

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)**



**Escuela De Postgrado Maestría en Gerencia de Recursos Humanos**

**EFFECTOS PSICOSOCIALES DE LA PANDEMIA DE LA COVID 19 EN LOS  
EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UCATECI, ENTRE JULIO DE 2020  
Y DICIEMBRE DEL 2021**

**Informe final de investigación presentado como requisito para optar por el título  
de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos**

**Sustentado por:**

Estela Isabel Abréu Domínguez

Génesis Carolina Roque Pérez

**Asesora:**

María Johanna Estévez Romano, MA

Concepción de La Vega, Provincia La Vega,

República Dominicana

Septiembre, 2022

## **TABLA DE CONTENIDO**

RESUMEN	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN	19
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>22</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
1.2.1 Sistematización del problema	26
1.3 OBJETIVOS	26
1.3.1 Objetivo general	26
1.3.2 Objetivos específicos	27
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	27
1.5 DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO	29
1.5.1 Filosofía de la institución: Misión, visión y valores	29
1.5.2 Organigrama	30
1.6 CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN	31
1.7 DELIMITACIÓN O ALCANCE	31
1.8 LIMITACIONES	31
1.9 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	32
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>35</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.1.1 Antecedentes Internacionales	36
2.1.2 Antecedentes Nacionales	40
2.2 BASES TEÓRICAS QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN	42
2.2.1 La COVID 19	42

2.2.2 Síntomas de la COVID 19	43
2.2.3 Signos de la COVID 19	43
2.2.4 Causas y Efectos de la COVID 19	43
2.2.5 Variables Psicológicas de la COVID 19	44
2.2.6 Impacto de la Pandemia en el Entorno Laboral y Social: El Mundo Post Pandemia	45
2.2.7 Efectos de la COVID 19 en la Salud Mental	45
2.2.8 Efectos de la COVID 19 en el Entorno Laboral	46
2.2.9 Factores de Riesgos de la COVID 19 en el Trabajo	48
2.2.10 Factores psicosociales	49
2.2.11 Efectos Psicosociales	49
2.2.12 El Estrés	51
2.2.13 Estrés Postraumático	52
2.2.14 Estrés Laboral	52
2.2.15 Elementos del Ambiente de Trabajo que Genera Estrés Laboral	54
2.2.16 Consecuencia del Estrés Laboral	54
2.2.17 Estrés Laboral en Tiempo de COVID 19	55
2.2.18 La Ansiedad	56
2.2.19 La Depresión	57
2.2.20 Depresión por Muerte Súbita	58
2.2.21 La Agorafobia	59
2.2.22 Fobia Social	60
2.2.23 Manifestaciones de los Efectos Psicosociales de la COVID 19 en el Ambiente Laboral	64
2.2.24 El Comportamiento Organizacional	64
2.2.25 Estudio del Comportamiento Organizacional	66

2.2.26 Impacto de la COVID 19 en el Comportamiento Organizacional	67
2.2.27 Comportamiento Post Pandémico	68
2.2.28 La Conducta en el Ambiente Laboral	69
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>73</b>
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	74
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	74
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	75
3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	75
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	76
3.6 POBLACIÓN Y UNIDADES DE ANÁLISIS (CRITERIOS), TIPO DE MUESTRA	76
	76
3.7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	77
3.8 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS	77
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>78</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA	79
4.2 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	86
4.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	119
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>122</b>
CONCLUSIONES	123
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>129</b>
RECOMENDACIONES	130
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>131</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132
<b>ANEXOS Y APÉNDICES 138</b>	

## RESUMEN

Esta investigación trata sobre los efectos psicosociales que provocó la pandemia de la COVID 19 en los empleados administrativos de la Universidad Católica del Cibao, UCATECI entre los meses de julio del 2020 y diciembre del 2021 y cómo afectó la salud y el comportamiento de los colaboradores; trayendo como consecuencia ausentismo por licencias médicas, la renuncia silenciosa (quiet quit) y hasta la separación de la institución. El enfoque que se utilizó fue el mixto, mientras que el tipo de investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional; donde los datos analizados fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario cerrado. Por otro lado, el diseño de la investigación es no experimental. El objetivo es evaluar los efectos de la pandemia en la salud mental de los colaboradores y en sus interacciones para proponer estrategias para enfrentar esas situaciones desde la perspectiva institucional. El estudio se llevó a cabo en el campus principal, ubicado en La Vega y de la planilla de 305 empleados se tomó una muestra compuesta por 144 individuos.

