



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE VIDA EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN CENTRO UNIVERSITARIO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

**WORK STRESS IN THE QUALITY OF LIFE IN
ADMINISTRATIVE STAFF OF A UNIVERSITY CENTER
DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Cinthia Elizabeth Ramos Apaza

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú

Juan Pablo Huarachi Valencia

Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Perú

José Oscar Alberto Begazo Miranda

Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12067

Estrés Laboral en la Calidad de Vida en Personal Administrativo de un Centro Universitario Durante la Pandemia por COVID-19

Cinthia Elizabeth Ramos Apaza¹elizha0312@gmail.com<https://orcid.org/0000-0002-2866-4154>

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – Perú

Juan Pablo Huarachi Valenciajhuarachi@gmail.com<https://orcid.org/0000-0002-9527-6952>

Universidad Nacional del Altiplano de Puno – Perú

José Oscar Alberto Begazo Mirandajbegazo@unap.edu.pe<https://orcid.org/0000-0002-9369-0180>

Universidad Nacional del Altiplano de Puno – Perú

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el efecto del estrés laboral en la calidad de vida, en administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa durante la pandemia por COVID-19. Este fue un estudio de tipo descriptivo, observacional, transversal y prospectivo, que se llevo a cabo en 60 trabajadores administrativos de un centro universitario, mismos que fueron seleccionados por muestreo por conveniencia y a quienes se aplicó la Escala de Estrés Laboral (OIT/OMS) y el cuestionario de Calidad de vida WHOQOL- BREF, siendo los datos analizados a través de estadísticos descriptivos, prueba Chi cuadrado de homogeneidad, Programa R Studio V.4.0.3 a un nivel de significancia de 0,05. El 57% de la muestra fueron mujeres y el 43% varones, la edad media en años fue 36,2, el tiempo de servicio promedio fue de 4.55 años; evidenciándose estrés laboral “bajo” e “intermedio” (91,7% vs 8,3%) predominando una calidad de “vida media” (70%) seguida de “alta” y “baja”, siendo el bajo nivel de estrés laboral el cual predominó sobre la calidad de vida media – alta (70.91 y 25.46 respectivamente). La pandemia por COVID-19 se asoció con bajos niveles de estrés laboral y una calidad de vida promedio, lo cual estaría asociado a la modalidad de trabajo presencial que habrá adoptado nuestra muestra de estudio.

Palabras clave: Estrés laboral, Calidad de vida, Personal administrativo, COVID-19

¹ Autor principal

Correspondencia: elizha0312@gmail.com

Work Stress in the Quality of Life in Administrative Staff of a University Center During the COVID-19 Pandemic

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the effect of work stress on the quality of life, in administrators of the National University of San Agustín from Arequipa during the COVID-19 pandemic. This was a descriptive, observational, cross-sectional and prospective study, which was carried out on 60 administrative workers from a university center, who were selected by convenience sampling and to whom the Occupational Stress Scale (OIT/WHO) was applied. and the WHOQOL-BREF Quality of Life questionnaire, the data being analyzed through descriptive statistics, Chi-square homogeneity test, R Studio V.4.0.3 Program at a significance level of 0.05. 57% of the sample were women and 43% men, the average age in years was 36.2, the average service time was 4.55 years; evidencing "low" and "intermediate" work stress (91.7% vs 8.3%), predominating a "medium" quality of life (70%) followed by "high" and "low", being the low level of work stress, which prevailed over the medium-high quality of life (70.91 and 25.46 respectively). The COVID-19 pandemic was associated with low levels of work stress and an average quality of life, which would be associated with the modality of face-to-face work that our study sample will have adopted.

Keywords: Work stress, Quality of life, Administrative staff, COVID-19

*Artículo recibido 24 mayo 2024
Aceptado para publicación: 27 junio 2024*



INTRODUCCIÓN

La pandemia por la enfermedad COVID-19, ha afectado diferentes ámbitos de nuestra vida, entre ellos, el ámbito laboral, y es que ésta no solo ha alterado la rutina de vida de millones de personas, sino también habría ocasionado alteraciones a nivel psicológico y vivencial, mismas que varían en grado y calidad según el estímulo detonante. (Sandoval-Reyes et al., 2021)

Y si bien en muchos estados se ha optado por establecer distintas medidas de control para evitar la propagación del contagio y continuar con una regular convivencia social, ésta ha generado distintos comportamientos muy especialmente en el ámbito laboral. Por su parte el gobierno peruano ha generado diferentes decretos de urgencia que establecen normas de trabajo bajo diferentes modalidades desde el trabajo remoto, semipresencial y hasta presencial (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2022), todas ellas habrían ocasionado cambios en la forma como percibimos nuestro alrededor de forma intrínseca así como extrínseca.

