgo entre el Grupo 2 y el Grupo 3

Escala y Sub escala	RANGO	PROMEDIO	Z	P
	GRUPO 2	GRUPO 3		
ANSIEDAD ESTADO	22,87	19,60	-,538	,591
ANSIEDAD RASGO	23,08	18,00	-,836	,403

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

En la presente investigación, se da a conocer la relación entre el estrés laboral y la ansiedad estado - rasgo que enfrentan los trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima en tiempos de Covid-19.

Teniendo en cuenta los primeros datos encontrados, los cuales corresponden a la primera, segunda y tercera hipótesis específica (**H1, H2 y H3**), se pudo observar que, en los índices del Estrés laboral, de Presión laboral y de Falta de apoyo de la organización con los resultados de la variable Ansiedad estado – rasgo, se obtienen como resultado que existen correlaciones negativas y no significativas en cada una de las hipótesis referidas, por lo que no se confirman las hipótesis planteadas. En realidad, esto contrasta con el propósito de la presente investigación, motivo por el cual se realizó un análisis detallado para encontrar las razones de tales resultados, encontrando algunas respuestas que tienen que ver con las características de los instrumentos aplicados a la muestra de estudio, es decir a las respuestas de la misma, así como a la circunstancia de ajuste al sistema laboral bajo la actual pandemia del Covid-19.

Por un lado, ambos cuestionarios difieren en sus objetivos principales, debido a que las situaciones que se presentan en ambas herramientas son distintas. Por ejemplo, la prueba de Ansiedad estado – rasgo presenta situaciones internas y actuales de la persona, es decir, lo que realmente uno siente, mientras que el cuestionario de Estrés laboral muestra situaciones externas relacionadas con el trabajo de la persona, de igual forma, se puede decir que son procesos evaluativos que el sujeto realiza y que podría generar un estrés laboral. Por otro lado, en la circunstancia de Estrés laboral bajo la

situación de pandemia también se incorpora el concepto de ajuste o afrontamiento, el cual según Lazarus y Folkman (1984, citado por Soriano, 2002) lo define como “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que sirven para manejar las demandas externas e internas, que son valoradas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. (p. 2) es decir, que la persona se enfrenta a una determinada situación e intenta resolverlo con sus propios recursos. Asimismo, por la actual pandemia que se encuentra aún latente en el país, los trabajadores tuvieron que adecuarse y perseverar para obtener resultados positivos con la virtualidad establecida por diversas empresas. De igual forma, la investigación de Pérez, Cantillo, López y Correa (2021), muestra que personas cercanas, familiares y amigos actúan una motivación para los trabajadores al momento de afrontar y adaptarse a las nuevas situaciones que se presentaron en la actualidad, como el confinamiento y la virtualidad.

Al respecto, la muestra de la presente investigación pertenece a la generación de los llamados “Millennials”, que según el Banco BBVA Continental (2022), se caracterizan por ser digitalizada, hiperconectada y con valores sociales y éticos, es decir que se adaptan fácilmente a los cambios en las tendencias digitales que se presentan año tras año. De igual forma, suelen tener ideas novedosas y se sienten a gusto con los retos desafiantes que se les presenta, además, consideran positivo la flexibilidad en diversas áreas y el trabajo remoto.

Estas características mencionadas, podrían explicar esta adaptación exitosa y sobrellevar las nuevas formas laborales (teletrabajo) que el gobierno impuso por la creciente pandemia, sin la necesidad de que se eleven sus

índices de estrés laboral. Evidentemente la Ansiedad estado – rasgo, estaría revelando el aspecto diferencial de cada persona, para hacer frente a la presión laboral, que en algunos podría mejorar la productividad y habilidades, mientras que en otras genera un elevado nivel de estrés laboral. Según Leka, Griffiths y Cox (2004), quienes mencionan que las exigencias laborales actuales conllevan a manejar cierto nivel de presión en el trabajo, y que un nivel considerable de presión laboral puede ser positivo, toda vez que ayuda a mantener un estado de alerta en el trabajador, motivado y con ganas de aprender.

