



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

El impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de  
los empleados de la Municipalidad Metropolitana de  
Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Ruiz De La Cruz, Juana Rosa (ORCID: 0000-0003-3892-0876)

**ASESOR:**

Mgr. Baldárrago Baldárrago, Jorge Luis Aníbal (ORCID: 0000-0002-7051-2234)

**LÍNEA DE**

**INVESTIGACIÓN:** Gestión

de Política Pública

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada a mis amados hijos Brayán y Carla, por ser mis guías e impulso para cumplir mis sueños, a mi esposo, por su apoyo constante y aliento en todo momento. Asimismo, dedicarle a mi querida madre Leonor por ser mi mejor ejemplo de lucha y sacrificio. Gracias por su amor incondicional

### **Agradecimiento**

A Dios por estar presente en mi vida y cuidarme a cada instante.

A mi familia, por su amor y confianza en mí, para el desarrollo de cada reto que me propongo.

A mis jefes y compañeros de trabajo por facilitarme y brindarme el apoyo en el presente estudio.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Agradecimiento.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
5. Procedimientos .....	26
6. Método de análisis .....	26
7. Aspectos éticos.....	27
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1. Análisis descriptivo .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2. Análisis inferencial .....</b>	<b>34</b>
V. DISCUSIÓN .....	39
VI. CONCLUSIONES .....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS .....	53

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Alpha de Cronbach: Ansiedad pandémica .....	26
<b>Tabla2:</b> Ansiedad pandémica y desempeño laboral de los empleados ..	34
<b>Tabla3:</b> Prueba de chi-cuadrado de la ansiedad pandémica y desempeño laboral de los empleado.....	35
<b>Tabla 4:</b> Ansiedad pandémica y desempeño de función .....	36
<b>Tabla 5:</b> Prueba de Chi-cuadrado para la ansiedad pandémica y el desempeño de función .....	36
<b>Tabla 6:</b> La ansiedad pandémica y características individuales de los empleados.....	37
<b>Tabla 7:</b> Prueba de Chi-cuadrado para la ansiedad pandémica y características individuales.....	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Nivel de ansiedad pandémica de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima .....	28
<b>Figura 2:</b> Frecuencia de los síntomas de mareos originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19.....	29
<b>Figura 3:</b> Frecuencia de los síntomas de trastorno de sueño originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19.....	29
<b>Figura 4:</b> Frecuencia del síntoma de inmovilidad tónica originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19.....	30
<b>Figura 5:</b> Frecuencias del síntoma de la pérdida de apetito originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19.....	31
<b>Figura 6:</b> Frecuencia de los síntomas de dolor abdominal originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19 .....	31
<b>Figura 7:</b> Nivel del desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima .....	32
<b>Figura 8:</b> Nivel del desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima .....	33
<b>Figura 9:</b> Nivel de las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima .....	33

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021. El tipo de investigación fue aplicada con un modelo de diseño no experimental, de corte transversal-correlacional. La población estuvo constituida por 4500 colaboradores y el grupo de intervención estuvo constituido por 64 empleados del área administrativa bajo la modalidad del Contrato Administrativo de Servicio (CAS). La técnica empleada fue una encuesta y análisis documental, utilizando como instrumento el cuestionario Anxiety Scale (CAS) y los informes de evaluación emitidos por la entidad. Finalmente, los resultados indican que el 60,94% de los empleados presentan un grado de ansiedad moderado y el 57,81% han obtenido un desempeño bueno. Asimismo, se comprobó que la ansiedad pandémica impacta significativamente al desempeño de función y características individuales de los empleados. Concluyendo que la ansiedad pandémica impacta significativamente al desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

**Palabras clave:** Ansiedad, Covid-19, síntomas fisiológicos, salud mental

## ABSTRACT

The present research aimed to determine the impact of pandemic anxiety on the job performance of the employees of the Metropolitan Municipality of Lima, 2021. The type of research was applied with a non-experimental, cross-correlational, cross-sectional design model. The population consisted of 4,500 collaborators and the intervention group consisted of 64 employees of the administrative area under the modality of the Administrative Service Contract (CAS). The technique used was a survey and documentary analysis, using the Anxiety Scale (CAS) questionnaire and the evaluation reports issued by the entity as an instrument. Finally, the results indicate that 60.94% of the employees present a moderate degree of anxiety and 57.81% have obtained a good performance. Likewise, it was found that pandemic anxiety significantly impacts the performance of function and individual characteristics of employees. Concluding that pandemic anxiety significantly impacts the job performance of the employees of the Metropolitan Municipality of Lima.

**Keywords:** Anxiety, Covid-19, Physiological Symptoms, Mental Health



## I. INTRODUCCIÓN

La **realidad problemática** del presente estudio se centró en el impacto de la ansiedad a raíz de la pandemia del nuevo coronavirus (COVID-19), trayendo consigo una serie de cambios que afectan directamente a todos los aspectos de la vida de las personas, incluyendo el ámbito laboral, ocasionando bajos rendimientos. A nivel internacional, han aumentado y exacerbado los trastornos mentales debido a la gran preocupación, pánico y ansiedad causado por la rápida propagación del coronavirus (COVID-19) y su alta tasa de mortalidad (Heiat et al., 2021). En China, las investigaciones realizadas en el año 2000 y 2015 mostraron que los trastornos de ansiedad fueron de 4,66%, en cambio, los estudios actuales, las tasas de prevalencia de depresión (19,8% frente a 10,7%) y ansiedad (14,0% frente a 4,1%) fueron mayores en presencia de la pandemia, asimismo, el 25,4% de los encuestados comunicaron que su salud mental se había dañado desde que comenzó la pandemia (Choi, Hui y Wan, 2020). Tales signos psicológicos también se han observado en ciudadanos Iraníes en una investigación realizada a 10,754 personas, resultando que la severidad de los síntomas de ansiedad normales fue 49,1%, el 9,3% fue severa y en el 9,8% fue muy severa, además se dio a conocer que el nivel de ansiedad entre las mujeres fue significativamente más alto que de los hombres (Moghanibashi-Mansourieh, 2020). Asimismo, a nivel nacional, en la ciudad de Trujillo se realizó un estudio en 619 personas donde los resultados mostraron que 68,8% de la población presentaban ansiedad en etapa de aislamiento social y se encontró que la sintomatología depresiva fue del 37%, dándose a conocer que la ansiedad está más marcada que la depresión en épocas de pandemia siendo mayor en el sexo femenino (Calmet et al., 2021). A nivel local, se encontró que durante la emergencia sanitaria por COVID-19, el nivel de ansiedad en los jefes de hogar predominó el valor final extremadamente severo con 41,7% (n=48), seguido de moderado en un 20,9% (n=24), leve con 20% (n=23), finalmente normal y severo presentaron cada uno 8,7% (n=10) (Millones-Morales y Gonzales-Guevara, 2021). Además, en un estudio reciente se mostró que la ansiedad relacionada con COVID-19 estaba fuertemente asociada con afrontamiento del alcohol o las drogas, deficiencias funcionales, afrontamiento religioso negativo, desesperanza extrema e ideación suicida pasiva (Lee, 2020). Las personas con estos trastornos de salud mental les causa desgaste físico y

emocional, afectando su salud cognitiva, habilidades de aprendizaje y concentración, las cuales están relacionadas con el interés, la atención y el pensamiento crítico, ocasionando problemas en las capacidades de respuesta laboral y trayendo conductas estresantes, pánico, depresión, trastornos del sueño, impresiones inseguras, problemas cardíacos, etc (Mejia et al., 2019).

Es así que la investigación pretende resolver el siguiente **problema general** ¿Cuál es el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021?, y los problemas específicos: ¿Cuál es el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021?, ¿Cuál es el impacto de la ansiedad pandémica en las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021?.

La investigación se **justifica** por su potencial aporte a: (i) nivel social: Se beneficiará a los trabajadores, porque se brindará un panorama de los efectos que tiene la ansiedad pandémica en su desempeño laboral, pues de este modo se podrá elaborar protocolos de actuación ante este problema y ofrecer ayuda psicológica para controlar la ansiedad, (ii) a nivel práctico: El estudio es importante en esta coyuntura global del COVID-19, porque se busca explorar el impacto de la ansiedad pandémica que tuvo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, además de reconocer la relación entre las variables elegidas para desarrollar el estudio; (iii) a nivel teórico: Es importante porque se pretende aportar conocimientos existentes en los procedimientos y aplicación de la escala Coronavirus Anxiety, como instrumento de evaluación de la ansiedad en los trabajadores durante la pandemia por la COVID-19, (iv) a nivel metodológico: Perfila un precedente que cumplirá con las exigencias metodológicas vigentes y por ende conformará un antecedente de referencia.

Por lo tanto, se tiene como **objetivo general**: Determinar el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021; y como objetivos específicos: Determinar el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño de la función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021; Determinar el

impacto de la ansiedad pandémica en las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

De esta manera se pretende verificar la **hipótesis general**: La ansiedad pandemia impacta significativamente en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021 y las hipótesis específicas: La ansiedad pandémica impacta significativamente en el desempeño de la función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021; La ansiedad pandémica impacta significativamente en las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los principales **antecedentes** para el estudio son:

Erer (2020), tuvo como objetivo determinar el Impacto del miedo al COVID-19 en el desempeño de los empleados. Su metodología fue de tipo transversal correlacional y tuvo como instrumento una encuesta. La muestra fue de 223 participantes que trabajan en Turquía. Los resultados fueron: el miedo de los empleados al COVID-19 era alto y que existía una relación significativa entre el miedo al COVID-19 y el desempeño del empleado. Esta es una relación de nivel negativo y moderado. Asimismo, se determinó que el miedo al COVID-19 predijo significativamente el nivel de desempeño de los empleados. El estudio concluye que el aumento de 1 unidad en el miedo de COVID-19 reduce el rendimiento de los empleados en 0,46 unidades. Además, el 21% de la variación en el desempeño de los empleados se explica por el temor al COVID-19

Teng, Wu, Lin y Xu (2020), investigaron sobre impacto en la salud mental del COVID-19 en los empleados de hoteles en cuarentena en China. Su estudio fue de tipo transversal y aplicó un muestreo de conveniencia, tuvo como muestra a 170 empleados de hoteles en cuarentena en Xiamen. Asimismo, utilizaron como instrumento las escalas del estrés y DASS-21 para recopilar datos. Los resultados revelan que el 43,5% de los encuestados presentan síntomas de depresión de niveles moderados a extremadamente graves; El 68,2% tienen síntomas de ansiedad de moderados a extremadamente graves; y El 8.2% indicó síntomas de estrés de moderados a extremadamente severos. Los empleados de hoteles en cuarentena que tienen un mayor nivel de educación tienen menos probabilidades de experimentar ansiedad, y aquellos con ingresos más altos tienen menos probabilidades de experimentar depresión.

Arafa, Mohamed, Saleh y Senosy, (2021), su objetivo fue evaluar la prevalencia de la depresión, la ansiedad, el estrés y el sueño inadecuado entre el público en Egipto durante la nueva pandemia de la enfermedad por el virus de la corona (COVID-19). Utilizaron un cuestionario semiestructurado para evaluar las características sociodemográficas y la Escala 21 de estrés, ansiedad y depresión. Los resultados que obtuvieron fueron que, de 1629 participantes tuvieron rasgos psicológicos de la depresión (67,1%: leve a moderada 44,6% y severa a muy severa

22,5%), ansiedad (53,5%: leve a moderada 30. 6% y de severo a muy severo 22,9%), estrés (48,8%: leve a moderado 33,8% y severo a muy severo 15,0%) y el 23,1% tuvo sueño inadecuado (<6h/ día). Asimismo, mostraron que las mujeres tenían más probabilidades de sufrir trastornos psicológicos que los hombres, lo que refleja la brecha de género ya conocida para la depresión y la ansiedad.