Uno de los factores más estudiados desde el inicio de la pandemia habría sido el estrés laboral, debiendo adaptar sus actividades laborales a una ubicación diferente, pero manteniendo sus objetivos y responsabilidades, y es que mientras unos estudios avalan los efectos positivos que el trabajo remoto habría producido en el campo laboral (Duxbury & Halinski, 2014; Hartig et al., 2007; Sardeshmukh et al., 2012), otros estudios encontraron que los efectos psicológicos y de estrés se vieron más acentuados especialmente en el ámbito laboral-personal (Russell et al., 2009; Song & Gao, 2020; Sullivan, 2012).

Por otra parte, la calidad de vida se define como el estado de bienestar general de individuos y colectividades, y aunque mantiene un concepto amplio en lo mental y multidimensional, existe evidencia donde establece que el ambiente de trabajo, tiene impacto en la percepción de la calidad de vida, generando en algunos casos incremento de la ansiedad y depresión, desequilibrio entre el trabajo y la vida, lo cual conduciría a una disminución en la calidad de vida (Ebrahimi et al., 2021; Machmud & Sidharta, 2021) otros consideran que los efectos pueden variar de acuerdo a factores internos y externos (Mulyani et al., 2020).

Las investigaciones han demostrado los efectos negativos que el estrés puede generar en la calidad de vida percibida, sin embargo, la mayoría de ellas se llevaron a cabo en personal de centros hospitalarios, docentes, estudiantes o pacientes en quienes los niveles de estrés se veían incrementados (Kuo et al.,

2020)(Krystal, 2020; Kuo et al., 2020; Vargas Rubilar & Oros, 2021), siendo escasos los estudios en personal administrativo que efectúa labores presenciales en época de pandemia, razón por la cual nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y calidad de vida del personal administrativo? y ¿Cuál es el efecto que el estrés laboral ha provocado en la calidad de vida percibida por el personal administrativo que labora en modalidad presencial en un centro universitario, durante la pandemia por COVID-19?, en consecuencia los objetivos de nuestro estudio fueron conocer el nivel de estrés y de calidad de vida de nuestra muestra de estudio, así como los efectos que una tiene sobre la otra.

Es necesario conocer el efecto de ésta situación para implementar medidas laborales que contrarresten los síntomas de estrés en época pandémica, así como políticas que implementen programas de contingencia en salud mental que mejoren o mantengan la calidad de vida profesional.

METODOLOGÍA

Diseño de estudio y Muestra

El presente estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal, con muestreo no probabilístico por conveniencia, se desarrolló en 60 trabajadores administrativos no docentes que realizaba actividades laborales presenciales en las diferentes áreas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa durante el periodo pandémico por COVID-19.

Debido a las condiciones laborales latentes, la presencialidad en las instalaciones de la universidad eran limitadas, por lo cual se seleccionaron a los participantes considerando criterios de inclusión tales como:

1. Trabajadores registrados en la oficina de recursos humanos, con tiempo de servicio mayor a 3 años y
2. Trabajadores que laboraban en la modalidad presencial durante el tiempo de estudio.

Las entrevistas fueron efectuadas en el periodo correspondiente a los meses entre Marzo a Abril del 2021.

Caracterización del estrés laboral

Se aplicó la Escala de Estrés Laboral OIT/OMS cuya adaptación peruana fue validada por Suarez A. (Suárez, 2013), misma que mide el estrés percibido en siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, comprende 25 ítems y 7 alternativas de respuesta en una escala de likert del 1 al 7

(1=nunca, 2=raras veces, 3=ocasionalmente, 4=algunas veces, 5=frecuentemente, 6=generalmente, 7=siempre), la utilidad del test estriba en su capacidad para predecir las fuentes de riesgo psicosociales.

Caracterización de la Calidad de vida

Se aplicó la Escala de Calidad de Vida WHOQOL- BREF (World Health Organization. Division of Mental Health., 1996), un cuestionario genérico desarrollada por el grupo QHOQOL y la Organización Mundial de la Salud (OMS), cuyo instrumento presenta buena validez discriminante y correlaciones $\sim 0,90$. El WHOQOL- BREF mide cuatro dimensiones: salud física, salud psicológica, relaciones sociales y ambiente, contiene 26 ítems, donde cada ítem representa 1 de las 24 facetas contenidas en el WHOQOL-100 y 2 preguntas globales: calidad de vida global y salud general. Cada ítem tiene 5 opciones de respuesta ordinal tipo Likert; los 2 primeros ítems están referidos a una apreciación global de calidad de vida en una escala de 1 a 5 (muy mal-muy bien) que sirvió para contrastar las 4 dimensiones del instrumento que abarca los 24 ítems restantes.

Procedimiento de Bioseguridad para la toma de datos

Durante la recolección de la información, se tomó en consideración la técnica de bioseguridad establecida en la NTS n°178-MINSA/DGIESP/2021 (Ministerio de Salud, 2021), misma que dispone los criterios técnicos y procedimientos para la prevención y control de la COVID-19 en el Perú

Análisis Estadístico

Para evaluar el efecto de los diferentes niveles de estrés sobre los niveles de calidad de vida y sobre los parámetros de estado nutricional, se utilizó la prueba de Chi cuadrado de homogeneidad de Pearson.