En el país, se ha generado cambios en el área laboral, que puede llegar a ser abrumador, pero de igual forma, como ya se mencionó anteriormente, el teletrabajo ha sido uno de los mayores retos para el mundo laboral. Según un artículo del Banco BBVA (2018), revelaría que un 75% de millennials encuentra más favorable trabajar desde casa, ya que por ser nativos digitales han llegado a familiarizarse con la inmediatez en su entorno personal y laboral. Dado que la investigación cuenta con una muestra joven, es necesario resaltar, que ellos suelen dar mucha importancia a sus intereses personales y tiempo, por lo que el contexto de pandemia y confinamiento no llegó a afectarlos de la misma forma.

Con respecto a la cuarta, quinta y sexta hipótesis específica (**H4, H5 y H6**) se puede observar la existencia de diferencia estadísticamente significativa según sexo, en los Índices de Estrés laboral, Presión laboral y Falta de apoyo de la organización, confirmando las hipótesis planteadas. Hay que anotar que los indicadores son mayores en el hombre en relación a la mujer. Es decir que los hombres perciben una mayor estimación global de Estrés laboral en su

trabajo que las mujeres, tanto en la severidad como en la frecuencia. Según Cabanach, Fariña, Freire, Gonzales y Ferrada (2013, citado por Segura y Pérez, 2016), afirman que las mujeres manejan mejor un afrontamiento emocional y apoyo social, es decir buscan ayuda y apoyo de otras personas. Sin embargo, los hombres afrontan las situaciones que se presentan de diferente forma, ya que analizan y planean analíticamente las soluciones a este problema o llegan a ignorarlo. Cabe resaltar, que este tipo de afrontamiento se encuentra relacionado con la crianza y cultura en la que crecieron. En relación a lo mencionado, la actual pandemia dejó estragos en ambos géneros, no obstante, según las formas de afrontamiento, las mujeres suelen compartir sus problemas con personas cercanas, lo cual les permitió aliviar ese sentimiento o problema que tenían, en cambio los hombres suelen resolver los problemas por sí mismos o lo ignoran, incrementando sus niveles de estrés y presión.

Por un lado, durante el confinamiento, según Indecopi (2021) el porcentaje de mujeres emprendedoras ha ido incrementándose, es decir, que durante la pandemia hubo un aumento de marcas registradas por parte de ellas, y específicamente creció un 23.79%. Asimismo, gracias a la creación de nuevos emprendimientos, las mujeres pudieron organizar sus horarios laborales como más les convenga, además, se dedican a actividades que les agradan, por lo que sus niveles de estrés y presión laboral suelen ser bajos. Por otro lado, según la Organización Internacional del trabajo (2020), los primeros meses del confinamiento en Lima Metropolitana se registró un aumento en la tasa de desocupación en hombres, además, se observa una mayor pérdida de ingreso laboral, que llegó a originar ciertas preocupaciones e incremento en los niveles de estrés laboral por la desconcertante situación.

Asimismo, en nuestra sociedad y culturalmente hablando, el hombre es visto como el sustento principal del hogar, ya que debe proveer seguridad emocional a la familia y el sustento económico para tal fin. Por lo cual, durante la pandemia han estado bajo un mayor nivel de estrés y presión por la inestabilidad laboral que se presentó en el país.

En la séptima hipótesis (**H7**), los resultados muestran que no existe diferencia significativa en la variable Ansiedad estado – rasgo según sexo, por lo tanto, no se confirma la hipótesis planteada. Se puede afirmar que tanto mujeres y hombres sufrieron los mismos estragos por la pandemia y confinamiento, muchos de ellos comenzaron a preocuparse por su situación económica y laboral, surgiendo incertidumbre y miedo a lo desconocido, ocasionando que los niveles de estrés y ansiedad incrementaran.

Es de conocimiento general que la pandemia impactó negativamente en el sector laboral, tal como informa el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (2020, citado por el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo, 2021) quien realizó un estudio mostrando que los efectos de la pandemia y el confinamiento, sobre el empleo y los ingresos económicos, sería igualitario para ambos. Todo parece indicar que los niveles de Ansiedad en cuanto estado como rasgo, son iguales entre hombre y mujeres, pero sin embargo la forma de afrontarlo difiere.