Naldi et al., (2021), investigaron la prevalencia de la angustia, ansiedad y agotamiento en los trabajadores sanitarios del noroeste de Italia durante la pandemia de COVID-19 y los posibles factores psicosociales asociados con su respuesta emocional. El estudio fue de tipo transversal basado en encuestas de ansiedad rasgo del estado y el inventario de desgaste de Maslach. La muestra del estudio estuvo compuesta por 797 participantes (75,2% mujeres); 328 (41,2%) eran médicos y 469 (58,8%) eran enfermeras. Los resultados demostraron que un total de 618 (77,5%) participantes tenían estado de ansiedad y 478 (60%) presentando síntomas de angustia como evitación, intrusión e hiperactividad. Asimismo, 324 (40,7%) personas mostraron alto agotamiento emocional, 241 (30,2%) mostraron alta despersonalización y 290 (36,4%) tuvieron baja realización personal. Concluyendo que casi un tercio de la de los encuestados presentan grado de angustia y ansiedad grave, alto agotamiento emocional y despersonalización, y baja realización personal. Además, se observó que la angustia fue más en las mujeres y enfermeras, mientras que la despersonalización fue mayor en los hombres.

Sujadi et al., (2021), cuyo objetivo fue investigar la ansiedad experimentada por el personal médico durante el brote de COVID-19 y su correlación con el desempeño laboral individual. Su estudio fue de tipo transversal correlacional, cuya muestra fue de 501 médicos de Indonesia. Los instrumentos que utilizaron fueron los cuestionarios de GAD-7 y el IWP-1.0. Sus resultados fueron que el 33,33% de los participantes no experimentó ansiedad y el 31,14% de los participantes experimentaron niveles moderados de trastorno de ansiedad, seguidos de niveles leves y graves de 27,74% y 7,78%, además existe una diferencia en la ansiedad en términos de género donde la puntuación media de ansiedad de las mujeres es superior a la de los hombres. Por último, demostraron que la ansiedad tiene una correlación negativa con el desempeño en la tarea ( $r = -$

133) y el desempeño contextual ( $r = -.103$ ), mientras que no se encontró correlación con las dimensiones del comportamiento laboral contraproducente ( $r = -.060$ ), es decir, que cuanto menor es la ansiedad experimentada por los participantes, mayores son las dimensiones de TP y CP, y viceversa.

A Nivel nacional, Puma Chombo (2017) analizó la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. Su metodología fue de tipo correlacional, cuya población fueron los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La técnica que utilizó fue la encuesta y su instrumento fueron cuestionarios. Los resultados muestran que, de acuerdo a la evidencia estadística, el estrés y el desempeño laboral se correlacionan negativamente ( $r = -0.383$ ) con una prueba significativa de  $p$  valor = 0.000. Concluyendo que el personal del centro de salud materno infantil de Piedra Lisa, cuanto mayor es el estrés, menor es el desempeño laboral.

Vivanco, Saroli, Caycho, Carbajal y Noé (2020), analizaron la ansiedad que provoca el COVID - 19 y la salud mental en estudiantes universitarios. Este estudio fue de tipo transversal-comparativo, cuya población fueron los estudiantes de nivel superior y su muestra de estudio fue 356 personas, de los cuales del sexo femenino fueron el 63.8% ( $N=227$ ) y del sexo masculino fueron el 36.2% ( $N=129$ ), la edad promedio fue de 22.36 años. Por otro lado, el 93.5% de los encuestados eran solteros, el 71.6% estaban desempleados, el 81.1% se encontraban viviendo con sus padres, asimismo, 4 personas estuvieron con COVID-19, pero el 100% dijeron que sus familiares fueron contagiados por la COVID 19. Obtuvieron como resultados que el COVID-19 provocó mayor ansiedad, la cual se relacionó con el deterioro de la salud mental ( $p = -.67$ ,  $p < .01$ ). Asimismo, en cuanto las comparaciones evidenciaron que había diferencias significativas relacionadas a sus variables sociodemográficas.

Villagra, (2020), realizó un estudio para determinar la relación entre la ansiedad y el rendimiento de los médicos internos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en 2020. Los resultados mostraron que el 19.61% de internos presentaban ansiedad leve, 51.96% ansiedad de nivel moderada y 28.43% ansiedad severa; asimismo, el desempeño laboral de los internos fue muy alto en 2.94%, el 18.63% tuvo un desempeño alto, el 48.04% tuvo un nivel regular, el nivel

bajo y muy bajo fue en 30.39%. Cuando la ansiedad de estado es leve, el 75% de los internos perciben un desempeño alto o muy alto; si la ansiedad del estado es moderada, el 81% de internos presentan un desempeño de nivel regular, y si la ansiedad del estado es severa, el 96.55% tiene un desempeño bajo o muy bajo ( $p < 0.05$ ;  $\rho > 0.80$ ). Concluyendo que, cuando se encuentran niveles moderados de ansiedad como un estado o rasgo, y una percepción de desempeño regular en los médicos internos, la ansiedad tiene una influencia inversa y significativa en el desempeño de los internos.

Saravia, Cazorla y Cedillo (2020), analizaron el grado de ansiedad presente en estudiantes de primer año de medicina de una universidad privada, Lima-Perú. Fue un estudio nivel descriptivo - transversal y su muestra estuvo compuesta por 57 estudiantes. Aplicaron como instrumento una encuesta de la escala de medición del Desorden de Ansiedad Generalizado – 7 (GAD-7). Los resultados que obtuvieron fueron: El 75.4% de los encuestados mostraron algún grado de ansiedad que fue causada por el SARS-Cov-2, donde las mujeres presentaron mayor frecuencia de ansiedad. Concluyendo que los estudiantes de medicina de primer año mostraron altos niveles de ansiedad durante la actual pandemia, siendo las mujeres las más afectadas.

Caycho (2021), evaluó la coronafobia en población adulta mayor (AM) durante la pandemia de la COVID-19. Su muestra fueron 274 adultos mayores de 65 años de edad de la ciudad de Lima, utilizó el instrumento de Coronavirus Anxiety Scale (CAS), las cuales, estaban conformadas por cinco ítems. Los resultados que obtuvo fueron: el 13.5% de los AM tenían coronafobia, lo que mostró que los participantes casi no tenían síntomas fisiológicos de ansiedad causada por COVID-19. Por lo tanto, el 80.3% de las personas encuestadas raras veces o nunca se sintieron mareados, aturdidos o débiles al leer o escuchar noticias sobre COVID-19, el 78.10% de los participantes nunca o muy raras veces tuvieron problemas para dormir o pensar y estar expuesto a la información del COVID-19. Del mismo modo, el 88.00% y el 85.00% de las personas no perdieron el interés en comer, no presentaron problemas estomacales o ni sintieron náuseas cuando pensaban o estaban expuestos a informaciones sobre el coronavirus. El estudio concluye que la mayoría de adultos mayores han estado en un entorno muy seguro, lo cual,

ayudó que no se infecten con la COVID-19; además de no tener amigos o familiares diagnosticados por este virus.

El análisis de la presente investigación se basó en las siguientes **bases teorías:**

Según Cano Vindel (1989) el enfoque cognitivo conductual, es donde las variables cognitivas pueden ayudar o conservar una reacción de ansiedad; y cómo los estados de ansiedad modifican distintas variables cognitivas e incluso interferían en la conducta del sujeto. Asimismo, según Sanz(1993), la teoría cognitiva-conductual está relacionada con trastornos emocionales, existiendo distorsiones o sesgos sistemáticos en los procedimientos de información. Ese procesamiento cognitivo sesgado o distorsionado que aparecen conducen ciertos síntomas conductuales, afectivos, fisiológicos y motivacionales que caracterizan tales síndromes psicopatológicos. El enfoque cognitivo también está relacionado con la interacción entre variables cognitivas y variables contextuales, las cuales, afecta el comportamiento y la forma en que el sujeto percibe o interpreta la situación (Endler, Junt y Rosenstein, 1962; Endler y Okada, 1975). Del mismo modo, la teoría cognitiva estudia el impacto de la ansiedad en el procesamiento de la información y cómo responder a las demandas ambientales. En esta línea, Eysenck, Derakshan, Santos y Calvo (2007) señalaron que la ansiedad patológica deteriora la función efectiva del sistema de atención dirigida a objetivos. Por otro lado, su aporte más relevante es considerar que el proceso cognitivo mide los estímulos aversivos y las respuestas de ansiedad de los sujetos, lo que complica el paradigma estímulo-respuesta propuesto por la teoría del comportamiento (Díaz y De la Iglesia, 2019). En concreto, el eje cognitivo del individuo señala creencias, conceptos, imágenes y pensamientos que acompañan a la ansiedad, asimismo, el peligro está rodeado por estos pensamientos angustiosos (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003b).

Lang (1968), afirma que la teoría tridimensional refiere a la ansiedad como un sistema de triple respuesta que interactúa con la cognición, la fisiología y las manifestaciones motoras. Por ello, a finales de la década de 1960, la ansiedad comenzó a ser considerado como un término referido a un patrón de conducta caracterizado por la tensión, activación cognitiva y fisiológica (Franks, 1969) como



respuestas a estímulo interno (cognitivo o físico) y externo (medio ambiente). La respuesta emocional enviada incluye aspectos subjetivos de carácter displacentero en el individuo (inseguridad, dificultad para tomar decisiones, sensación de pérdida de control, falta de concentración, incapacidad ante la situación, pensamientos negativos, tensión, etc.), aspectos observables que implican comportamientos poco adaptativos (movimientos sin una finalidad concreta, repetitivos, torpes, paralización motora, dificultades de expresión verbal, conductas de escape, hiperactividad, conductas de evitación a determinadas situaciones, dificultad de expresión, etc.) y aspectos corporales caracterizados por un alta activación del sistema nervioso somático ( fatigabilidad excesiva, opresión torácica, palpitaciones, dolor de cabeza tensional, sudoración, ,pulso rápido, molestias digestivas, temblor, tensión muscular, ahogo, vómitos, rápida y superficial respiración, aerofagia, micciones frecuentes, molestias digestivas, etc. ) (Sierra et al., 2003a).

Es por ello que las investigaciones sobre epidemias y pandemias anteriores han demostrado que la ansiedad es debido al control del comportamiento (Taylor, 2019). En este sentido, es más probable que las personas con trastornos de ansiedad alta participan de forma destructiva, compren demasiados productos de higiene y vayan a hospitales o clínicas innecesariamente, porque sienten que tiene enfermedades graves. Además, los niveles bajos de ansiedad posiblemente sean peligrosos para las personas, ya que pueden pensar que no pueden contagiarse y por ello, infringir las medidas de prevención (Asmundson y Taylor, 2020b). Asimismo, Shigemura, Ursano, Morganstein, Kurosawa y Benedek (2020) refirieron que la principal respuesta emocional en la población está relacionada con el miedo excesivo y la incertidumbre. Del mismo modo, las conductas y estados que pueden desencadenar problemas de salud mental son: las reacciones de ansiedad, conductas nocivas, mayor consumo de tabaco y alcohol, estrés postraumático, depresión y la somatización típica de los sentimientos de miedo, haciendo que las emociones de satisfacción y felicidad a la vida disminuyan (Wang et al., 2020).