Todos los datos fueron procesados a través del Programa R Studio versión 4.0.3. (Bunny-Wunnies Freak Out) con las librerías GGally, fields, tidyverse, ggpubr, rstatix, corrplot, agricolae, unkn, gplots, sp y vcd con un nivel de significancia 0,05.

Aspectos éticos

Este estudio no implicó riesgos para los voluntarios, ya que sólo se recolectó la información a partir de cuestionarios y entrevistas, así mismo la información obtenida es confidencial de la cual sólo tiene acceso la investigadora del presente estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización sociodemográfica de los participantes

En el presente trabajo de investigación, participaron 60 administrativos universitarios, con edad promedio de 36.22 años, el tiempo de servicio promedio fue de 4.55 años. El tamaño de la muestra se calculó en función al número de administrativos que trabajaban de forma presencial en las instalaciones de la universidad durante el periodo pandémico en los meses de marzo y abril del año 2021. En el momento del estudio, el 56.67% de los participantes fueron mujeres, la condición laboral predominante fueron los contratados recibos por honorarios (58.33%), la jerarquía laboral más alta fueron los empleados (76.67%), en cuanto a estado civil fueron los solteros (56.67%), respecto al tipo de vivienda, la mayoría indicó contar con vivienda propia (65%) y respecto a la ocupación, la mayor distribución la encontramos entre el personal administrativo, asistente y contador (26.66%), conserje, seguridad y supervisor (25%), enfermera, médico, técnica en enfermería, obstetras (15%), ingeniero, operario, secretaria, psicólogo (13,34%), biólogo (11,67%) y cajera, jardinero, limpieza (8,34%).

Tabla 1. Características sociodemográficas del personal de la Universidad Nacional de San Agustín

Variables sociodemográficas	Total (n=60)	
	Nº	%
Sexo		
Femenino	34	56,67
Masculino	26	43,33
Condición laboral		
Estable	9	15,00
Contratado	16	26,67
Recibo por honorarios	35	58,33
Jerarquía laboral		
Jefe de área	6	10,00
Empleado	46	76,67
Operario	8	13,33
Dependencia		
Salud	21	35,00
Administrativo	39	65,00
Estado civil		
Soltero	34	56,67
Casado	16	26,67
Unión libre	8	13,33
Divorciado	2	3,33
Tipo vivienda		

Propia	39	65,00
Prestada	6	10,00
Alquilada	15	25,00
Ingreso familiar		
< 1 SMM	19	31,67
1-2 SMM	25	41,67
>2 SMM	16	26,67
Ocupación		
Administrativo/Asistente/Contador	16	26,66
Biólogo	7	11,67
Cajera/Jardinero/Limpieza	5	8,34
Conserje/Seguridad/Supervisor	15	25,00
Enfermera/Medico/T. Enf. /Obstetras	9	15,00
Ingeniero/Operario/secretaria/Psico.	8	13,34
Variable	Media [IC]	
Tiempo de servicio promedio	4,55 [2,72-6,39]	
Edad promedio	36,22 [33,50-38,93]	

Nota: N°=Número de personas, %=Porcentaje, SMM=Suelo mensual mínimo

Caracterización del estrés laboral percibido

La Tabla 2, muestra el estrés laboral percibido por el personal administrativo universitario, donde se observa que el 91.7% de la muestra presenta un Bajo nivel de estrés laboral y sólo el 8.3% evidencia Intermedio nivel de estrés laboral.

Tabla 2. Estrés laboral del personal de la Universidad Nacional de San Agustín

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	N°	%
BAJO	55	91.7
INTERMEDIO	5	8,30
TOTAL	60	100.00

Nota: N°=Número de personas, %=Porcentaje

La Tabla 3 muestra el nivel de estrés laboral por dimensiones, donde las dimensiones estudiadas fueron: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo, observándose que las mayores percepciones de estrés se dieron en ligera medida en las dimensiones Influencia del líder y Falta de cohesión.

Así mismo, las respuestas más comúnmente ofrecidas por los participantes fueron “nunca” y “raras veces” percibo estrés laboral; la categoría “ocasionalmente” también fue registrada en 6 de las 7

dimensiones, así como la categoría “algunas veces” que fue registrada en 2 de las 7 dimensiones de estudio.