**Palabras claves:** efectos psicosociales, COVID 19, pandemia, evaluación, colaboradores, comportamiento.

## CONCLUSIONES

Luego de haber evaluado el contenido del proyecto tanto teórico como práctico sobre los Efectos psicosociales de la pandemia de la COVID 19 en los empleados administrativos de UCATECI entre julio 2020 y diciembre 2021, y de acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir lo siguiente:

### **Objetivo 1: Identificar las alteraciones psicológicas destacadas en el comportamiento de los empleados administrativos dentro del entorno laboral.**

Se determinó que varias alteraciones psicológicas afectaron a los colaboradores administrativos de UCATECI durante la pandemia de la COVID 19 y luego del retorno a las labores presenciales. Síntomas de estas alteraciones se manifestaron en el entorno laboral, interfiriendo con la actitud hacia el trabajo y la interacción social derivada de este.

Las alteraciones psicológicas que resultaron identificadas en este estudio son: la ansiedad por no saber o conocer la enfermedad y por el miedo al contagio, el estrés por todos los cambios que trajo la pandemia, estrés laboral al no poder cumplir con las metas propuestas o simplemente haberlas pospuesto, la fobia social, derivada del temor al contagio, la depresión ante la pérdida de familiares y conocidos por causa directa de la COVID 19 y trastorno obsesivo compulsivo relacionado con la limpieza.

Entre los síntomas de depresión, los más notorios fueron la falta de ánimo y la desesperanza. Estas alteraciones emocionales evitan que el colaborador pueda concentrarse en sus tareas y que tenga una toma de decisiones adecuada.

Por su parte, la ansiedad se relaciona con ataques de pánico producido por el miedo excesivo al contagio, aunque se dispongan las medidas de bioseguridad.

El miedo intenso del colaborador al pensar que se encuentra expuesto y en peligro de contagio al compartir espacios de trabajo con más personas, en ocasiones provocó la separación temporal por licencia médica, tras la intervención de un profesional de la salud mental; como se muestra en los registros de RRHH.

## **Objetivo 2: Describir la conducta actual de los colaboradores de la empresa**

Se concluye que, a causa de la pandemia de la COVID 19 se generaron cambios de conducta en los colaboradores de UCATECI, los cuales alteraron su modo de realizar las actividades que antes desarrollaban en una forma distinta y su manera de afrontar situaciones cotidianas en su interacción con colegas, clientes y relacionados. Algunos de los colaboradores priorizaron su salud física, cuidando su modo de alimentación y realizando ejercicios, mientras que a otros siguieron con sus rutinas normales en ese aspecto.

Mientras que algunos de los colaboradores se adaptaron a las nuevas modalidades implementadas a consecuencia de la aparición de la COVID 19 como trabajar de manera virtual, a otros se les hizo difícil adaptarse a los cambios que por la crisis pandémica la institución tuvo que aplicar.

Al retornar a la presencialidad, los colaboradores desarrollaron sentimientos de desesperanza, desconfianza en las decisiones de la alta gerencia y falta de compromiso con la institución. Estos sentimientos se tradujeron en conductas de pasividad, “hacer solo lo necesario”, distanciamiento (físico y emocional) y desapego. Esta última conducta es la responsable del alto número de desvinculaciones tanto voluntarias como por parte de la organización.

Las conductas antes descritas afectan directamente la relación interpersonal con los compañeros de trabajo y los superiores inmediatos, lo que dificulta el trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas organizacionales.

## **Objetivo 3: Verificar los efectos psicosociales que han afectado la conducta de los empleados de UCATECI tras la pandemia de la COVID 19.**

Se evidenció que entre los colaboradores administrativos de UCATECI se manifestaron conductas especiales desarrolladas por los traumas provocados por los efectos (desconocidos en gran medida) de la pandemia que afectaron la salud mental de estos colaboradores y que involucraron no solo su psiquis, sino también su relación con su entorno social, y, por consiguiente, su ambiente de trabajo.

Se observaron indicios de psicotraumatización en los cuatro niveles (primario, secundario, terciario y cuaternario) los cuales provocan sufrimiento al individuo, a sus familiares y allegados; por supuesto que el entorno laboral de la institución a la que

pertenece el individuo no está exento de los efectos psicosociales provocados por la traumatización producida por el temor al contagio y a la muerte por la COVID 19.