Asimismo, para fundamentar la variable relacionada con desempeño laboral, se aborda las siguientes **teorías**:

La teoría de la necesidad de McClelland surge de la motivación, la cual es necesaria para que los trabajadores se sientan satisfechos y demuestren habilidades de compañerismo, siempre y cuando deban laborar en equipo en completa sintonía y de esta manera prevenir los conflictos, como son los malentendidos entre empleados que pueda afectar el rendimiento. La teoría se basa en tres factores: una persona es un competidor, nacido de la obtención de logros, méritos u otros; un sentido de poder es un signo de capacidad, porque el positivismo radica en su conocimiento lógico; y finalmente, la necesidad de sentirse importante en lugar de ser excluido del entorno social exterior (Ayala, 2019).

Según Locke (1976) afirma que la teoría de la finalidad o de las metas requiere realizar determinadas tareas, existe un efecto incentivador que afecta las intenciones de los trabajadores. Es decir, los colaboradores perseguirán conscientemente metas u objetivos al completar tareas, lo que requiere un cierto grado de esfuerzo y lo que determina su desempeño. Cabe señalar que "una meta es lo que uno se esfuerza por alcanzar". La intención de alcanzar las metas se basa en la motivación, porque estos comportamientos rectores pueden promover la realización del mejor desempeño (Locke, 1976). Por tanto, en la teoría de las metas, los factores motivacionales juegan un papel fundamental en la consecución de las metas planteadas previamente, las cuales deben ser desafiantes, sobre todo para despertar el interés y poder alcanzarlas.

Por otro lado, la teoría de Campbell (1990) menciona que el desempeño es una conducta laboral que involucra el éxito de las metas de una empresa, la cual, conduce a la culminación exitosa de los resultados, es decir, se trata de una serie de comportamientos, que incluyen cierto beneficio para la empresa y el desarrollo del desempeño personal. Campbell señaló que el desempeño laboral es sinónimo de comportamiento laboral, que incluye específicamente comportamientos relacionados con el logro de los objetivos de la empresa.

Las teorías que se abordó explican el desempeño laboral refirieron que el individuo evidencia cierta conducta o actitud de acuerdo a que tan motivado e interesado se encuentre, lo cual, coinciden en que todo colaborador es un ser con expectativas y metas, por lo que dependerá qué tan retadoras son estas para que

el empleado demuestre sus habilidades y capacidades dentro del contexto laboral (Escobedo y Quiñones, 2020).

Los **enfoques conceptuales** de las variables y sus componentes son:

— Variable 1: Según Wang et al. (2020), la ansiedad pandémica es la preocupación y miedo excesivo producidos por la pandemia del coronavirus (Covid-19) y los consecutivos cierres por emergencia (cuarentenas y toques de queda) que han provocado que esta sea relacionada con otros trastornos de salud mental como la ansiedad generalizada, ideación suicida y depresión. Por otro lado, Özdin y Bayrak Özdin (2020) nos menciona que la ansiedad es un fenómeno multifacético, que radica en las emociones angustiantes, sensaciones corporales y excitaciones fisiológicas asociadas a imágenes y pensamientos de peligro, además, es probable que las personas con ansiedad severa por la salud se vuelvan anormalmente evasivas, continúen aislándose y practicando repetidamente el lavado de manos, controlando la temperatura corporal, la función respiratoria e incluso probando su capacidad para oler una y otra vez. Asimismo, Lee (2020) nos menciona que las personas que sufren de ansiedad por la pandemia se mostraron deterioradas por sentir un miedo extremo, mostrar una mayor desesperanza, tuvieron ideación suicida, crisis espiritual y afrontamiento de alcohol / drogas.

— Los indicadores que se empleó para la ansiedad pandémica fue de acuerdo a Lee (2020) donde propuso que sea medido por los síntomas somáticos o fisiológicos causados por la ansiedad y miedo basados en artículos de la literatura psicológica refiriéndose a las dimensiones cognitivas (es decir, sesgos de procesamiento, pensamiento repetitivo, preocupación, planificar, soñar), emocional (ansiedad, miedo, ira), conductual (conductas compulsivas, actividades disfuncionales, evitación) y fisiológico (inmovilidad tónica, alteraciones de sueño, mareos, malestar somático). Asimismo, según Sue (1996) los síntomas fisiológicos se refieren a las sensaciones físicas que percibimos en el cuerpo cuando aumenta nuestra

actividad física, nuestro corazón late más rápido, nuestra boca se seca, nos cuesta respirar, nuestras piernas tiemblan y nuestras manos sudan. A veces interpretamos estos signos como evidencia de que nos van a suceder cosas terribles, y también creemos firmemente en estas creencias e incluyendo trastornos del sueño; alteraciones físicas, inmovilidad rígida, etc. Además, los cambios somáticos incluyen tensión muscular, respiración entrecortada, palpitaciones cardíacas, sequedad de boca, aumento de transpiración, mareos, manos y pies fríos, aumento de transpiración, indigestión y elevación de presión sanguínea

- Variable 2: Según Baytaş (2018), todas las actividades relacionadas con el trabajo realizadas por los empleados se definieron como desempeño laboral, la cual, está relacionado con la calidad de la forma en que los empleados hacen el trabajo, si los empleados no tienen conocimientos, habilidades y competencias para el trabajo que realizarán, el estrés en ellos aumenta y, al mismo tiempo pierden su motivación y su rendimiento baja. Asimismo, de acuerdo a Koca e Yıldız (2018), el concepto de desempeño laboral está relacionado con la existencia de características (capacidad) adecuadas para los requisitos del trabajo, el esfuerzo del empleado por su trabajo (disposición), y la presencia de elementos ambientales para la realización del trabajo. El desempeño laboral juega un papel vital en la realización de las metas y objetivos de la organización, ya que los empleados demuestran sus capacidades y disposición de acuerdo con las descripciones de sus funciones. Además, Pedraza et al. (2010) señalaron que el éxito del desempeño depende de una serie de características que se manifiesta a través del comportamiento. Por ello, Milkovich y Boudreau (1994) asumen que el desempeño laboral es visto como una serie de características personales, como cualidades, habilidades, destrezas, necesidad de interacción entre trabajo y organización, porque estos comportamientos inciden en lo que sucede en la organización. Por otro lado, Faria (2000) afirma que el desempeño laboral es el

resultado del comportamiento de los trabajadores referidas a sus actividades asignadas y aportes en función de su puesto que depende de un regulador entre el empleado y la empresa. Asimismo, Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014) mencionan que es la respuesta al cumplimiento de las tareas asignadas, de manera adecuada a sus demandas y requerimientos de la organización para que sea eficiente y eficaz, lo cual, ayudará al cumplimiento de las responsabilidades designadas para la consecución de los objetivos propuestos de acuerdo al éxito de las empresas.

- El desempeño laboral ha sido estudiado tomando en cuenta las **dimensiones** a las que se refiere Chiavenato (2004), menciona que el desempeño de la función, es la que se define como las cualidades (orden en el trabajo, cuidado, exactitud), resultado (normalmente el total de horas trabajadas), cooperación (actitud hacia la organización, el jefe y sus compañeros) y conocimiento del trabajo, (grado de conocimiento del trabajo realizado). Asimismo, menciona características individuales referentes a la comprensión de situaciones (grado en que perciben la esencia de un problema, capacidad para desplegarse ante situaciones y aceptar tareas), creatividad (capacidad para elaborar ideas y plantear proyectos) y la capacidad de llevar a cabo una actividad. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades: trabajo en equipo, diseño del trabajo, comunicación, adaptabilidad, iniciativa, puntualidad, conocimiento, desarrollo del talento y mejora del diseño de trabajo para maximizar el desempeño.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación es de tipo aplicado. Según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), el propósito de la investigación aplicada es determinar, a través del conocimiento científico, los medios (tecnologías, protocolos, metodologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad específica y reconocida (2018, p.65).

El diseño del estudio es no experimental, ya que no se manipulan las variables y solo se observan los fenómenos en el medio natural para así analizarlas. Asimismo, es de corte transversal correlacional-causal porque los datos recopilados son de un tiempo único (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

En cuanto al nivel de investigación es de tipo correlacional, ya que se establece la relación de la variable ansiedad pandémica y desempeño laboral. Según Hernandez et al.(2014), el estudio correlacional es la que se mide el grado de relación entre dos o más variables.

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

##### **Variable independiente: Ansiedad pandémica**

- **Definición conceptual:**

Según Wang et al., (2020), es la preocupación y miedo excesivo producidos por la pandemia del coronavirus (Covid-19) y los consecutivos cierres por emergencia sanitaria (toques de quedas y cuarentana ) que han provocado que esta sea relacionada con otros trastornos de salud mental como la ideación suicida, ansiedad generalizada y depresión.

- **Definición operacional:**

Según Lee (2020), la ansiedad pandémica se operacionalizada por sus indicadores de síntomas somáticos o fisiológicos causados por la ansiedad y miedo, las cuales, se basa en las teorías conductual-cognitiva y tridimensional.

## **Variable dependiente: Desempeño laboral**

- **Definición conceptual:**

Según Ismail et al. (2009) refiere que es la habilidad de una persona para lograr los objetivos de trabajo, y encontrar sus creencias o expectativas para alcanzar las metas de la organización.

- **Definición operacional:**

Según Chiavenato (2004), el desempeño laboral de los colaboradores se operacionaliza mediante su desempeño de la función y sus características individuales, ya que están relacionadas a sus capacidades, habilidades y metas dentro del contexto laboral.

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

#### **3.3.1. Población**

La población es un conjunto de casos que tienen especificaciones comunes y están situadas por sus características de lugar, contenido y tiempo (Hernandez et al., 2014). Por ello, la población del estudio estuvo constituida por los 4500 colaboradores de la Municipalidad Metropolitana de Lima de acuerdo a la planilla reportada por recursos humanos.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó sólo a los colaboradores del área administrativa bajo la modalidad del Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la institución.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a los colaboradores que estén asignados a cargos de confianza (gerentes y subgerentes) del área administrativa.

### **3.3.2. Muestra**

#### **A. Tamaño de la muestra**

Según Hesse-Biber (2010) y Johnson y Onwuegbuzie (2004) citados por Hernandez et al., (2014) una investigación de nivel explicativo debe analizar al menos una muestra de 64 elementos.

#### **B. Técnica de muestreo**

Se utilizó el muestreo no probabilístico. Según Hernandez et al.(2014), refiere que son muestras orientadas a un método de selección de acuerdo a las características de la investigación y en la cual no se utiliza un procedimiento estadístico, es decir, son aquellas en las que no conocemos la probabilidad de que el elemento poblacional forme parte de la muestra, pues la selección del elemento muestral depende en gran medida del criterio o juicio del investigador (Canal Díaz, 2009). Además, fue un muestreo de conveniencia debido a que solamente se evaluó a los trabajadores CAS de la Municipalidad Metropolitana de Lima, los cuales se tuvo acceso a sus informes de evaluación de su desempeño, es por ello que según Otzen y Manterola (2017) señalan que permiten la selección de casos accesibles que aceptan ser incluidos, en función de la conveniente accesibilidad y proximidad de los investigadores a los sujetos.

## **4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.1. Técnica de recolección de datos**

La recolección de información de la variable de ansiedad pandémica fue mediante la técnica de la encuesta y en base lo expuesto por Behar (2008) refiere que es una técnica que busca conseguir información proporcionada por muestras de sujetos o grupos sobre de sí mismos, o relacionado a un tema en especial.