Tabla 3. Estrés laboral por dimensiones percibidas por el personal de la Universidad Nacional de San Agustín

Dimensiones de Estrés laboral	Categoría	Frecuencia	
		Nº	%
Clima Organizacional	Nunca	22	36,67
	Raras veces	31	51,67
	Ocasionalmente	7	11,67
Estructura Organizacional	Nunca	21	35,00
	Raras veces	34	56,67
	Ocasionalmente	5	8,33
Territorio Organizacional	Nunca	42	70,00
	Raras veces	18	30,00
Tecnología	Nunca	34	56,67
	Raras veces	22	36,67
	Ocasionalmente	4	6,67
Influencia del líder	Nunca	26	43,33
	Raras veces	28	46,67
	Ocasionalmente	5	8,33
	Algunas veces	1	1,67
Falta de cohesión	Nunca	21	35,00
	Raras veces	31	51,67
	Ocasionalmente	7	11,67
	Algunas veces	1	1,67
Respaldo del grupo	Nunca	39	65,00
	Raras veces	18	30,00
	Ocasionalmente	3	5,00

Nota: N°=Número de personas, %=Porcentaje

En concordancia con nuestros resultados, se encontró que Hayes et al. (2021) consideraron que el hecho de trabajar desde casa puede contribuir a niveles más elevados de estrés y agotamiento más aún si se trata de trabajadores que desconocen las modalidades inherentes al trabajo remoto. Igualmente Restrepo & Meza (2021) identificaron que la modalidad de trabajo en casa trae consigo riesgos psicosociales, así como sensaciones relacionadas con el aislamiento social debido al trabajo en un entorno individualizado y una continua percepción de responsabilidades domésticas y cargas laborales que generan efectos negativos para la salud. Para ambos estudios, es coherente entender que el trabajo desde casa si bien se ha tomado como medida para frenar los contagios por COVID-19, han sido causantes de mayores niveles

de estrés, lo que explicaría las razones por las cuales el trabajo presencial o semipresencial después de un encierro obligatorio habría sido percibido por nuestro grupo de estudio como una forma de salir de la monotonía doméstica-laboral, entre otras la necesidad de volver a un entorno social diferente.

Por otra parte en su estudio sobre los efectos del COVID-19 y el estrés laboral en servidores públicos, Bellido (2021) encontró un nivel medio de estrés, colaboradores con altas demandas laborales y control medio de su trabajo, falta de cohesión con compañeros y superiores, así como una mayor exigencia para el personal que realiza trabajo presencial, prediciendo las mismas, riesgos de enfermedad relacionados con el estrés y la disminución en la habilidad del colaborador para hacer frente a situaciones estresantes, sin embargo debe aclararse que el presente estudio si bien no especifica las labores de sus colaboradores, sí aclara que los mismos deben enfrentar situaciones de riesgo constantes; éste aspecto se relaciona con nuestro estudio en parte respecto a que el 1,67% de nuestra muestra habría percibido la falta de cohesión tanto con compañeros como con superiores, sin necesariamente afectar la percepción total del estrés.

En otro estudio realizado en el año 2017 por Toro et al. (2017) encontraron principalmente un nivel medio de estrés (36,87%), siendo relevante el alto desgaste psíquico y agotamiento emocional- físico en hasta 45,4% y la indolencia, indiferencia e insensibilidad hacia el usuario en 39,9%; datos que si bien no fueron obtenidos durante la pandemia por COVID-19 muestran la presencia de estrés laboral medio cuyos resultados se relacionan con nuestros hallazgos pues de acuerdo a nuestra investigación se halló que el 1,67% del personal de la UNSA ha advertido sentir estrés relacionado con las dimensiones Influencia del Líder y la Falta de Cohesión en el ámbito laboral, considerando percibir poca colaboración, respeto, así como baja preocupación y confianza en su desempeño laboral, no sentirse parte de un equipo de trabajo, la desorganización y la presión siendo situaciones que han sido percibidas como generadoras de estrés, lo cual es indicativo que el estrés del personal en situación de pandemia no ha sido significativo y es posible que tal percepción sea semejante en situación no pandémica.

Definitivamente son escasos los estudios realizados respecto al estrés generado por el trabajo presencial y semipresencial en tiempos de pandemia del COVID-19 en personal administrativo, de hecho los estudios muestran un enfoque hacia el personal de salud, donde las condiciones laborales obligan a la atención de usuarios de manera personal y por tanto la percepción y sentimiento de estrés están más que justificados; de otra parte, los estudios sobre estrés laboral en el ámbito académico enfocado en personal

docente y universitarios donde también las condiciones de trabajo remoto se enfocan en la modalidad de estudio así como a las adecuaciones en el uso de nuevas herramientas de trabajo, entre otras; no se han encontrado trabajos relacionados al nivel de estrés laboral en personal administrativo universitario, donde se considera que las percepciones son muy diferentes a los ámbitos anteriormente mencionados y que podrían traer luces a mejoras en el ámbito laboral después de la pandemia.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2020) ha aceptado la adaptación a una nueva forma de vida y trabajo reconociendo nuevas normas y comportamientos que implique una nueva forma mixta de trabajo y desconfinamiento (teletrabajo) con la posibilidad de usar el lugar de trabajo bajo condiciones controladas de distanciamiento social.

Caracterización de la Calidad de vida

La Tabla 4, presenta los niveles de calidad de vida percibidos por la muestra de estudio, donde el 70% de los participantes indicaron percibir un nivel de calidad de vida Medio, siendo seguido por nivel de calidad de vida Alto con un 25%.