Con relación a la octava, novena, décima y undécima hipótesis (**H8, H9, H10 Y H11**), los resultados muestran que no existe diferencia significativa en los índices de Estrés laboral, Presión laboral y Falta de apoyo de la organización según actividad laboral, por lo tanto, no se confirma la presente hipótesis. Al

respecto, se puede afirmar que tanto el grupo 1, grupo 2 y grupo 3 presentaron los mismos indicadores de afecciones provocado por la pandemia.

Según la encuesta mundial que realizó la OIT (2020, citado por el Ministerio de Educación, 2021) en Latinoamérica y el Caribe el 17,4% de jóvenes trabajadores entre 18 y 29 años dejaron sus labores cuando inicio la pandemia; asimismo, uno de cada tres menciona que la emergencia sanitaria afectó su situación laboral, debido a que hubo reducción de personal, suspensión perfecta o disminución de horas laborales, lo cual afecta negativamente en su ingreso económico mensual, causando en ellos una serie de problemas emocionales, como el estrés, la ansiedad, la depresión y preocupación entre otros.

Por otro lado, en el trabajo de Lázaro, Martínez, Obando, Salvatierra y Torrejón (2021), donde encuestaron a 105 trabajadores peruanos, muestran que el sentimiento que tuvo mayor predominancia al momento de perder sus empleos a causa de la pandemia fue la ansiedad, frustración y estrés. Se puede decir que la situación apremiante o estresante es generalizada, es por eso que no se observa diferencia en las actividades laborales.

Por otro lado, los trabajadores que conservaron sus empleos tuvieron que adaptarse a las nuevas formas laborales, como el teletrabajo. Aunque para algunos fue beneficioso, otros sufren diversos estragos en su salud mental, ya que, diversas organizaciones no respetan la desconexión digital. Según una encuesta de Marsh Perú (2020, citado por El Comercio, 2021) revela que menos de un tercio de las empresas que se rige por esta modalidad de trabajo respeta la jornada laboral de su empleado, es decir que los superiores (jefatura) no envía mensajes, correos ni realizan llamadas fuera del horario

laboral. No obstante, el miedo al desempleo hace que el trabajador se exija más de lo debido, lo cual puede ocasionarle afecciones emocionales y físicas, ya que no llegan a tener descansos ni pausas, lo que puede generar problemas en su salud, como un estado de estrés o ansiedad crónicos o generalizado.



CAPITULO V: CONCLUSIONES

a. Conclusiones

Al culminar la presente investigación se pudo llegar a las conclusiones que se mostraran a continuación:

- Con respecto a la relación entre el índice de estrés laboral y la ansiedad estado-rasgo se obtuvo una correlación negativa y no significativa en ambas dimensiones.
- De igual manera, la relación entre el índice de presión laboral y la ansiedad estado-rasgo se observa correlación baja, negativa y no significativa.
- Asimismo, en la relación entre el índice de falta de apoyo de la organización y la ansiedad estado-rasgo existe una correlación negativa y no significativa.
- En relación a la diferencia entre el índice de estrés laboral según sexo, se concluye que existe una diferencia estadísticamente significativa, por lo que se puede afirmar que el hombre posee un índice más elevado que la mujer.
- También, se observa que existe diferencia estadísticamente significativa en la relación entre el índice de presión laboral según sexo, concluyendo que el promedio del hombre es mayor que el de la mujer.
- Además, existe diferencia significativa en el índice de falta de apoyo de la organización según el sexo, observando los mismos promedios que se mencionó anteriormente.
- Con respecto a la Ansiedad estado-rasgo según sexo se concluye que no existe diferencia significativa.

- En relación a la diferencia entre el índice de estrés laboral según el nivel académico del grupo 1, 2 y 3 de la población no se observa diferencia significativa, de igual forma los resultados de las sub escalas presentan los mismos indicadores.
- Referente a la diferencia entre la presión laboral según el nivel académico de los grupos mencionados, se deduce que no existe diferencia significativa.
- En cuanto a la diferencia entre el índice de falta de apoyo de la organización según el nivel académico, se puede inferir que no existe diferencia significativa, asimismo, las subescalas muestran los mismos resultados.
- Finalmente, se observa que no hay diferencia significativa en la ansiedad estado-rasgo según el nivel académico de los grupos 1, 2 y 3, también, las subescalas presentan resultados similares.