Por otro lado, en la variable del desempeño laboral se realizó la recolección de información mediante el análisis documentario. Según Dulzaides y Molina (2004), nos refieren que el análisis de documentos es un conjunto de operaciones intelectuales, investigación técnica, los cuales, están encaminadas a describir y presentar documentos de forma sistemática y unificada. Se aplicará esta técnica debido a que los datos sobre el desempeño laboral de los empleados que forman



parte de la muestra se encuentran ya sistematizados en bases de datos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

#### **4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento para analizar la ansiedad pandémica se utilizó el cuestionario que fue desarrollado por Lee (2020) y en base a lo expuesto por Chasteauneuf (2009) refiere que consiste en un conjunto de preguntas cerradas o abierta, las cuales, medirán a las variables de estudio. Se utilizó la versión peruana validada por Caycho-Rodríguez et al, (2020) donde utilizaron la escala de Likert de 5 puntos (0 = no a 4 = casi todos los días durante las últimas semanas) para evaluar a los participantes sobre la frecuencia con la que experimentaron cada síntoma de ansiedad. De igual forma, la puntuación total de cada ítem permite una puntuación total entre 0 y 20, donde a mayor puntuación, mayor ansiedad provocada por COVID-19.

##### **A. Validez del instrumento**

La validez es el grado en que una medición evidencia la realidad del fenómeno, capacidad de medición, clasificar un método o herramienta para lo que fue propuesto y mida o clasifique el efecto que se analizará, y no otro contenido (Alarcón y Muñoz, 2008). La validación del instrumento en el Perú estuvo a cargo por Caycho-Rodríguez et al., (2020) que evidenciaron una relación significativa con otras variables, mostrando que los cinco ítems del CAS presentan correlaciones positivas aceptables de .64 a .74, además, obtuvo una validez con base a relación positiva con la depresión ( $r = .52, p < .01$ ) y negativa con el bienestar subjetivo ( $r = -.50, p < .01$ ).

##### **B. Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad del cuestionario CAS en el estudio de Caycho-Rodríguez et al., (2020) lo calculó mediante una prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyo resultado fue  $\alpha = 0.86$ .

Asimismo, en la investigación también calculó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. El coeficiente obtenido tuvo un de 0,829 y de acuerdo al criterio general, George y Mallery (2003, p. 231), nos menciona que si el coeficiente alfa

>.8 es bueno, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Ansiedad pandémica” es de “alta confiabilidad”.

**Tabla 1:**

*Alpha de Cronbach: Ansiedad pandémica*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	5

---

Por otro lado, el instrumento para analizar el desempeño laboral son los informes emitidos por cada gerencia con la evaluación del rendimiento de los colaboradores en las áreas administrativas, por lo que en este tipo de instrumentos no se requiere de determinar su validez y confiabilidad.

## **5. Procedimientos**

- Se envió una solicitud de autorización a la Municipalidad Metropolitana de Lima para poder realizar la investigación.
- Luego se obtuvo el permiso de la subgerencia de Recursos Humanos.
- Después se coordinó vía telefónica para la entrega de información y realización de la encuesta
- Luego se solicitó el consentimiento del grupo de estudio.
- Por último, se realizó una base de datos y se vació la información recolectada para sus análisis estadísticos

## **6. Método de análisis**

A nivel descriptivo se hallaron las frecuencias a partir de la respuesta que se han obtenido para poder determinar el nivel de la ansiedad, asimismo, se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos y porcentajes.

A nivel de inferencial se determinó un modelo de regresión para establecer la causalidad entre la ansiedad pandémica y el desempeño laboral de los colaboradores.

## **7. Aspectos éticos**

Los estudios y recolecciones de datos fueron acopiados respetando los principios éticos, ya que se consideró la confidencialidad de los participantes, por lo que son completamente anónimos y voluntarios para ser encuestados. Asimismo, se reconoció la propiedad intelectual de los autores citados y de todas las fuentes consultadas, ya sean total o parcialmente citadas en el campo de la investigación con respecto a las fuentes bibliográficas.

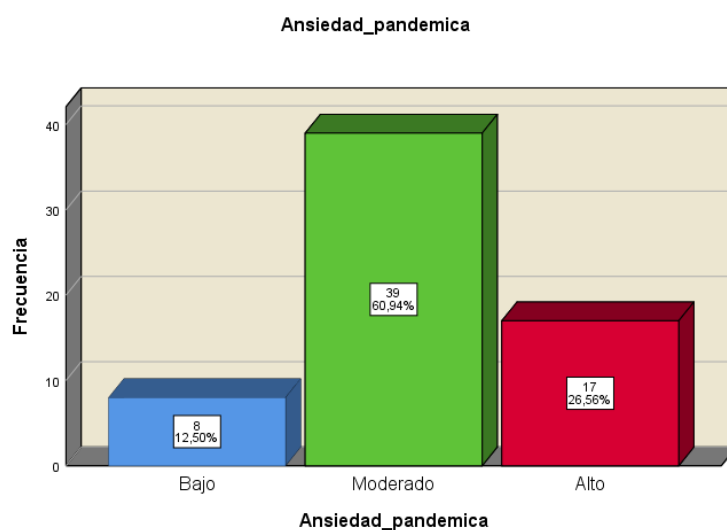
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### A. Ansiedad pandémica

**Figura 1**

*Nivel de ansiedad pandémica de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima.*

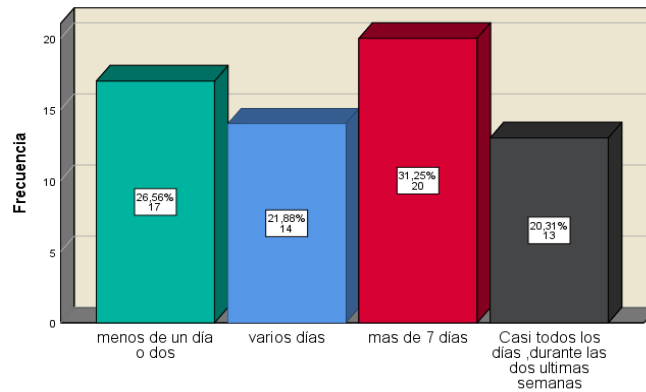


En la figura 1, se observa los distintos niveles de ansiedad pandémica de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, donde el 12,50% (8) tienen un nivel bajo, el 60,94% (39) es de nivel moderado y el 26,56% (17) es de nivel alto. Por lo cual, se puede inferir que el grado de ansiedad que tuvo mayor predominio en los empleados fue el nivel moderado con 60,94% (39), es decir, que se han visto muy afectados y angustiados por la pandemia del covid-19.

## Figura 2

*Frecuencias del síntoma de mareo originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19.*

1. Me sentí mareado, aturdido o débil, cuando leía o escuchaba noticias sobre el COVID-19

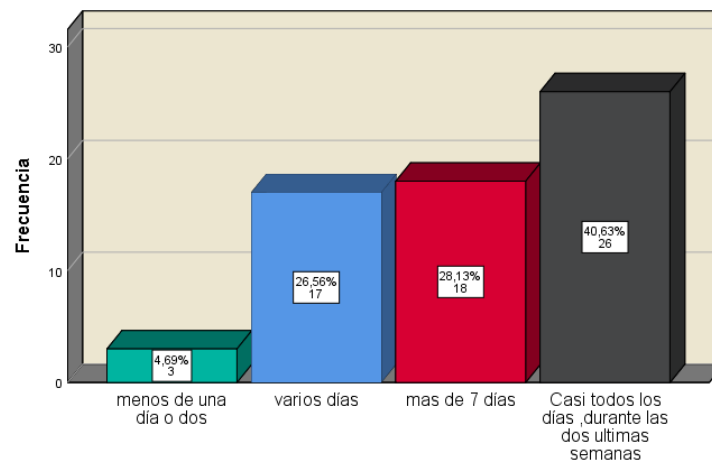


Se observó en la figura 2 que la mayoría de los empleados (31,25%) presentaron síntomas de mareos más de 7 días por haber leído o escuchado sobre el covid-19, en cambio el 26,56% presentaron este síntoma fisiológico menos de un día o dos. Además, un 21,88% presentaron mareos varios días y el 20,31% casi todos los días, durante las dos últimas semanas.

## Figura 3

*Frecuencias del síntoma de trastorno de sueño originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19.*

2. Tuve problemas para quedarme o permanecer dormido porque estaba pensando en el COVID-19

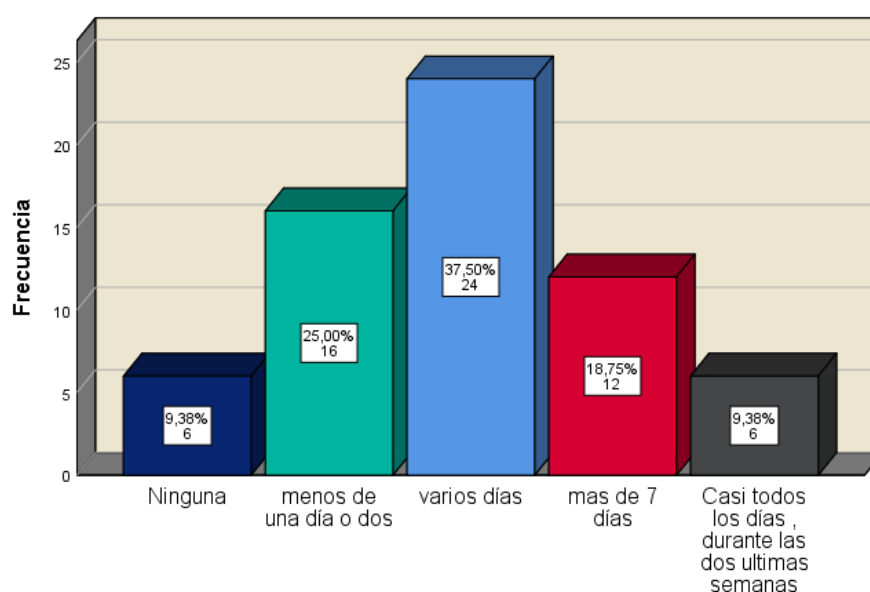


Se observa en la figura 3, que la mayoría de los empleados (40,63%) presentaron trastorno de sueño casi todos los días, durante las dos últimas semanas, en cambio el 4,69% presentaron este síntoma menos de un día o dos. Además, un 26,56% de los empleados si lo presentaron durante varios días y el 28,13% más de 7 días.

#### Figura 4

*Frecuencias del síntoma de inmovilidad tónica originados por la información y pensamientos relacionados con el COVID-19.*

. Me sentí paralizado o congelado cuando pensaba que estaba expuesto a información sobre el COVID-19

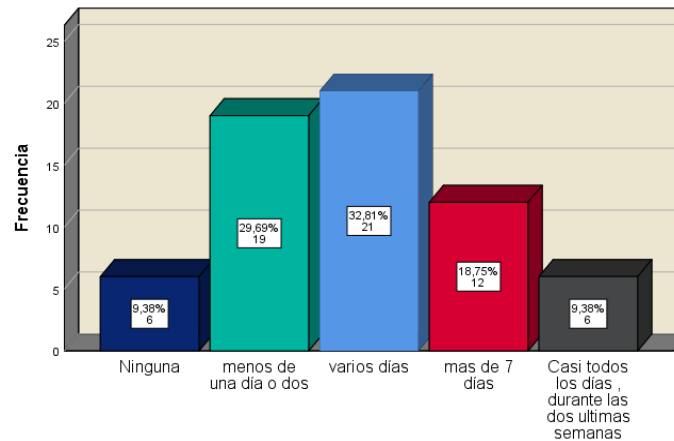


En la figura 4, se muestra que la mayoría de los empleados (37,50%) presentaron inmovilidad tónica por varios días, los cuales, fueron originados por la información y pensamientos relacionadas con el covid-19, en cambio, el 9,38% no presentaron ningún síntoma. Además, el 25% de los empleados tuvieron inmovilidad atónica por menos de un día o dos, el 18,75% lo presentaron por mas de 7 días y, por último, el 9,38% casi todos los días, durante las últimas semanas.