Tabla 4. Nivel de Calidad de vida del personal de la Universidad Nacional de San Agustín

NIVEL DE CALIDAD DE VIDA	N°	%
BAJA	3	5,0
MEDIA	42	70,0
ALTA	15	25,0
TOTAL	60	100,00

Nota: N°=Número de personas, %=Porcentaje.

La Tabla 5, por su parte presenta las dimensiones de calidad de vida estudiadas, estas dimensiones fueron: Salud física, Salud psicológica, Relaciones sociales y Ambiente. Al respecto la categoría “normal” fue la más percibida en todas las dimensiones, seguida por la categoría “bastante satisfecho”. Sin embargo, también se aprecia “poca” satisfacción respecto a la Salud física, “poca” y “muy mala” satisfacción respecto a las relaciones sociales y “poca” satisfacción con respecto al ambiente que le rodea.

Tabla 5. Nivel de Calidad de vida por dimensiones del personal de la Universidad Nacional de San Agustín

Dimensiones de la Calidad de vida	Categoría	Frecuencia	
		N°	%
Salud física	Poco	10	16,67
	Normal	36	60,00
	Bastante satisfecho	14	23,33
Salud psicológica	Normal	28	46,67
	Bastante satisfecho	30	50,00
	Muy bien	2	3,33
Relaciones sociales	Muy mal	1	1,67
	Poco	3	5,00
	Normal	39	65,00
	Bastante satisfecho	15	25,00
	Muy bien	2	3,33
Ambiente	Poco	4	6,67
	Normal	44	73,33
	Bastante satisfecho	10	16,67
	Muy bien	2	3,33

Nota: N°=Número de personas, %=Porcentaje.

Si bien se identifican como *normal* la mayoría de las dimensiones de Calidad de Vida, se evidencia la poca satisfacción en la dimensión salud física (16.67%), entendiéndose como poca satisfacción con su salud en general a la percepción de dolor físico, no tener acceso a tratamiento médico, falta de energía y problemas con el sueño como las más resaltantes; poca y muy mala satisfacción en la dimensión relaciones sociales (6.67%) destacando la falta de interacción con sus compañeros de trabajo y falta de cohesión con superiores; y finalmente la poca satisfacción en la dimensión Medio Ambiente (6.67%) debido a los inconvenientes relacionados con su capacidad de desplazamiento a su centro laboral, así como para ejercer su trabajo; éstos resultados coinciden con los de Morales & Álvarez (2020) quienes encontraron que la calidad de vida laboral de los empleados de una institución universitaria percibieron como favorable y muy favorable las condiciones de salud física, mental y laboral desde el inicio de la pandemia por COVID-19, sin embargo un 25% percibieron que la salud física y psicológica había desmejorado y un 23% tenía alteraciones emocionales por creer ser objeto de despidos acompañadas por dolores de cabeza, afecciones digestivas, insomnio y tensión muscular; así mismo el 76% extrañaron la interacción que había entre sus compañeros lo cual coincide con este estudio al reflejarse que hasta el 6,67% del personal de la UNSA percibe entre poca y muy mala las *relaciones sociales* que mantiene

con sus compañeros de trabajo y la influencia que las bajas relaciones personales tienen sobre su capacidad para laborar. También Yanamango et. al (2021) habrían hallado resultados positivos en los dominios salud y psicológico, regular en la dimensión social y malo para el dominio ambiente en personal administrativo que laboraba presencialmente durante la pandemia por COVID-19, entre las principales coincidencias con nuestro estudio se identifican mayores inconvenientes en la dimensión relaciones sociales, lo cual involucra no solo relaciones personales, las relaciones con amigos y familiares, sino también las relaciones en la vida personal; así también se coincide con Yanamango (2021) respecto a la insatisfacción con la dimensión *ambiente*, encontrando poca satisfacción en aspectos relacionados al sentimiento de seguridad percibido en su vida diaria, poca satisfacción para solventar sus necesidades monetarias, disponibilidad de contar con información real, así como la poca oportunidad de satisfacer actividades de recreación y con su lugar de residencia, servicios sanitarios y de transporte.

Por otra parte, Romero et al. (2016) habría encontrado como prevalente de factor de riesgo la dimensión *Ambiente* por inconvenientes en el “desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda”, la “situación económica del grupo familiar” y las “características de la vivienda y su entorno” siendo identificados como los principales obstáculos durante la pandemia por COVID-19.

Como se observa, si bien la percepción sobre la Calidad de vida no ha sido directamente afectada es evidente que nuestros hallazgos coinciden con otros estudios en relación a la insatisfacción en las dimensiones *relaciones sociales*, *salud* y *ambiente* ya que habrían percibido cambios notorios que dificultaron en parte su desenvolvimiento e interacción social, pero que sin embargo no habrían sido significativas para la percepción de una Normal Calidad de vida.