Uno de los efectos psicosociales que ha afectado la conducta laboral de los colaboradores de UCATECI es la negativa ante el cambio del teletrabajo al retorno a la presencialidad, provocada por la ansiedad y frustración ante la sensación de no ser capaces de adaptarse a la “nueva normalidad” con el distanciamiento social y el uso obligatorio de mascarillas en espacios públicos.

Además de la ansiedad, se verifican efectos psicosociales relacionados con el estrés, la depresión y el miedo a los gérmenes. Estos efectos han generado que la conducta laboral de los colaboradores se vea alterada fomentando comportamientos de pasividad, falta de compromiso, negatividad, individualismo, desconfianza, enojo, entre otros, que inciden directamente en la productividad y en el aumento del índice de rotación de personal.

#### **Objetivo 4: Identificar estrategias se pueden implementar para reducir los efectos psicológicos en empleados debido a la pandemia**

En este punto se identificaron algunas estrategias que UCATECI podría implementar para reducir las alteraciones psicológicas en los empleados administrativos, a fin de fomentar el aumento de la productividad, fortalecer el compromiso con la institución, restablecer la confianza en las decisiones de la alta dirección y equilibrar el índice de rotación de personal.

Atender estos aspectos ayudará a la organización a establecer un entorno de trabajo más saludable y productivo. Es importante tomar medidas para apoyar a los colaboradores para que puedan mantener el control de su estado emocional y cuidar su salud mental; para así, poder mejorar su calidad de vida. Además, es necesario para enfrentar los efectos psicosociales de la pandemia que los colaboradores confíen en que la institución se preocupa por su bienestar físico y emocional.

En ese mismo orden, algunas de las estrategias identificadas en el trabajo de investigación que se puede aplicar en UCATECI son:

1. Crear programas para preservar y mejorar la salud mental de los empleados, esto se puede hacer en conjunto con el Departamento de Orientación poniendo los psicólogos de dicho departamento al servicio de los colaboradores.



2. Definir una jornada de trabajo más flexible para que los empleados tengan tiempo de tratar su salud mental.
3. Estructurar espacios de trabajo adecuados para evitar los contagios permitiendo que los colaboradores puedan tener un equilibrio entre su ambiente personal y su espacio laboral.
4. Distribuir de mejor manera la carga de trabajo, donde se pueda liberar de ciertas cargas a los empleados que tienen muchas actividades y equilibrar con los que tienen pocas.
5. Fomentar programas de actividades que permita a que el colaborador pueda distraerse y liberar el estrés.
6. Fomentar el salario emocional, teniendo en cuenta que el dinero no es lo único importante.
7. Promover espacios de reflexión en los que el colaborador pueda expresarse libremente y externar sus opiniones sobre las políticas organizacionales y los sistemas de gestión; tales como: foros de discusión, buzones de sugerencias, concursos que fomenten y premien ideas creativas e innovadoras para mejorar procesos, etc.
8. Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional e involucrar a los colaboradores en la ejecución de los planes de acción a desplegarse para hacer frente a las debilidades que se encuentren.

**Objetivo 5: Proponer medidas de prevención para manejar los efectos psicosociales en los empleados administrativos de UCATECI tras la pandemia COVID 19.**

En atención a este objetivo se proponen medidas consideradas necesarias para que las autoridades de UCATECI consideren para disminuir los riesgos que traen consigo los efectos psicosociales que se han identificado con esta investigación.

Las medidas de prevención evitarán que se produzcan situaciones que afecten negativamente la salud mental de los colaboradores y sus interacciones con pares, supervisores, clientes y relacionados. Estas medidas aportarán a disminuir la insatisfacción y, por consiguiente, la rotación del personal.

Algunas de las medidas que se proponen son:

1. Seguimiento estricto a las directrices de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2. Formar a los empleados sobre los riesgos psicosociales.
3. Ayuda psicológica para los colaboradores que lo requieran.
4. Poner el Departamento de Orientación a disposición de los colaboradores administrativos.
5. Diseñar actividades en las que los empleados participen de manera activa para distraerse.
6. Hacerlos parte e involucrarlos de las decisiones que se tomen.
7. Mejorar el clima organizacional

Es importante evaluar y promover el bienestar emocional de los colaboradores, es por ello, que una de las medidas que se puede implementar es disponer de un programa de consejería estructurado e institucionalizado que ayude a los colaboradores a desarrollar herramientas para el manejo de situaciones estresantes o que podrían resultar psicotraumatizantes.