## Figura 5

*Frecuencias del síntoma de la pérdida de apetito originados por la información y pensamientos relacionados con la COVID-19.*

Perdí interés en comer cuando pensaba o estaba expuesto a información sobre el COVID-19

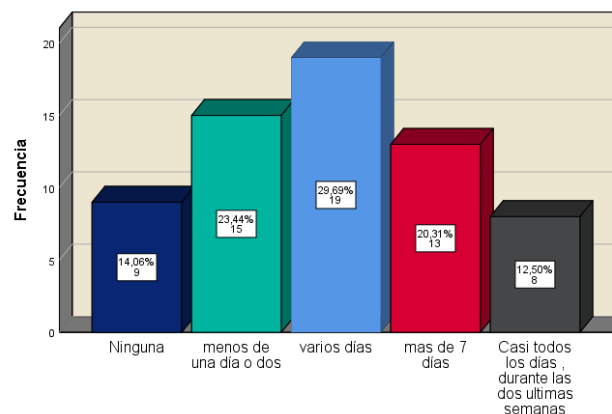


En la figura 5, se muestra que la mayoría de los empleados (32,81%) presentaron pérdida de apetito durante varios días, los cuales, fueron producidos por la información y pensamientos relacionadas con el COVID-19, en cambio, se evidenciaron que otros empleados tuvieron los síntomas menos de un día o dos (29,69%), más de 7 días (18,75%), casi todos los días (9,38%) y por último no presentaron ninguna pérdida de apetito (9,38%).

## Figura 6

*Frecuencias del síntoma de dolor abdominal originados por la información y pensamientos relacionadas con el COVID-19.*

Senti náuseas o problemas estomacales cuando pensé o estaba expuesto a información del COVID-19

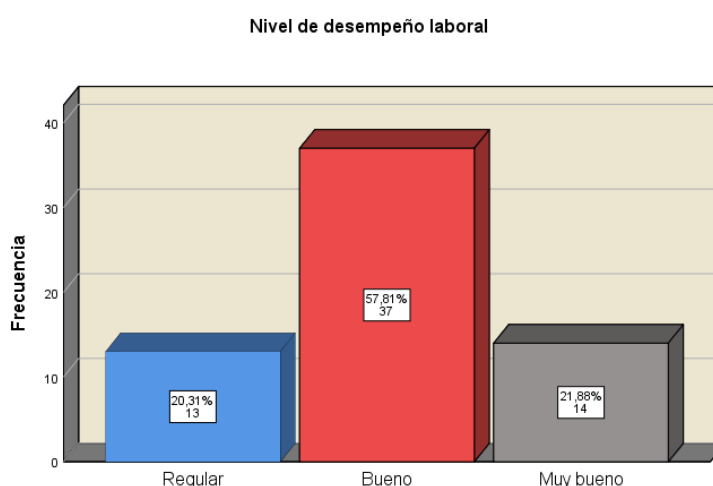


En la figura 6, se muestra que la mayoría de los empleados (29.69%) presentaron dolor abdominal durante varios días, lo cual, fueron producidos por la información y pensamientos relacionadas con el covid-19, en cambio, se evidenciaron que otros empleados tuvieron el síntoma menos de un día o dos (23,44%), más de 7 días (20,31%), casi todos los días (12,50%) y por último no presentaron ninguna pérdida de apetito (14,06%).

## B. Desempeño laboral

**Figura 7**

*Nivel del desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima.*

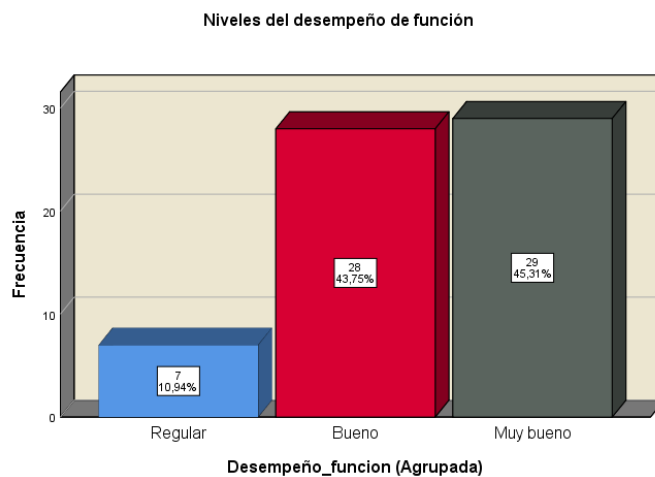


En la figura 7, se muestra los niveles de desempeño de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, evidenciándose que la mayoría obtuvieron un nivel de desempeño bueno (57,81%), en cambio, el 42,29% presentaron entre un nivel muy bueno (21,88%) y regular (20,31%). Por lo cual, se puede decir que el 57,81% de colaboradores reúne, conoce y cumple con los requerimientos.



### Figura 8

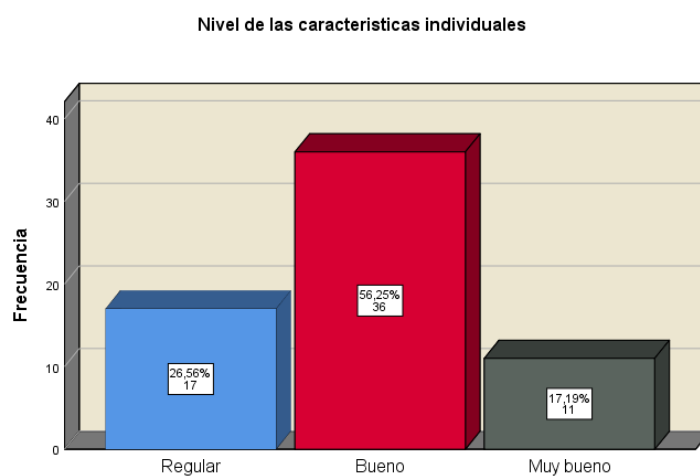
*Nivel del desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima.*



En la figura 8, se muestra que la mayoría de colaboradores (45,31%) de la Municipalidad Metropolitana de Lima presenta un nivel de desempeño de función muy bueno, en cambio, el 54,69% de los empleados obtuvo un desempeño entre bueno (43,75%) y regular (10,94%).

### Figura 9

*Nivel de las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima.*



En la figura 9, se muestra los niveles de las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima donde el 26.56% tienen un nivel regular, el 56,25% su nivel es bueno y el 17,19% es muy bueno. Por lo cual, se puede decir que la mayoría de colaboradores (56,25%) presentaron un nivel de características buena.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Hipótesis general

(Ho): La ansiedad pandemia no impacta significativamente en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

(H1): La ansiedad pandemia impacta significativamente en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

#### **Tabla2:**

*La ansiedad pandémica y el desempeño laboral de los empleados.*

		Desempeño laboral			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Ansiedad pandémica	Bajo	0	1	10	11
	Moderado	0	28	4	32
	Alto	13	8	0	21
Total		13	37	14	64

En la tabla 2, se puede apreciar que cuando un hay un grado de nivel de ansiedad moderada la mayoría de los empleados tienen un desempeño bueno (87,50%), en cambio, cuando el nivel de ansiedad es alto la mayoría de empleados tienen un desempeño regular (61,90%) y cuando el nivel de ansiedad de los empleados es bajo tienen un desempeño muy bueno (90,90%). Por lo tanto, se puede inferir que mientras hay un mayor nivel de ansiedad disminuye el desempeño de los empleados.

**Tabla3:**

*Prueba de chi-cuadrado de la ansiedad pandémica y desempeño laboral de los empleados.*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,270 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	65,821	4	,000
Asociación lineal por lineal	41,130	1	,000
N de casos válidos	64		

- a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

En la tabla 3, se muestra que el grado de significancia bilateral (p valor) es de 0.000, que es menor al grado de significancia establecido inicialmente (5.00%), encontrándose evidencia estadística para validar la hipótesis inicial y rechazar la hipótesis nula. Por lo cual se puede inferir que existe un impacto significativo entre la ansiedad pandémica y el desempeño laboral.

#### **4.2.2. Hipótesis Específica 1**

(Ho): La ansiedad pandemia no impacta significativamente en el desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

(H1): La ansiedad pandemia impacta significativamente en el desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

**Tabla 4:**

*Ansiedad pandémica y Desempeño de función*

		Desempeño de función			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Ansiedad pandémica	Bajo	0	1	10	11
	Moderado	1	15	16	32
	Alto	6	12	3	21
Total		7	28	29	64

En la tabla 4, podemos observar que el caso de que el nivel de ansiedad es bajo y moderado la mayoría de empleados tienen un desempeño muy bueno (60,46%), en cambio, cuando la ansiedad es alta la mayoría de trabajadores tienen un desempeño bueno (57,14%).

**Tabla 5:**

*Prueba de Chi-cuadrado para la ansiedad pandémica y el desempeño de función.*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,576 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	24,504	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,666	1	,000
N de casos válidos	64		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,20.

En la tabla 5, podemos observar que el grado de significancia bilateral (valor de p) es de 0.000, que es menor al grado de significancia establecido inicialmente (5.00%), existiendo evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Por lo cual se puede inferir que existe un impacto significativo entre la ansiedad pandémica y el desempeño de función.

### 4.2.3. Hipótesis Específica 2

(Ho): La ansiedad pandemia no impacta significativamente las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

(H1): La ansiedad pandemia impacta significativamente en las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021.

**Tabla 6:**

*La ansiedad pandémica y características individuales de los empleados.*

		Características individuales			Total
		Regular	Bueno	Muy bueno	
Ansiedad pandémica	Bajo	0	4	7	11
	Moderado	3	25	4	32
	Alto	14	7	0	21
Total		17	36	11	64

En la tabla 5, podemos observar que el caso de que el nivel de ansiedad es moderado la mayoría de empleados tienen un desempeño bueno (78,13%), en cambio, cuando la ansiedad es alta la mayoría de trabajadores tienen un desempeño regular (66,67%) y cuando es nivel es bajo tienen un desempeño muy bueno (63,63%).

**Tabla 7:**

*Prueba de Chi-cuadrado para la ansiedad pandémica y características individuales.*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,479 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	40,905	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,364	1	,000
N de casos válidos	64		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,89.