Efecto del Estrés Laboral en la Calidad de vida

Tabla 6. Efecto del estrés laboral en la calidad de vida del personal de la Universidad Nacional de San Agustín

Calidad de vida	Estrés laboral				Total	
	Bajo		Intermedio			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Baja	2	3,64	1	20,00	3	5,00
Media	39	70,91	3	60,00	42	70,00
Alta	14	25,46	1	20,00	15	25,00
Total	55	100,00	5	100,00	60	100,00

$$X^2_c = 2,649 \quad \text{Valor } p = 0,449$$

Nota: Nº=Número de personas, %=Porcentaje, X^2_c =Chi cuadrado calculado, Valor p=Significancia, si $p < 0,05$, existen diferencias estadísticamente significativas

La Tabla 6, muestra el efecto del estrés laboral sobre la calidad de vida percibida por el personal de la UNSA, donde el 96.37% con estrés laboral “Bajo” habría percibido un nivel de Calidad de vida “Media” o “Alta”, siendo éstos los datos más representativos de la tabla, asimismo se aprecia que el personal con estrés laboral “Intermedio” en su mayoría también habrían percibido un nivel de Calidad de vida “Media” por lo que no se evidencian diferencias estadísticamente significativas del efecto que los niveles de estrés percibido habrían tenido en los niveles de calidad de vida encontrados.

Al respecto existe evidencia donde la pandemia por COVID-19 en la salud mental y la calidad de vida en residentes chinos habría generado un impacto estresante leve, así mismo lograron captar efectos tanto positivos como negativos sobre la salud y es que dicha población de estudio estaba caracterizada por personas con un nivel educativo alto (Zhang & Ma, 2020) tal hallazgo se asemeja a nuestro estudio donde es evidente la percepción de una media calidad de vida en bajos e intermedios niveles de estrés laboral, éste comportamiento también se habría encontrado en otro estudio donde se concluye que la pandemia por COVID-19 se habría asociado con un impacto psicológico leve en la población general de la región del Medio Oriente de África del Norte (18 países de la región MENA), donde los niveles más altos de Impacto psicológico encontrados correspondían a los participantes con niveles educativos más bajos (Al Dhaheri et al., 2021); por lo que se presume que el nivel educativo del personal que conformó parte de nuestro estudio habría sido benéfico para el afrontamiento del estrés laboral y ésta

repercutir en la Calidad de vida percibida.

Por otra parte en otro estudio donde se examina la relación entre las estrategias de afrontamiento, el bienestar y la calidad de vida laboral en enfermeras y otros profesionales de la salud, mostraron que las estrategias de afrontamiento positivas se asociaron con una mejor calidad de vida laboral, siendo la segmentación trabajo -familia la que más habría repercutido (McFadden et al., 2021); al respecto se deduce que como en éste grupo de estudio, nuestro personal de la Universidad Nacional de San Agustín en vista a las características de su trabajo en forma presencial con aforo limitado, habría fomentado una mejor relación en el segmento trabajo-familia promoviendo el humor y otras estrategias de afrontamiento que sin saberlo y no siendo materia de nuestro estudio, habrían contribuido con la obtención de una *Normal* calidad de vida.

Similarmente en otro estudio donde se analizaron la calidad de vida profesional, compromiso y cuidado en profesionales de la salud durante la pandemia por COVID-19, encontraron que éstos mostraban una calidad de vida Promedio con altos niveles de satisfacción por compasión (Elena Cuartero-Castañer et al., 2021); como en éste estudio la reacción de la muestra en estudio no pareció padecer efectos negativos respecto al modo en que perciben su calidad de vida atribuyéndoselos a la intensión de los trabajadores por brindar una calidad de servicio a sus usuarios, lo que también podría considerarse como un factor que habría contribuido a la obtención de los resultados en nuestro presente estudio.

Es de indicar que las investigaciones que relacionan el estrés laboral y la calidad de vida percibida durante pandemia COVID-19 se han enfocado en su mayoría en personal profesional de salud, docentes o pacientes con cierto tipo de enfermedades donde los resultados obtenidos fueron diversas, pero en su mayoría éstos habría generado resultados más altos de estrés afectando su calidad de vida; sin embargo también hubieron estudios con resultados contrarios a los que se espera encontrar, tal y como el realizado en una población de trabajadores coreanos, la mismas que percibía una alta vocación para trabajar pero que sin embargo diferentes clases mostraron diferentes niveles de calidad de vida y salud psicológica (Kim & Kang, 2020). Definitivamente el contexto pandémico habría generado cambios en la forma cómo se perciben la Calidad de vida respecto al estrés, habiendo factores que sin duda habrían contribuido a la obtención de diferentes resultados.