También es importante dar un seguimiento minucioso al grupo de colaboradores que es más vulnerable como los vigilantes, conserjes, jardineros y auxiliares de mantenimiento. Además, se debe concientizar a los colaboradores sobre la salud mental para que puedan identificar ciertos rasgos en sus compañeros y poder intervenir a tiempo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arredondo, K., Mera, M., y Ponce, J. (2021). Trastorno de Ansiedad Social. Ansiedad Social: Intervención Desde la Terapia de Aceptación y Compromiso a Propósito de un caso. 106110.

Alpuche, E. y Leines, L. (2021). El análisis del comportamiento organizacional:

una perspectiva desde la activación en el marco de la COVID-19. Revista Gestión y Estrategia. Volumen 50. 79-90

American Psychiatric Association - APA. (2014). Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 (5a. ed.). Editorial Médica Panamericana.

Aesthesis Psicólogos Madrid. (2021). Hablamos con nuestros psicólogos especialistas para indagar en las causas y consecuencias de un trastorno cada vez más común en la sociedad actual: la Ansiedad. 20 de septiembre de 2021. <https://www.psicologosmadridcapital.com/blog/causas-consecuencias-ansiedad-estres/>

Apaza, C., Seminario, R. y Santa-Cruz, J. (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú. Revista Venezolana de Gerencia. Volumen 25, Núm. 90. 402-410

Barnhill, J. (2020). Trastorno de la Ansiedad y Trastornos Relacionada con el Estrés. 29 de septiembre de 2022. <https://www.msmanuals.com/es-do/professional/trastornospsiqui%3%A1tricos/trastorno-de-ansiedad-y-trastornosrelacionados-con-elestr%3%A9s/agorafobia>.

Benloch, I. (2018). ¿Qué es la Conducta? 29 de septiembre de 2022. <https://www.milejemplos.com/conducta.html>.

Blanco, E. (2018). Agorafobia: Tratamiento de la Ansiedad en Oviedo. 29 de septiembre de 2022. <https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/agorafobia/>.

Broche P., Y., Fernández C., E., y Reyes L., D. (2020). Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. 29 de enero de 2021. de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2488/1555>

Brown, C. y Salmi, J. (2020). Putting fairness at the heart of higher education. 6 de junio de 2022. de

<https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200417094523729>

Bullerka, N., Gómez, J., Hidalgo, M., Gorostiaga, A., Espada, J., Padilla, J., y Santed, M. (2020).

Las consecuencias psicológicas de la covid-19 y el confinamiento. Universidad del País Vasco

Cabanyes, J. y Monges, M. (2017). La Salud Mental y sus Cuidados (4ta. ed). Cuarta edición.

EUNSA

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México. Mc Graw-Hill Educación.

Coronavirus: los graves efectos psicológicos que tiene la cuarentena sobre quienes están aislados. (2020). El Día. 30 de enero de 2021. <https://eldia.com.do/coronavirus-losgraves-efectospsicologicos-que-tiene-la-cuarentena/>

Cortés, N. (2021). ¿Qué es el comportamiento organizacional?: Lo que deberías conocer. 20 de junio 2022.

<https://www.geovictoria.com/mx/recursoshumanos/comportamientoorganizacional/>

Cuadra, D., Castro, P., Sandoval, J., Pérez, D. y Mora, D. (2020). COVID-19 y comportamiento psicológico: revisión sistemática de los efectos psicológicos de las pandemias del siglo XXI. Rev Med Chile. Volumen 148. 1193-1208

Cuídate Plus. (2018). Fobia Social. 29 de septiembre de 2022.

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/fobiasocial.html>.

Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional. Gran Bretaña. Edinburg Business School –

Heriot-Watt University

Escudero, M. (2019). Estrés laboral, causas, síntomas y cómo gestionarlo. 19 de junio 2022.

<https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-comogestionarlo/>

Fundación Lucha contra el SIDA y las enfermedades infecciosas (2020). Los efectos psicológicos de la COVID-19. 29 de enero de 2021.  
<https://www.fl sida.org/es/blog/losefectospsicologicos-covid-19>

García, C. (2021). Percepciones de riesgo laborales en la era post COVID-19. *Know and Share Psychology*. Volumen 2(1). 7-13.

Gómez, A., Castro, J., Vinaccia, S., Sierra, W., Quiceno, J. y Torres, D. (2022). Conocimientos, comportamientos y variables psicológicas preventivas del COVID-19 en una muestra colombiana. *Gaceta Médica de Caracas*. Volumen 130. Núm. 01. 66-77

Gonçalves, L. (2021). Trauma y pandemia. Efectos psicosociales e intervenciones clínicas. Montevideo: Editorial Psicolibros Universitarios

González, E. (2021). El Sistema de la Conducta Humana: elemento básico para comprender el proceder de usuarios de los servicios de información. Volumen 11. 195200.