En la tabla 13, podemos observar que el grado de significancia bilateral (valor de  $p$ ) es 0.000, que es menor que la significancia inicial (5.00%) encontrándose evidencia estadística para validar la hipótesis inicial. Por tanto, se puede inferir que existe un impacto significativo entre la ansiedad pandémica y las características individuales.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Ciertamente, la ansiedad relacionada con el COVID-19, es uno de los problemas de salud mental que afecta a la población, asimismo, se sabe que en la literatura internacional y nacional hay estudios sobre estas dos variables pero no las relaciona, por lo que es necesario un estudio nacional durante el periodo de la pandemia por el COVID-19 que permita describir con mayor precisión el estado que se encuentra los colaboradores de la entidad pública y así puedan guiarse para la toma de decisiones por parte de las instituciones públicas. Por esta razón, este estudio se presenta como una aproximación exploratoria al abordaje contextualizado en el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Los resultados descriptivos revelan que el 12,50% (8) tienen un nivel bajo, el 60,94% (93) el nivel es moderado y el 26,56% (17) es alto. Por lo cual, se puede inferir que el grado de ansiedad que tuvo mayor predominio en los empleados fue el nivel moderado con 60,94% (39), es decir, que se han visto muy afectados y angustiados por la pandemia del covid-19 de cuales, se asemeja a los porcentajes obtenidos en Egipto, donde mostraron que la ansiedad en los trabajadores fue de 53,5% (leve a moderada 30,6% y de severo a muy severo 22,9%) (Arafa et al., 2021). Asimismo, Teng et al.,(2020) en su investigación sobre la salud mental de los empleados de hoteles en China durante la pandemia por el COVID-19 en estado de cuarentena, nos revelan que el 68,2% tiene síntomas de ansiedad de moderados a extremadamente. A nivel nacional podemos ver que en la ciudad de Trujillo la población presentaron mayor ansiedad (68,8%) en la época de pandemia (Calmet et al., 2021). La alta prevalencia del nivel de ansiedad moderada en los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima puede dañar el funcionamiento eficiente del sistema atencional guiado a un objetivo (Eysenck et al.,2007), asimismo, inclusive

puede presentar síntomas fisiológicos pulso rápido, mareos, hormigueos, molestias digestivas, opresiones torácicas, ahogos, dolor de cabeza, tensiones musculares, sudoración, sequedad de boca, aerofagia, vómitos, temblores, fatigabilidad excesiva, micciones frecuentes, sudoración, etc (Sierra et al., 2003a). Estos síntomas fisiológicos se vieron reflejados en la mayoría de los empleados, donde presentaron síntomas de inmovilidad atónica (37,50%) durante varios días, trastorno de sueño (40,63%) casi todos los días, mareos (31,25%) por más de 7 días, pérdida de apetito (37,50%) y dolor abdominal (29,69%) estuvieron presente durante varios días, en cambio, en el estudio de Caycho (2021), los resultados que obtuvo fue el 13.5% casi no tenían síntomas fisiológicos y el 80.3% de las personas encuestadas raras veces o nunca se sintieron mareados, el 78.10% de los participantes nunca o muy raras veces tuvieron problemas para dormir o pensar, el 88.00% y el 85.00% de las personas no perdieron el interés en comer, esto es debido a que la mayoría de adultos mayores han estado en un entorno muy seguro, lo cual, ayudó que no se infecten con la COVID-19; además de no tener amigos o familiares diagnosticados por este virus. La ansiedad se activa cuando hay emociones angustiantes y produce este tipo de respuesta fisiológica (Özdin y Bayrak Özdin, 2020) y esas sensaciones físicas que percibimos en el cuerpo cuando aumenta nuestra actividad física, nuestro corazón late más rápido, nuestra boca se seca, nos cuesta respirar, nuestras piernas tiemblan y nuestras manos sudan (Sue,1996).

Asimismo, las personas que presentan trastorno de ansiedad por COVID-19 de un nivel alto participan de una forma destructiva que hacen que compren demasiados productos de higiene y vayan a los hospitales porque sienten que tienen una enfermedad grave (Asmundson & Taylor, 2020b). Además, también es probable que las personas con ansiedad severa por la salud se vuelvan anormalmente evasivas, continúen aislándose y practicando repetidamente el lavado de manos, controlando la temperatura corporal, la función respiratoria e incluso probando su capacidad para oler una y otra vez ( Özdin y Bayrak Özdin, 2020).



También se pudo evidenciar que la mayoría de colaboradores (57,81%) obtuvieron un nivel de desempeño bueno, en cambio, el 42,29% de los colaboradores presentaron entre un nivel muy bueno (21,88%) y regular (20,31%). Por lo cual, se puede decir que el 57,81% de colaboradores reúne, conoce y cumple con los requerimientos, es decir, que están cumpliendo las tareas asignadas, de manera eficiente, eficaz y adecuada a sus demandas y requerimientos de la organización (Palmar et al.,2014).

Partiendo de los hallazgos encontrados en la presente investigación, de manera inferencial se llegó a determinar la relación del objetivo principal en donde se observa que sí existe un impacto significativo de la ansiedad pandémica en desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima,2021. Asimismo, se ha reportado una correlación estadísticamente significativa entre la variable ansiedad pandémica y la variable desempeño laboral con valores inferiores de 0.05. De la misma forma, se evidenció que la ansiedad pandémica tuvo un impacto significativo con el desempeño de función y características individuales de los empleados. Por otro lado, también se mostraron los niveles de desempeño de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el cual se puede apreciar que cuando un hay un grado de nivel de ansiedad moderada la mayoría de los empleados tienen un desempeño bueno (87,50%), en cambio, cuando el nivel de ansiedad es alto la mayoría de empleados tienen un desempeño regular (61,90%) y cuando el nivel de ansiedad de los empleados es bajo tienen un desempeño muy bueno (90,90%). Por lo tanto, se puede inferir que mientras hay un mayor nivel de ansiedad disminuye el desempeño de los empleados, pero debido a la escasez de estudios relacionados con la ansiedad pandémica y el desempeño laboral, no es posible realizar una comparación. Sin embargo, al comparar algunos resultados similares respecto al objetivo principal se pudo verificar que existe un correlación negativa con el desempeño laboral, eso quiere decir que impacta de una manera inversa, a mayor ansiedad menor desempeño y rendimiento (Sujadi et al.,2021), asimismo, en la investigación realizados a los médicos internos del hospital Regional

Honorio Delgado Espinoza mostraron que la mayoría de internos presentaron un desempeño laboral de nivel bajo (96,55%) cuando la ansiedad es de grado severo, en cambio, cuando el desempeño laboral es de nivel regular (75%) es por la presencia de la ansiedad a un nivel moderado y cuando la ansiedad es de nivel leve tiene un desempeño laboral muy alto, dándose a conocer que la ansiedad tiene una influencia inversa y significativa en el desempeño laboral de los médicos internos. Además, Puma Chombode (2017) en su investigación en el centro de salud materno infantil Piedra Liza se observó que la mayoría de trabajadores (42,6%) tuvieron un nivel bajo y un alto desempeño laboral, en cambio, cuando el estrés es de nivel medio (21,3) presenta un desempeño medio y cuando es un nivel de estrés alto (5,6%) tienen un bajo desempeño laboral, lo cual, manifiesta el estrés y desempeño laboral de los trabajadores estuvo relacionado de manera inversa con una correlacional significativa ( $p < 0.05$ ). Por otro lado, las personas con problemas de salud mental tienden a estresarse y deprimirse, las cuales, estas conductas pueden hacer que sus emociones de satisfacción y felicidad disminuyan lo que causa que se desmotiven (Shigemura et al., 2020) y según la teoría de McClelland las personas necesitan ser motivadas para poder sentirse satisfechos y demostrar así su habilidades y compromiso con su equipo de trabajo para que de esta manera no genere conflictos que puede afectar el rendimiento, por lo que pone en manifiesto la admisión del objetivo específico.

A continuación, se explican los resultados obtenidos para la ansiedad pandémica y su impacto con las dimensiones del desempeño laboral:

Se pudo determinar el impacto significativo de la ansiedad pandémica en el desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021. Asimismo, se ha reportado una correlación estadísticamente significativa entre la variable ansiedad pandémica y el desempeño de función con valores inferiores de .05. Además, también se pudo evidenciar que cuando el grado de ansiedad es bajo y moderado la mayoría de empleados tienen un desempeño muy

bueno (60,46%), en cambio, cuando la ansiedad es alta la mayoría de trabajadores tienen un desempeño bueno (57,14%). Por lo tanto, se puede inferir que mientras hay un mayor nivel de ansiedad pandémica disminuye el desempeño de función en los empleados, lo cual guarda relación con algunos estudios similares como el de Puma Chombo (2017) donde nos manifiesta que el desempeño de función tiene una relación inversa con el estrés, es decir, a mayor estrés menor desempeño de función. Asimismo, la personas con trastornos de salud mental les causa un desgaste físico y emocional, desgaste de habilidades de aprendizaje y concentración ocasionando que tenga problemas en las capacidades de respuesta laborales trayendo conductas estresantes, trastornos del sueño, pánico, impresiones inseguras, depresión, problemas cardíacos, trastornos de la personalidad, etc (Mejía et al., 2019). Además, Baytaş (2018) nos menciona que una persona disminuye su rendimiento cuando se encuentran desconcentrados, estresados y sin ninguna motivación, por lo que pone en manifiesto la admisión del objetivo específico.

Otro hallazgo encontrado en la investigación es el impacto significativo de la ansiedad pandémica con las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021. Asimismo, se ha reportado una correlación estadísticamente significativa entre la variable ansiedad pandémica y el desempeño de función con valores inferiores de 0.05. Además, se observó que para el caso de ansiedad de grado moderado la mayoría de empleados tienen un desempeño bueno (78,13%), en cambio, cuando la ansiedad es alta la mayoría de trabajadores tienen un desempeño regular (66,67%) y cuando el nivel es bajo tienen un desempeño muy bueno (63,63%). Por lo que podemos inferir que a mayor nivel de ansiedad disminuye el desempeño, lo cual guarda relación con un estudio similar que es el de Puma Chombo (2017) en su investigación sobre el estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017 que como resultado que el desempeño laboral en la dimensión características individuales tiene una relación inversa con el estrés, es decir, que cuando el estrés aumenta el desempeño

laboral en su dimensión características individuales disminuyen. Chivavenato (2004) define a las características individuales como todo referente a la comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de llevar a cabo una actividad, pero si estas se ven afectadas por la preocupación, pánico y ansiedad causado por la rápida propagación del coronavirus (COVID-19), no tendrá la capacidad para desplegarse ante este tipo de situaciones y según Pedraza et al. (2010) todo éxito del desempeño depende de una serie de características que se manifiesta a través del comportamiento, por lo que pone en manifiesto la admisión del objetivo específico.

## VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe un impacto significativo entre la ansiedad pandémica y el desempeño laboral de los empleados de Municipalidad Metropolitana de Lima, con una correlación estadísticamente significativa de un coeficiente  $.0 < 0.05$  lo que significa que se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó que existe un impacto significativo entre la ansiedad pandémica y el desempeño de función de los empleados de Municipalidad Metropolitana de Lima, con una correlación estadísticamente significativa de un coeficiente  $.0 < 0.05$  lo que significa que se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó que existe un impacto significativo entre la ansiedad pandémica y las características individuales de los empleados de Municipalidad Metropolitana de Lima, con una correlación estadísticamente significativa de un coeficiente  $.0 < 0.05$  lo que significa que acepta la hipótesis alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda diseñar e implementar un plan de psicoterapia dirigida a reducir el nivel de ansiedad de los empleados de Municipalidad Metropolitana de Lima, el cual debe ir enfocado a brindar herramientas para el manejo de ansiedad a sus colaboradores.
- Se sugiere elaborar diferentes programas o talleres de intervención y preventivos para poder procurar el máximo de intervención de los colaboradores, y así poder reducir el nivel de ansiedad pandémica y desarrollar habilidades para reforzar y aumentar el nivel del desempeño laboral de los empleados de Municipalidad Metropolitana de Lima
- Por otro lado, es necesario realizar estudios similares en la misma población, a fin de encontrar otras variables intervinientes en la salud mental de los empleados, ya que está siendo afectada por la pandemia del COVID-19 y repercute en su desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Asmundson, G., & Taylor, S. (2020a). Coronaphobia: Fear and the 2019-nCoV outbreak. *Journal of Anxiety Disorders*, 70(1), 1-2. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102196>
- Asmundson, G., & Taylor, S. (2020b). How health anxiety influences responses to viral outbreaks like COVID-19: What all decision-makers, health authorities, and health care professionals need to know. *Journal of Anxiety Disorders*, 71(1). . <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102211>
- Arafa, A., Mohamed, A., Saleh, L., & Senosy, S. (2021). Psychological Impacts of the COVID-19 Pandemic on the Public in Egypt. *Community Mental Health Journal*, 57(1), 64–69. <https://doi.org/10.1007/s10597-020-00701-9>
- Ayala, E. J. (2019). *Determinar el nivel de desempeño de los trabajadores en la municipalidad de Ate-Agencia de Huaycan y su impacto interno, Lima, 2019*. Universidad Peruana Unión.
- Baytaş, B. (2018). A Research On The Effects Of Psychological Capital, HRM Applications And HRM Effectiveness Of Line Managers On Work Performance Of Employees. Master Thesis, Başkent University, Institute of Social Sciences, Ankara.
- Campbell, J., McHenry, J. y Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43, 313-333. Recuperado de <http://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Calmet, V., Graciela, V., Mantilla, F., Mercedes, M., Haydee, A. A., Villacorta, V., Ericka, J., Ledesma, F., Ninoska, K., Alva, J., & Helmer, M. H. (2021). *ANXIETY AND DEPRESSION IN TIMES OF PANDEMIC BY COVID 19*. 18(8).
- Canal Díaz, N. (2009). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. *Revista Seden*, 121–132.
- Cano Vindel, A.C. (1989). *Cognición, emoción y personalidad: un estudio centrado en la ansiedad* Tesis doctoral) Recuperada de la base de datos de Dialnet (No. 142031) Madrid: Universidad Complutense

- Caycho, T. (2021). Evaluación de la coronafobia en población adulta mayor durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Española de Geriatría y Gerontología, March*. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2021.02.006>
- Caycho-Rodriguez, T., Barboza-Palomino, M., Ventura-Leon J., Carbajal-Leon C, Grijlava, M., Gallegos, M., Reyes-Bossio M, Vivanco-Vidal A, Traducción al español y validación de una medida breve de ansiedad por el COVID-19 en estudiantes de ciencias de la salud, *Ansiedad y Estres* (2020), doi: <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2020.08.001>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc. Graw Hill, México.
- Choi, E. P. H., Hui, B. P. H., & Wan, E. Y. F. (2020). Depression and anxiety in Hong Kong during covid-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph17103740>
- Cruzado, L. Y., & Alomia, D. L. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 31–36. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Diaz, I., & De la Iglesia, G. (2019). Ansiedad: conceptualizaciones actuales. *Summa Psicológica, 16*(1), 42–50. <https://doi.org/10.18774/0719-448x.2019.16.1.393>
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Documentary information and analysis: Two components of a same process. *Acimed, 12*(2), 1–5. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84899874589&partnerID=40&md5=2c01cbbe5636c36240c08941c50e2d34>
- Endler, N.S., & Okada, M. (1975). A Multidimensional Measure of Trait Anxiety: The SR Inventory of General Trait Anxiousness. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 43*(3), 319-329. <https://doi.org/10.1037/h0076643>
- Endler, N.S., Hunt, J.M.C.V., & Rosenstein, A.J. (1962). An SR inventory of anxiousness. *Psychological Monographs: General and Applied, 76*(17), 1-33.
- Erer, B. (2020). Impact of Covid-19 Fear on Employee Performance. *Journal of Current Researches on Social Sciences, 10*(10 (4)), 845–852. <https://doi.org/10.26579/jocress.412>



- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>
- Eysenck, M.W, Derakshan, N., Santos, R., & Calvo, M. (2007). Anxiety and cognitive performance: attentional control theory. *Emotion*, 7(2), 336
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Noriega Editores. México
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon
- Heiat, M., Heiat, F., Halaji, M., Ranjbar, R., Tavangar Marvasti, Z., Yaali-Jahromi, E., Azizi, M. M., Morteza Hosseini, S., & Badri, T. (2021). Phobia and Fear of COVID-19: origins, complications and management, a narrative review. *Annali Di Igiene: Medicina Preventiva e Di Comunità*, 33(4), 360–370. <https://doi.org/10.7416/ai.2021.2446>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. del pilar. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)* (McGRAW-HIL). <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Hesse-Biber, S. (2010). Qualitative approaches to mixed methods practice. *Qualitative Inquiry*, 16(6), 455–468. <https://doi.org/10.1177/1077800410364611>
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33(7), 14–26. <https://doi.org/10.3102/0013189X033007014>
- Koca, S., & Yıldız, S. M. (2018). An Investigation Of Relationships Among Stress Resources Of Football Referees, Job Satisfaction And Job Performance. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 195-207. <https://doi.org/10.25307/jssr.334624>
- Lang, P.J. (1968). Fear reduction and fear behavior: Problems in treating a

- construct. En J.U.H. Shilen (Ed.), *Research in psychotherapy* (pp. 90-102). Washington: American Psychological Association
- Locke, E. (1968). Teoría del establecimiento de metas u objetivos. Estados Unidos
- Lee, S. A. (2020). Coronavirus Anxiety Scale: A brief mental health screener for COVID-19 related anxiety. *Death Studies*, *44*(7), 393–401. <https://doi.org/10.1080/07481187.2020.1748481>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado, O. M., Garnica, L. R., Chacón, S. A., & García, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab*, *28*(3), 204–211. <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Milkovich, G y Boudreau, J (1994). *El Desarrollo de Carrera*. Trillas. México.
- Millones-Morales, P., & Gonzales-Guevara, A. (2021). *DEPRESSION , ANXIETY AND STRESS DURING THE HEALTH EMERGENCY DUE TO COVID-19 , IN HEADS OF HOUSEHOLD OF A HUMAN SETTLEMENT IN COMAS*. *19*(01), 34–41.
- Moghanibashi-Mansourieh, A. (2020). Assessing the anxiety level of Iranian general population during COVID-19 outbreak. *Asian Journal of Psychiatry*, *51*(April), 102076. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102076>
- Naldi, A., Vallelonga, F., Di Liberto, A., Cavallo, R., Agnesone, M., Gonella, M., Sauta, M. D., Lochner, P., Tondo, G., Bragazzi, N. L., Botto, R., & Leombruni, P. (2021). COVID-19 pandemic-related anxiety, distress and burnout: prevalence and associated factors in healthcare workers of North-West Italy. *BJPsych Open*, *7*(1), 1–9. <https://doi.org/10.1192/bjo.2020.161>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Özdin, S., & Bayrak Özdin, Ş. (2020). Levels and predictors of anxiety, depression and health anxiety during COVID-19 pandemic in Turkish society: The importance of gender. *International Journal of Social Psychiatry*, *66*(5), 504–511. <https://doi.org/10.1177/0020764020927051>

- Palmar G., Rafael S.; Valero U., J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159–188.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>
- Sanz, J. (1993). Distinguiendo ansiedad y depresión: revisión de la hipótesis de la especificidad de contenido de Beck. *Distinguiendo Ansiedad y Depresión: Revisión de La Hipótesis de La Especificidad de Contenido de Beck*, 9(2), 133–170.
- Saravia, M. M., Cazorla, P., & Cedillo, L. (2020). Anxiety level of first-year medical students from a private university in Peru in times of Covid-19. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(4), 568–573. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i4.3198>
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003a). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, 3(1), 10–59. <https://periodicos.unifor.br/rmes/article/view/1159>
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003b). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, 3(1), 10–59. <https://doi.org/10.5020/23590777.3.1.10>
- Sujadi, E., Fadhli, M., Meditamar, M. O., Kamil, D., Jamin, A., Yandri, H., & Indra, S. (2021). Generalized anxiety disorder associated with individual work performance of Indonesian medical personnel during COVID-19 outbreak. *International Journal of Public Health Science*, 10(1), 207–214. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v10i1.20633>
- Taylor S. *The Psychology of Pandemics: Preparing for the Next Global Outbreak of Infectious Disease* Cambridge: Cambridge Scholars Publishing; 2019.
- Teng, Y. M., Wu, K. S., Lin, K. L., & Xu, D. (2020). Mental health impact of COVID-19 on quarantine hotel employees in China. *Risk Management and Healthcare Policy*, 13, 2743–2751. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S286171>

- Villagra, G. (2020). Relación entre ansiedad y el desempeño laboral en internos de medicina del Hospital general Honorio Delgado Espinoza. In *Universidad Católica de Santa María*. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3162/70.1932.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivancol, A., Saroli, D., Caycho, T., Carbajal, C., & Noé, M. (2020). Ansiedad por Covid - 19 y salud mental en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación En Psicología*, 23(2), 197–215. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19241>
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C., & Ho, R. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1729.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Rango
Ansiedad pandémica	Es la ansiedad producida por el coronavirus en las cuales la persona estaban funcionalmente deterioradas por sentir un miedo extremo y exhibieron mayor desesperanza, tuvieron ideación suicida, crisis espiritual y afrontamiento de alcohol / drogas. (Lee,2020)	La variable ansiedad pandémica se operacionaliza mediante su dimensión fisiológica causada por el miedo y ansiedad	Mareo	1,2,3,4,5	Escala ordinal	0-6 (Bajo)  7-13 (Medio)  14-20 (alto)
			Trastorno de sueño			
			Inmovilidad tónica			
			Pérdida de apetito			
			Malestar abdominal			

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
Desempeño laboral	Según Campbell et al. (1990), refieren que el desempeño laboral es la acción y comportamiento o sobresaliente del socio para promover el desarrollo de la empresa mediante la consecución de las metas marcadas por la organización.	La variable desempeño laboral se operacionaliza mediante sus dimensiones: desempeño de la función y características individuales, las cuales se medirá por una escala gráfica aplicada a los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Desempeño de la función	Orientación de resultados	Escala nominal	1-1,75 (Bajo)  1,76-2,50 (Regular)  2,51-3,25 (Bueno)  3,26-4,00 (Muy bueno)
				Vocación de servicio		
				Cooperación		
			Características Individuales	Trabajo en equipo		
				Compromiso		
				Iniciativa		
				Comunicación efectiva		
Puntualidad						

**Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos (y respectiva validación y confiabilidad)**

**CUESTIONARIO DE LA ANSIEDAD PANDÉMICA**

"El impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2021 "

Dirigido al los trabajadores CAS del área de la subgerencia de recursos humanos. Es de carácter confidencial

\*Obligatorio

Usted acepta participar voluntariamente \*

Elige

Género \*

Elige

Siguiente

# "El impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral del los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima-2021 "

\*Obligatorio

Indicaciones: Responder las siguientes preguntas de acuerdo a la frecuencia que has experimentado las siguientes molestias las últimas dos semanas

1.Me senti mareado, aturdido o débil, cuando leía o escuchaba noticias sobre el COVID-19 \*

- Ninguna
- menos de una día o dos
- varios días
- mas de 7 días
- Casi todos los días ,durante las dos ultimas semanas

2. Tuve problemas para quedarme o permanecer dormido porque estaba pensando en el el COVID-19 \*

- Ninguna
- menos de una día o dos
- varios días
- mas de 7 días
- Casi todos los días ,durante las dos ultimas semanas

3. Me senti paralizado o congelado cuando pensaba que estaba expuesto a información sobre el COVID-19 \*

- Ninguna
- menos de una día o dos
- varios días
- mas de 7 días
- Casi todos los días ,durante las dos ultimas semanas

4. Perdi interés en comer cuando pensaba o estaba expuesto a información sobre el el COVID-19 \*

- Ninguna
- menos de una día o dos
- varios días
- mas de 7 días
- Casi todos los días ,durante las dos ultimas semanas

5. Sentí náuseas o problemas estomacales cuando pensé o estaba expuesto a información del el COVID-19 \*

- Ninguna
- menos de una día o dos
- varios días
- mas de 7 días
- Casi todos los días ,durante las dos ultimas semanas



## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
Gerencia de Administración  
Subgerencia de Personal

### SERVIDORES "A"

**CALIFICACIÓN:** Colocar un aspa (X) en cada nivel de valoración  
Califique tomando en cuenta si el servidor es responsable de actividades administrativas, complementarias y/o soporte.