CONCLUSIONES

Los bajos niveles de estrés laboral, estuvieron relacionados con la modalidad de trabajo (presencial), los cuales sirvieron de apoyo para evitar altos niveles de estrés generalmente ocasionados por las características laborales generadas en confinamiento pandémico

La Calidad de Vida durante este periodo ha sido percibida como Normal e inclusive con bastante satisfacción en la salud psicológica, en contraste se identificó poca satisfacción en la salud física y en menor frecuencia en las relaciones sociales y el ambiente.

Se encontró efecto contrario entre los bajos niveles de estrés laboral y una media percepción en la calidad de vida durante el periodo pandémico, donde la modalidad de trabajo, el nivel educativo, entre otros factores habrían contribuido en la percepción general de la calidad de vida percibido por el personal administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al Dhaheri, A. S., Bataineh, M. F., Mohamad, M. N., Ajab, A., Al Marzouqi, A., Jarrar, A. H., Habib-Mourad, C., Jamous, D. O. A., Ali, H. I., Al Sabbah, H., Hasan, H., Stojanovska, L., Hashim, M., Elhameed, O. A. A., Obaid, R. R. S., ElFeky, S., Saleh, S. T., Osaili, T. M., & Ismail, L. C. (2021). Impact of COVID-19 on mental health and quality of life: Is there any effect? A cross-sectional study of the MENA region. *PLOS ONE*, 16(3), e0249107.

<https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0249107>

Bellido Medina, R., Gamarra castellanos, M. E., Aguilar Gonzales, J. L., Pastor Xespe, K., & Morales Palao, B. (2021). *Effects of Covid-19 on work stress* | *Universidad Ciencia y Tecnología*.

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/458/889>

Carrión Arreaga, E. M., Peñafiel Sarcos, G. T., Miranda Orellana, A. F., García Vera, F. Y., Humanante Carpio, M. L., & Valle Escobar, R. M. (2024). Impact Of Ict On The Reading And Writing Process In Covid-19 Times . *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(2), 435–452.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.145>

Duxbury, L., & Halinski, M. (2014). When more is less: An examination of the relationship between hours in telework and role overload. *Work*, 48(1), 91–103. <https://doi.org/10.3233/WOR-141858>



- Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>
- Ebrahimi, H., Jafarjalal, E., Lotfolahzadeh, A., & Kharghani Moghadam, S. M. (2021). The effect of workload on nurses' quality of life with moderating perceived social support during the COVID-19 pandemic. *Work*, 70(2), 347–354. <https://doi.org/10.3233/WOR-210559>
- Elena Cuartero-Castañer, M., Hidalgo-Andrade, P., Cañas-Lerma, A. J., Cogle, R., Kelkar, A. H., & Kidd, L. A. (2021). Professional Quality of Life, Engagement, and Self-Care in Healthcare Professionals in Ecuador during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare 2021*, Vol. 9, Page 515, 9(5), 515. <https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE9050515>
- Flores Jaramillo, J. D., & Nuñez Olivera, N. R. (2024). Aplicación de Inteligencia Artificial en la Educación de América Latina: Tendencias, Beneficios y Desafíos. *Revista Veritas De Difusión Científica*, 5(1), 01–21. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v5i1.52>
- Hartig, T., Kylin, C., & Johansson, G. (2007). The Telework Tradeoff: Stress Mitigation vs. Constrained Restoration. *Applied Psychology*, 56(2), 231–253. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2006.00252.x>
- Kim, Y. J., & Kang, S. W. (2020). The Quality of Life, Psychological Health, and Occupational Calling of Korean Workers: Differences by the New Classes of Occupation Emerging Amid the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2020, Vol. 17, Page 5689, 17(16), 5689. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17165689>
- Krystal, J. H. (2020). Responding to the hidden pandemic for healthcare workers: stress. *Nature Medicine*, 26(5), 639–639. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-0878-4>
- Kuo, F., Yang, P., Hsu, H., Su, C., Chen, C., Yeh, I., Wu, Y., & Chen, L. (2020). Survey on perceived work stress and its influencing factors among hospital staff during the <scp>COVID</scp> -19 pandemic in Taiwan. *The Kaohsiung Journal of Medical Sciences*, 36(11), 944–952. <https://doi.org/10.1002/kjm2.12294>
- Machmud, S., & Sidharta, I. (2021). Working Condition On Employee Quality Of Life Outcome: Perspectives From Pandemic COVID-19. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 37(6),