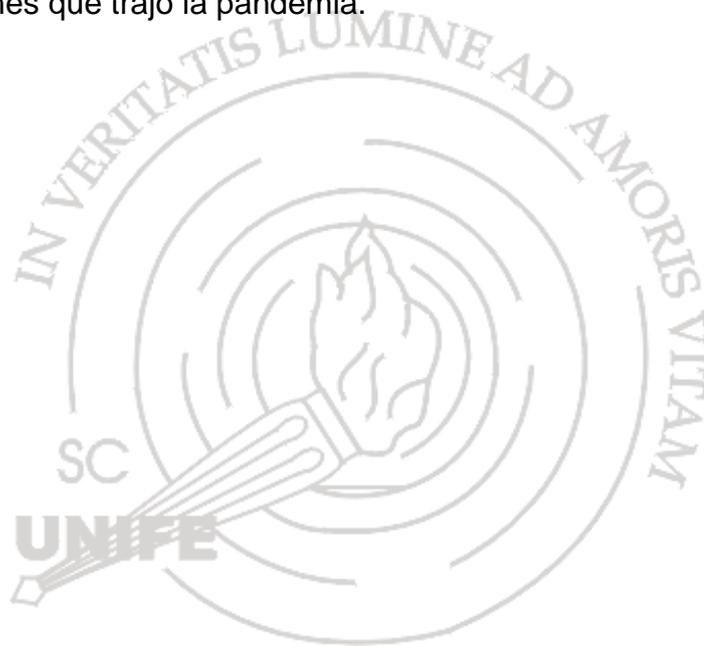
b. Recomendaciones

Según los resultados y conclusiones que se obtuvieron durante el proceso de la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Realizar capacitaciones a las personas que asumen labores de gestión o liderazgo para que comprendan la nueva realidad que trajo consigo la pandemia por Covid-19, de esta manera, los trabajadores podrán desarrollarse de mejor forma en sus funciones laborales, beneficiando a la productividad de la empresa.
- Crear una nueva herramienta psicométrica para analizar la problemática que creó la pandemia y el confinamiento por la Covid-19. Se considera

de vital importancia la implementación de este nuevo material, ya que se podrá analizar exclusivamente los estragos que dejó la pandemia en la población trabajadora.

- Por otra parte, ampliar la investigación con muestras más amplias y específicas como con niños, igualmente con adolescentes o también trabajadores informales.
- Finalmente, las diversas organizaciones deben brindar las herramientas necesarias en sus trabajadores para que puedan gestionar las diferentes afecciones que trajo la pandemia.



CAPITULO VI: REFERENCIAS

- Acosta, M. (3 de noviembre de 2021). El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costodel-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/?ref=ecr>
- Arcia, D., Leiva, P. y Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revista de investigación de la Facultad de ingeniería industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 4(2), 25-36. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Ayacho Palma, E. (2021). *Inseguridad laboral y estrés durante la pandemia Covid-19 en trabajadores de una Corporación privada peruana*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4725/ElizabethtesisLicenciatura2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco BBVA Continental (09 de febrero de 2022). *¿Quiénes son los “millennials” y por qué son una generación única?* <https://www.bbva.com/es/quienes-millennials-generacion-unica/>
- Banco BBVA Continental (08 de setiembre de 2018). *¿Por qué los “millennials” son un reto para las empresas?* <https://www.bbva.com/es/millennials-reto-empresas/>
- Baptista, D., Méndez, S. y Zunino, N. (19 de octubre de 2016). *Ausentismo Laboral*. Facultad de Ciencias económicas y de Administración, Jornadas http://www.fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/