Grande, I. (2020). Secuelas psicológicas de la pandemia: “Nos preparamos para la cuarta ola, los problemas sobre la salud mental”. 29 de enero de 2021.

<https://gacetamedica.com/profesion/secuelas-psicologicas-pandemia-nospreparamospara-la-cuarta-ola-los-problemas-sobre-la-salud-mental/>

Guillén, A. (2021). Estrés laboral, la otra cara de la pandemia. 21 de junio del 2022.  
[https://www.abc.es/economia/abci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-](https://www.abc.es/economia/abci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Feconomia%2Fabci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125_noticia.html)

[202106100125\\_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Feconomia%2Fabci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-estres-laboral-otra-cara-pandemia-202106100125_noticia.html)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.).

McGrwall Hill Education.

Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-

19. Rev Peru Med Exp Salud Publica. Volumen 37(2). 327-334.

INSP (2020). Los riesgos del estrés laboral para la salud. 7 de junio de 2022.

<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Jaimes, R. (2019). La Conducta. 29 de septiembre de 2022.

<https://blogconductalaboral.blogspot.com/2019/08/conductalaboral.html>.

Laborytax, A. (2019). Consecuencias del estrés laboral para tu empresa. 19 de junio de 2022. <https://www.aycelaborytax.com/blog/consecuencias-del-estres-laboral-para-tuempresa/>.

Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Editorial Desclée De Brouwer

Lima Da Silva, A., Coelho-Lima, F. y Cavalcanti Barros, S. (2020). The Covid-19 pandemic in the world of work: Psychosocial effects for the working class. Estudos de Psicologia. Volumen 25(2). 177-187

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74. 20 de septiembre de 2021.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es).

Loyalty Center (2009). Indicadores del comportamiento organizacional. 27 de septiembre de 2021. <http://www.loyaltycenter.com/site/indicadoresco.html?num=2>

Martín, E. (2021). Que es la Agorafobia. 29 de septiembre de 2022. <https://www.psicopartner.com/agorafobia-miedo-a-los-espacios-publicos/>.

Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: Instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud. Volumen 10, No. 2. 301-321

Mayo Clinic. (2017). Agorafobia. 29 de septiembre de 2022. <https://www.mayoclinic.org/eses/diseases-conditions/agoraphobia/symptomscauses/syc-20355987>.

Medina, D. (2020). El Covid-19 en la República Dominicana: Sus implicaciones psicosociales. 29 de enero de 2021. <https://issuu.com/opd-funglode/docs/el-covid-19-y-sus-implicaciones-psicosociales>

Medline (2020). El estrés y su salud. 7 de junio de 2022. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Mero, E., Salas, Y., Acuña, L. y Bernal, G. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. Volumen 5. No. 2. 370-377.

Montenegro, E. y Chaluisa, S. (2021). La Gestión Empresarial en la post pandemia: Caso Latinoamérica. *Tesla Revista Científica*. Volumen 1, Num. 1. 28-43

Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAB*. Volumen 23(2). 195-213. doi: 10.29375/01237047.3890

Montes, H. (2021). Comportamiento organizacional en tiempos de COVID 19. 19 de junio de 2022. <https://www.iberu.edu.do/2021/08/10/comportamiento-organizacional-en-tiempos-de-covid-19>

Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*. Volumen 88. 31-40

Pérez, M. (2016). ¿Es necesario instaurar el código de conducta organizacional? *La Conducta Organizacional*. Volumen 10. No. 37. 22-24.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *Revista CienciAmérica*. Volumen 9 (2).

Sierra, J. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. Revista Malestar E Subjetividad. Volumen 3(1). 10-59

Survey Monkey. (2021). Calculadora del tamaño de muestra. 13 de septiembre de 2021. <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Tilio, A. (2019). Conducta Humana. 29 de septiembre de 2022. <https://designificados.com/conducta/>.

Toro, F., Londoño, M., Sanín, A. y Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 29(2). 95-137

Torres-Godoy, P. (2020). Dramaterapia y Psicodrama. Un encuentro entre el Teatro y la Terapia. Editorial Edras

Valero, N., Vélez, M., Durán, A. y Torres, M. (2020). Afrontamiento del COVID 19: estrés, miedo, ansiedad y depresión. Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión. Volumen 5(3). 63-70

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. 31 de enero de 2021. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)



## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana.

Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)