- 217–224. <https://doi.org/10.19030/jabr.v37i6.10396>
- McFadden, P., Ross, J., Moriarty, J., Mallett, J., Schroder, H., Ravalier, J., Manthorpe, J., Currie, D., Harron, J., & Gillen, P. (2021). The Role of Coping in the Wellbeing and Work-Related Quality of Life of UK Health and Social Care Workers during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021, Vol. 18, Page 815, 18(2), 815. <https://doi.org/10.3390/IJERPH18020815>
- Ministerio de Salud. (2021). NTS N°178-MINSA/DGIESP/2021. *Norma Técnica de Salud, para la prevención y Control de la COVID-19 en el Perú*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362636/Norma Técnica de Salud N° 178-MINSA-DGIESP-2021.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362636/Norma_Técnica_de_Salud_Nº_178-MINSA-DGIESP-2021.pdf)
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Normativas y Documentos Legales 2022*. <https://www.gob.pe/mtpe#normas-legales>
- Morales-Sierra, M. E., & Alvarez-Varragan, L. A. (2020). *La calidad de vida laboral en época de pandemia del personal de planta de la institución universitaria politécnico grancolombiano de la sede medellín 2020*. Revista Punto de Vista. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/2357/2230>
- Mulyani, I., Rahardjo, W., Andriani, I., & Qomariyah, N. (2020). Factors influencing employee's quality of life during COVID-19 pandemic. *Indigenous: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(2), 164–174. <https://doi.org/10.23917/indigenous.v5i2.11086>
- Monroy, J., Currea, L., & Carrillo Cruz, C. E. (2024). El Papel de la Gamificación en el Compromiso y la Motivación en el Aprendizaje del Inglés. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 4(2), 01–15. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2.188>
- Morales Avalos, D. J. A., & Aquino Zúñiga, D. S. P. (2024). Propiedades psicométricas de un instrumento para medir las Funciones Directivas en las Escuelas Telesecundaria. *Emergentes - Revista Científica*, 4(1), 186–217. <https://doi.org/10.60112/erc.v4i1.104>
- Martínez, O., Aranda, R., Barreto, E., Fanego, J., Fernández, A., López, J., Medina, J., Meza, M., Muñoz, D., & Urbieto, J. (2024). Los tipos de discriminación laboral en las ciudades de Capiatá y San Lorenzo. *Arandu UTIC*, 11(1), 77–95. Recuperado a partir de

<https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/179>

OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella.*

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Restrepo Lara, L., & Meza Cruz, N. (2021). *Retos e implicaciones en seguridad y salud en el trabajo en la modalidad de trabajo en casa, como respuesta en tiempos de pandemia por Covid-19 en Colombia.*

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/55539/Retos_e_implicaciones_en_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_en_la_modalidad_de_trabajo_en_casa%2C_como_respuesta_en_tiempos_de_pandemia_por_Covid-19_en_Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Romero Diaz, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., & Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista Electronica Enfermeria Actual En Costa Rica*. <https://www.redalyc.org/pdf/448/44846315001.pdf>

Russell, H., O'Connell, P. J., & McGinnity, F. (2009). The Impact of Flexible Working Arrangements on Work-life Conflict and Work Pressure in Ireland. *Gender, Work & Organization*, 16(1), 73–97. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2008.00431.x>

Sandoval-Reyes, J., Idrovo-Carlier, S., & Duque-Oliva, E. J. (2021). Remote Work, Work Stress, and Work–Life during Pandemic Times: A Latin America Situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13), 7069.

<https://doi.org/10.3390/ijerph18137069>

Sardeshmukh, S. R., Sharma, D., & Golden, T. D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: a job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, 27(3), 193–207. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2012.00284.x>

Song, Y., & Gao, J. (2020). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness Studies*, 21(7), 2649–2668. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00196-6>

Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33–50.



<http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Sullivan, C. (2012). Remote Working and Work-Life Balance. In *Work and Quality of Life* (pp. 275–290). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-4059-4_15

Toro, I. C., Bravo Corral, G., Murillo, N. C., Samaniego, A. P., Peña, T. B., & Peralta, L. M. (2017). Estres Laboral en Docentes, Administrativos y Trabajadores Universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), 145.

www.revistas.unam.mx/index.php/repwww.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin

Vargas Rubilar, N., & Oros, L. B. (2021). Stress and Burnout in Teachers During Times of Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.756007>

v, H., & Quispe Coca, R. A. (2024). Tecno Bio Gas. *Horizonte Académico*, 4(4), 17–23. Recuperado a partir de <https://horizonteacademico.org/index.php/horizonte/article/view/14>

W.Hayes, S., L.Priestley, J., A.Moore, B., & RayHerman, E. (2021). Perceived Stress, Work-Related Burnout, and Working From Home Before and During COVID-19: An Examination of Workers in the United States.

<https://Journals.Sagepub.Com/Home/Sgo>. <https://doi.org/10.1177/21582440211058193>

World Health Organization. Division of Mental Health. (1996). *WHOQOL-BREF: introduction, administration, scoring and generic version of the assessment: field trial version, December 1996*. OMS. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/63529>

Yanamango, A., Horna, C., Lizna, V., & Ramos, L. (2021). Asociación entre el nivel de actividad física y la percepción de la calidad de vida en personal administrativo durante la pandemia del covid-19 en una universidad privada del Perú. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9278/Asociacion_YanamangoCastillo_Aracelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zhang, Y., & Ma, Z. F. (2020). Impact of the COVID-19 Pandemic on Mental Health and Quality of Life among Local Residents in Liaoning Province, China: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2020, Vol. 17, Page 2381, 17(7), 2381. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17072381>