- Barrera, L. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
- Becerra, T. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1-Cajamarca*. [Tesis de grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel, Cajamarca]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%20C%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briceño, M. (2021). *Ansiedad por el covid-19 y bienestar psicológico en personas adultas del distrito de ate vitarte*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres, Perú]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8402/BRICE%20M.%20CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres, V. y Campoverde, V. (2021). *Teletrabajo y estrés laboral en el personal del área administrativa de la empresa Fishecuador S.A. en el contexto de la pandemia por Covid-19*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56851/2/Proyecto%20Teletrabajo%20y%20estr%20a9s%20C%20%281%29%20CERES%20-%20CAMPOVERDE%20FINAL%20FINAL.pdf>
- Calvo, L. y Espinosa, E. (2021). *Estrés laboral durante la pandemia Covid-19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost S.A., Mazo, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4918/ESPINOSA%20Y%20CALVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carbajal, M. y Peñarrieta, M. (2021). *Estrés laboral en tiempos de pandemia, en trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63430/Carbajal_BMT-Pe%
c3%b1arrieta_CMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63430/Carbajal_BMT-Pe%c3%b1arrieta_CMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrillo, I. (2008). Ansiedad en estudiantes universitarios. *Revista Avances de la Universidad Autónoma de Ciudad de Juárez*, 172, 1-22.
[http://www3.uacj.mx/DGDCDC/SP/Documents/avances/Documents/2008/
Avances%20172.%20Irene%20Carrillo.pdf](http://www3.uacj.mx/DGDCDC/SP/Documents/avances/Documents/2008/Avances%20172.%20Irene%20Carrillo.pdf)

Casado, M. (1994). *Ansiedad, estrés y trastornos psicofisiológicos*. [Tesis de grado, Universidad Complutense de Madrid, España].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/2997/1/T18977.pdf>

Casma, J. (21 de diciembre de 2015). El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica. El País.
[https://elpais.com/internacional/2015/12/21/america/1450734791_979876.
html](https://elpais.com/internacional/2015/12/21/america/1450734791_979876.html)

Ceccarelli, E. (2017). *Niveles de ansiedad en sujetos que practican el malabarismo en la ciudad de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, Universidad Ica Garcilaso de la Vega, Perú].
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1396/TRAB.
SUFIC.PROF.%20CECCARELLI%20MANRIQUE%2C%20ELIO%20C%2C%
3%89SAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1396/TRAB.SUFIC.PROF.%20CECCARELLI%20MANRIQUE%2C%20ELIO%20C%2C%3%89SAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A.en el periodo 2015*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna.
[https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/80/chavez-
lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/80/chavez-lizbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiang, M., Gómez, N. y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Revista Salud de los trabajadores*, 21(2), 111-128.
<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Clasificación Internacional de Enfermedades. (2021). *CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad*. [https://icd.who.int/browse11/l-
m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281](https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281)

- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Conexión ESAN (03 de octubre, 2016). *¿Qué es la estadística descriptiva?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-la-estadistica-descriptiva#:~:text=En%20el%20caso%20de%20la,%2C%20la%20desviaci%C3%B3n%20t%C3%ADpica%2C%20etc.>
- Conexión ESAN (26 de mayo de 2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2021/05/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial/>
- Delgado, N. y Nuñez, O. (2019). *Ansiedad y Afrontamiento en Estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Perú]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2854/Ansiedad%20y%20Afrontamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado, E. (2015). *Ansiedad estado-rasgo en madres del Programa Vaso de Leche de la zona urbana del distrito de Chiclayo y de la zona rural del distrito de Lambayeque*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/335/1/TL_Delgado_Silva_Elizabeth.pdf
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2, 80-84. Díaz, D. (04 de Mayo de 2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es> > descarga > artículo.

- Fernández, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. [Tesis doctoral, Universidad de León, España].
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ,%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence>
- Fernández, J. y Calderón, G. (2017). Modelo Demandas – Control – Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282. <https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- Florencia, M. (2012). *Psicobiología del estrés* [Trabajo práctico, Universidad de Buenos Aires].
https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- Flores, J. (2020). Estrés, ansiedad y depresión durante y post-pandemia Covid-19 en trabajadores: El caso ecuatoriano. *Revista Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*, 2(2), 1-5.
<https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/view/2107/1999>
- Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99. [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Grandis, A. M. (2009). *Evaluación de la ansiedad frente a los exámenes universitarios*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina].
http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/grandis_amanda_mercedes.pdf
- Guillén, C., Guil, R. y Mestre, J. (2000). Estrés Laboral. En C. Guillén Gestoso (Ed.), *Psicología del trabajador para relaciones laborales* (pp. 269-292). McGraw-Hill Interamericana de España.
- Hernandez, G. (2015). *El estrés laboral*. Ensayo. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/el-estres-laboral-ensayo/>

- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (1994). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill, Mexico. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. McGraw Hill, Mexico. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Indecopi (04 de noviembre de 2021). *Pese a la pandemia, emprendedores solicitaron más de 31 mil marcas en lo que va del 2021, un aumento de 19.3% respecto al 2020*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/551571-indecopi-pese-a-la-pandemia-emprendedores-solicitaron-mas-de-31-mil-marcas-en-lo-que-va-del-2021-un-aumento-de-19-3-respecto-al-2020>
- Jiménez, T. (2015). *Ansiedad Fisiológica: un estudio comparativo entre los colaboradores de una planta de producción que laboran en jornadas de trabajo diurna y nocturna, Guatemala, 2015*. [Tesis de grado, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala]. <https://docplayer.es/207948619-Universidad-mariano-galvez-de-guatemala-facultad-de-psicologia.html>
- Lázaro, C., Martínez, M., Obando, E., Salvatierra, B. y Torrejón, G. (2021). Pandemia COVID-19: su impacto en la empleabilidad y en el bienestar emocional. *Journal of neuroscience and public health*, 1(4), 163-169. <https://revista.uct.edu.pe/index.php/neuroscience/article/view/188/244>
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie protección de la salud de los trabajadores*, 3, 1-37. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loayza, A. (2020). *Estrés académico y calidad de vida en relación con la salud (CVRS) en estudiantes de la carrera de psicología*. [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia].

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/25259/T-1297.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, J.F. (2017). *Inferencia Estadística*. 2019, de Economipedia Sitio web: <https://economipedia.com>

Medina, P. (2018). *Expresión de ira, según género, en estudiantes del quinto de secundaria de una institución educativa*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma, Perú]. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1625/Tesis%20Patricia%20Medina%20Rios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Menijes, L. (2005). *Ansiedad en poblaciones de estudiantes universitarios argentinos y estadounidenses*. [Tesis doctoral, Universidad de Palermo, Argentina]. https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/1769/Menijes%20de%20Libertum_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Merino, P. y Pazmiño, M. (2020). *Prevalencia de estrés en trabajadores de una empresa textil en Quito que laboran en medio de las condiciones de emergencia sanitaria por la pandemia Covid-19*. [Tesis doctoral, Universidad Internacional SEK, Ecuador]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4027/2/PREVALENCIA%20DE%20ESTRES%20EN%20EMPRESA%20TEXTIL%202020%20final.pdf>

Ministerio de educación (01 de Mayo de 2021). *Así nos encontró: las juventudes peruanas ante la pandemia*. <https://juventud.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Las-juventudes-peruanas-ante-la-pandemia-2.pdf>

Ministerio de Sanidad de España (15 de enero de 2021). *Información científica-técnica. Enfermedad por coronavirus, COVID-19*. <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/ITCoronavirus.pdf>

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2021). Los efectos de la crisis sanitaria por la COVID-19 en el mercado laboral de la mujer en Lima Metropolitana. *Boletín de economía laboral*, 50, 1-68.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2241725/BEL%2050%20R.pdf>

Molina, L. (2020). *Estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de COVID-19 de lima, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54799/Molina_OLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morera, A. y Gonzales de Rivera, J.L. (1983). Relación entre factores de estrés, depresión y enfermedad médica. *Psiquis: Revista de psiquiatría, psicología médica y psicosomática*, 6(4), 28-36. http://gonzalezderivera.com/art/pdf/83_A039_09.pdf

Naranjo, M.L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Navas, W. y Vargas, M. (2012). Trastornos de ansiedad: revisión dirigida para atención primaria. *Revista médica de Costa Rica y Centroamérica*, 69(604), 497-507. <https://www.binasss.sa.cr/revistas/rmcc/604/art11.pdf>

Noroña, D., Quilumba, V. y Vega, V. (2021). Estrés Laboral y salud general en trabajadores administrativos del área bancaria. *Revista Cientific*, 6(21), 81-100. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>

Organización Internacional del trabajo (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo: repercusiones y respuestas. *Observatorio de la OIT*, 1, 2-18. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf

Organización Internacional del trabajo (2020). *El teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 y después de ella – Guía práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