Ítem	Factores de Valoración	A. GRADO DE VALORACIÓN			
		A	B	C	D
1	Orientación a resultados				
2	Vocación de Servicio				
3	Trabajo en Equipo				
4	Compromiso				
5	Comunicación efectiva				
6	Iniciativa				
7	Puntualidad				
8	Cooperación				
<b>TOTAL</b>					
Firma y sello del evaluador		Firma del evaluado			
<b>A. OBSERVACIÓN</b>					
<hr/> <hr/> <hr/>					
<b>B. GRADOS DE CALIFICACIÓN</b>					

- A. Supera los requerimientos del puesto:** el servidor constantemente demuestra un desempeño muy bueno. Sus resultados a menudo están por encima de los requerimientos establecidos. El servidor es un individuo muy competente y conocedor que en la mayoría de ocasiones supera los requerimientos y demuestra un desempeño generalmente sobresaliente de *un grupo*.
- B. Reúne los requerimientos del puesto:** El servidor demuestra constantemente un desempeño bueno. Sus resultados son confiables y de calidad conforme a los requerimientos establecidos. El servidor es un individuo competente que reúne, conoce y cumple los requerimientos del puesto.
- C. Necesita mejora:** El servidor demuestra un regular desempeño en la mayoría de áreas, necesita mejorar. La mayoría de sus resultados son regulares.
- D. Insatisfactorio:** El servidor se desempeña constantemente por debajo del nivel esperado para este puesto. Sus resultados y la calidad de su trabajo están por debajo de los requerimientos establecidos. El servidor carece de competencia y conocimiento de los aspectos de su puesto y no reúne los requerimientos del puesto.

### Anexo 3: Base de datos

V1: ANSIEDAD PANDÉMICA							V1
Género	item1	item2	item3	item4	item5		
	p1	p2	p3	p4	p5		
F	3	4	3	4	4	3.00	
M	3	3	4	3	3	3.00	
M	4	4	3	4	4	3.00	
M	3	2	3	3	3	3.00	
M	2	3	2	2	2	2.00	
F	4	4	4	2	3	3.00	
M	1	4	3	1	3	2.00	
M	3	2	2	2	2	2.00	
F	4	4	3	1	4	3.00	
M	3	2	2	2	1	2.00	
M	2	3	1	3	4	2.00	
M	1	1	1	1	1	1.00	
M	3	2	2	1	2	2.00	
M	1	2	2	2	2	2.00	
M	1	2	2	2	0	2.00	
M	3	4	1	1	2	2.00	
M	1	2	1	1	1	1.00	
M	1	2	1	1	2	2.00	
F	4	4	3	4	4	3.00	
M	1	2	1	3	3	2.00	
F	4	4	2	4	2	3.00	
F	3	4	2	2	3	3.00	
M	2	2	1	1	0	1.00	
M	3	2	2	2	1	2.00	
M	2	3	2	3	1	2.00	
F	4	4	2	3	2	3.00	
M	1	1	1	2	2	2.00	

F	3	4	3	3	3	3.00
M	1	3	2	2	0	2.00
F	4	4	2	4	3	3.00
F	3	4	3	3	3	3.00
F	3	3	2	2	2	2.00
F	4	4	2	2	4	3.00
F	2	4	4	2	2	3.00
F	2	3	0	1	0	1.00
F	3	4	1	1	0	2.00
F	3	2	3	2	2	2.00
M	1	4	0	0	0	1.00
F	2	2	2	2	2	2.00
M	2	2	2	2	2	2.00
F	4	4	4	4	4	3.00
F	2	3	0	0	0	1.00
F	1	1	1	1	1	1.00
M	3	2	3	2	3	2.00
F	1	3	2	2	2	2.00
M	2	3	2	1	1	2.00
F	2	4	0	1	2	2.00
F	1	4	1	1	1	2.00
F	2	3	1	0	3	2.00
F	3	4	2	1	1	2.00
F	4	4	4	3	4	3.00
F	4	3	2	1	1	2.00
M	3	4	2	3	3	3.00
M	3	4	4	3	2	3.00
M	4	4	3	2	3	3.00
M	1	3	1	2	0	2.00
M	2	2	0	1	1	1.00
M	3	3	1	2	2	2.00
M	3	3	3	3	2	3.00
M	4	4	2	1	1	2.00
M	2	2	2	1	1	2.00
M	1	3	0	0	0	1.00
M	1	3	1	0	1	1.00
M	1	3	1	0	1	1.00

DESEMPEÑO LABORAL								D1	D2	V2
D1: Desempeño de función		D2: Características individuales				D1: Desempeño de función				
Orientación_de	Vocación_de_ser	Trabajo_en_equipo	Compromiso	Comunicación_ef	Iniciativa	Puntualidad	Cooperación			
2	2	3	2	2	3	1	3	2.33	2.20	2.25
3	3	2	3	2	3	1	3	3.00	2.20	2.50
2	2	3	3	2	2	1	3	2.33	2.20	2.25
3	3	2	2	3	3	2	2	2.67	2.40	2.50
3	4	3	4	2	3	3	3	3.33	3.00	3.13
3	3	3	3	3	3	2	3	3.00	2.80	2.88
3	3	3	3	3	3	2	3	3.00	2.80	2.88
4	3	2	4	3	3	4	3	3.33	3.20	3.25
3	4	2	3	3	4	1	4	3.67	2.60	3.00
3	3	3	3	3	1	3	2	3.00	2.40	2.63
3	2	3	3	3	3	3	2	2.33	3.00	2.75
4	4	4	3	3	4	4	4	4.00	3.60	3.75
3	3	3	4	1	3	3	3	3.00	2.80	2.88
4	2	2	4	2	3	4	4	3.33	3.00	3.13
3	3	3	4	3	3	2	3	3.00	3.00	3.00
3	2	3	3	3	3	3	3	2.67	3.00	2.88
4	2	3	4	4	3	4	3	3.00	3.60	3.38
3	3	4	3	1	3	4	4	3.33	3.00	3.13
2	3	2	3	2	2	1	3	2.67	2.00	2.25
3	4	4	3	2	3	3	2	3.00	3.00	3.00
3	3	2	4	2	3	2	3	3.00	2.60	2.75
3	4	3	3	2	3	1	3	3.33	2.40	2.75
3	4	3	4	3	3	3	4	3.67	3.20	3.38
3	4	3	3	4	3	3	3	3.33	3.20	3.25
3	4	2	3	3	4	3	3	3.33	3.00	3.13
2	3	3	2	2	3	2	2	2.33	2.40	2.38
4	3	3	2	1	2	4	2	3.00	2.40	2.63
2	2	3	3	3	2	1	2	2.00	2.40	2.25
3	3	2	3	3	3	4	3	3.00	3.00	3.00

2	3	3	3	3	3	2	1	2	2.33	2.40	2.38
3	3	3	3	2	2	3	1	3	3.00	2.20	2.50
2	4	3	4	4	3	3	3	3	3.00	3.20	3.13
3	3	3	3	2	3	2	1	3	3.00	2.20	2.50
2	3	3	3	2	3	2	2	2	2.33	2.40	2.38
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3.67	3.40	3.50
4	4	3	2	3	3	3	1	4	4.00	2.40	3.00
4	3	4	3	3	3	3	2	3	3.33	3.00	3.13
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3.67	3.40	3.50
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3.33	3.40	3.38
3	3	3	4	3	3	4	4	3	3.00	3.60	3.38
1	3	2	3	2	2	3	1	4	2.67	2.20	2.38
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4.00	3.20	3.50
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4.00	3.80	3.88
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3.00	2.60	2.75
3	3	3	2	3	4	4	4	4	3.33	3.20	3.25
3	2	3	3	3	3	2	3	3	2.67	2.80	2.75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00
4	4	3	3	3	4	3	4	4	4.00	3.40	3.63
4	4	2	3	4	4	3	3	3	3.67	3.00	3.25
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3.67	3.40	3.50
2	3	3	2	3	3	3	1	3	2.67	2.40	2.50
3	3	3	3	3	4	2	4	4	3.33	3.20	3.25
3	4	2	3	3	3	3	2	3	3.33	2.60	2.88
2	3	3	2	4	3	3	1	3	2.67	2.60	2.63
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3.00	2.60	2.75
3	4	3	2	3	3	3	4	3	3.33	3.00	3.13
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3.33	3.20	3.25
4	3	4	3	2	3	3	2	3	3.33	2.80	3.00
3	3	4	3	2	2	1	3	3	3.00	2.60	2.75
2	4	2	3	3	3	3	2	2	2.67	2.60	2.63
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3.00	2.60	2.75
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4.00	3.40	3.63
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3.67	3.40	3.50
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.67	3.20	3.38

## Anexo 4: Consentimiento informado/Autorización de la organización para realizar la investigación (de ser necesario)



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 9 de julio de 2021  
Carta P. 0636-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
PAOLA ROXANA ARAOZ RIOS  
JEFA DE AREA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS-SP  
Municipalidad Metropolitana de Lima

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RUIZ DE LA CRUZ, JUANA ROSA; identificada con DNI N° 07862687 y con código de matrícula N° 7001176540; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**El impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador RUIZ DE LA CRUZ, JUANA ROSA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI N.º.....manifiesto que he sido informado claramente sobre los objetivos de la presente investigación, su duración, finalidad, así como de los posibles riesgos y beneficios de la misma, además de la importancia de mi colaboración. Asimismo, he realizado las preguntas y dudas al respecto del estudio a la investigadora, y se me ha informado que puedo retirarme cuando yo lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Confirmando en pleno uso de mis facultades que deseo participar en el presente estudio titulado: **“El impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021”**

Lima, ..... de .....del 2021.

---

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI N.º:

## Anexo 5: Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	VARIABLES de estudio	Método
¿Cuál es el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021?	Determinar el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021	La ansiedad pandémica impacta significativamente en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021	Variable 1: Ansiedad pandémica	Tipo: Aplicado  Diseño: No Experimental- Correlacional  Nivel: correlacional
¿Cuál es el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021?	Determinar el impacto de la ansiedad pandémica en el desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021	La ansiedad pandémica impacta significativamente el desempeño de función de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021	Variable 2: Desempeño laboral	
¿Cuál es el impacto de la ansiedad pandémica en las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021?	Determinar el impacto de la ansiedad pandémica en las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021	La ansiedad pandémica impacta significativamente las características individuales de los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima en 2021		