- Organización Internacional del trabajo (01 de agosto de 2020). *Prevención y mitigación de COVID-19 en el trabajo para pequeñas y medianas empresas*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_753623.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020). El Covid-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis. *Observatorio de la OIT*, 3, 1-23. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf
- Organización internacional del trabajo (setiembre de 2020). *Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (29 de Abril, 2020). La pérdida de empleo se dispara, y casi la mitad de la población activa mundial podría llegar a perder los medios de vida. OIT. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_743056/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés laboral en los Países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Serie protección de la salud de los trabajadores*, 6, 1-36. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=35B1C9FE93173CEEDEF7777B0A987873?sequence=1
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf).
- Pérez, K., Cantillo, J., López, L. y Correa, V. (2021). Bienestar psicológico, estrategias de afrontamiento y adaptabilidad de empleados a la condición de trabajo remoto por medidas de mitigación y propagación del COVID-19. *Revista Loginn*. 5(1), 1-10 <http://revistas.sena.edu.co/index.php/LOG/article/view/4336/4554>

- Rodríguez, R., Roque, Y. y Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(1), 1-19. <https://doi.org/10.33670/18181023.v3i01.13>
- RPP Noticias (30 de Enero de 2015). *El 58% de los peruanos sufre de estrés*. <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Sánchez, K., Loli, R. y Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – Instituto de Gestión de Servicios de salud (SAMU-IGSS). *Revista enfermería Herediana*, 8(2), 3-10. https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalencia_estres_laboral.pdf
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. y Levi, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. En Stellman, J. (Ed.). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (pp. 34.2-34.16) Editorial. <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Segura, R. y Pérez, I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Revista Alternativas en psicología*, 36, 105-120. <https://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Sierra, J., Ortega, V. y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estar E Subjetividade*, 3(1), 10-59. <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Soriano, J. (2002). Reflexiones sobre el concepto de afrontamiento en psicooncología. *Boletín de psicología*, 75, 73-85. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N75-4.pdf>
- Sum, M. (2015). *Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango*. [Tesis de grado no publicada, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>

- Toledo, C. (2020). *Estrés y afrontamiento de la pandemia COVID-19 en trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos Arsaico del Cantón Chambo*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7455/3/16.%20TESIS%20COMPLETA%20APROBADA%20CAROLINE%20TOLEDO%20PAZMI%c3%91O%20%281%29.pdf>
- Universidad de Lima, Perú (02 de julio de 2020). *Medidas laborales aplicables durante la pandemia*. <https://www.ulima.edu.pe/educacion-ejecutiva/noticias/medidas-laborales-aplicables-durante-la-pandemia>
- Vásquez, L. (2020). *Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID-19 durante el año 2020*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49971/Vasquez_ELE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vieco, G. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Revista Psicología desde el Caribe*. 31(2), 354-385. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>
- Villalba, M. (2016). *Factores psicosociales asociados a la ansiedad en niños y adolescentes hospitalizados en la Fundación HOMI*. [Tesis de grado, Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá]. <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/766/VillalbaUgarteMar%C3%ACaYanira.pdf?sequence=2>
- Zevallos, E., Cruzado, J. y Avalos, R. (2020). COVID-19; Perú a los 100 días, breve observación de una pandemia que pone en serios aprietos a la salud pública mundial. *Revista médica herediana*, 31(4), 287-289. <https://doi.org/10.20453/rmh.v31i4.3865>

ANEXOS



Anexo A:



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, con documento de identidad DNI N° _____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada **“ESTRÉS Y ANSIEDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE ORGANIZACIONES PRIVADAS EN LIMA METROPOLITANA EN TIEMPOS DE COVID-19”**, este es un proyecto de investigación que tiene el respaldo de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

Entiendo que este estudio busca conocer *los efectos que surgieron debido al estrés y ansiedad laboral en los trabajadores administrativos de organizaciones privadas en lima por la Covid-19* y consistirá en responder dos cuestionarios que demorará alrededor de 20 minutos cada uno.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante: _____

Fecha: _____

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con Danitza Torres Bukvich o Ninoska Torres Rodríguez, Psicólogas encargadas de la investigación, dtorresbukvich@gmail.com – ninoska.torres.rodriquez@gmail.com, 951584212 - 963763453.