

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“ANSIEDAD Y ESTRÉS LABORAL EN  
TRABAJADORES DE 8 OFICINAS DE UNA  
EMPRESA PRIVADA FINANCIERA DEL CALLAO,  
PERÚ 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Psicología**

**Autor:**

Jennifer Elvi Paredes Romero

Asesor:

Mg. Kelly Magdalena Santa Cruz Cáceres

<https://orcid.org/0000-0003-3341-1722>

Lima - Perú

2024

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>RICHARD IRVIN SALIRROSAS CABADA</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>CLAUDETT MERCEDES ANGELES DONAYRE</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>KELLY MAGDALENA SANTA CRUZ CACERES</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 68 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1.2989994239




### 12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía

#### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi hija y a mi  
familia quienes todos los días son una motivación  
para no rendirme y buscar el crecimiento profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los maestros que con el ejemplo me inspiraron a dar siempre el máximo y mejor esfuerzo.

## Tabla de contenido

Jurado calificador .....	2
Informe de similitud .....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento .....	5
Tabla de contenido .....	6
Índice de tablas .....	7
Resumen .....	8
Capítulo I: Introducción .....	9
Capítulo II: Metodología .....	25
Capítulo III: Resultados .....	33
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones .....	43
Referencias .....	50
Anexos .....	56

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Descripción de los niveles de ansiedad</i> .....	33
<b>Tabla 2.</b> <i>Descripción de los niveles de estrés laboral</i> .....	34
<b>Tabla 3.</b> <i>Nivel de ansiedad por sexo</i> .....	34
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de estrés por sexo</i> .....	35
<b>Tabla 5.</b> <i>Nivel de ansiedad por tipo de contrato</i> .....	35
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de estrés por tipo de contrato</i> .....	36
<b>Tabla 7.</b> <i>Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov para la ansiedad y el estrés laboral</i> .....	37
<b>Tabla 8.</b> <i>Prueba correlación Rho de Spearman entre ansiedad y estrés laboral</i> .....	37
<b>Tabla 9.</b> <i>Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión subjetiva y estrés laboral</i> .....	39
<b>Tabla 10.</b> <i>Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión neurofisiológica y estrés laboral</i> .....	40
<b>Tabla 11.</b> <i>Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión autonómica y estrés laboral</i> .....	41
<b>Tabla 12.</b> <i>Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral</i> .....	42
<b>Tabla 13.</b> <i>Total de colaboradores para análisis de Ansiedad y estrés laboral</i> .....	64
<b>Tabla 14.</b> <i>Frecuencia según tipo de contrato</i> .....	64
<b>Tabla 15.</b> <i>Frecuencia según el turno</i> .....	65
<b>Tabla 16.</b> <i>Prueba de KMO y Bartlett para ansiedad</i> .....	64
<b>Tabla 17.</b> <i>Estadísticas de fiabilidad para ansiedad</i> .....	64
<b>Tabla 18.</b> <i>Prueba de KMO y Bartlett para estrés laboral</i> .....	65
<b>Tabla 19.</b> <i>Estadísticas de fiabilidad para estrés laboral</i> .....	65

## RESUMEN

El estudio fue realizado dada la problemática que hoy en día es de mucha relevancia en toda organización debido a muchos factores, es así que se planteó como objetivo determinar la relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao. La metodología empleada fue de tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo y nivel correlacional; la población y muestra fue de 102 colaboradores. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de ansiedad de Beck (BAI) mientras que para el estrés laboral se aplicó la Escala de estrés laboral OIT-OMS. Como resultado se tiene que un 38% de la muestra seleccionada presentan un nivel de ansiedad severa, mientras el 62% muestra un nivel bajo de estrés. Además, dentro de las limitaciones se encontró poca información acerca de la relación de ambas variables, así mismo los resultados no poder ser generalizados, debido a que cada contexto es diferente en cada empresa, se concluye a través de los resultados que existe una relación significativa entre la ansiedad y estrés laboral en la muestra seleccionada.

**PALABRAS CLAVES:** Ansiedad, estrés laboral, trabajadores, empresa financiera.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Es importante entender el concepto de la ansiedad, Acosta y Guerrero (2021) sostuvieron que es una reacción física y emocional que se da naturalmente en situaciones estresantes o cuando se percibe peligro. Además, va a desencadenar emociones por doquier, lo cual conduce a tener incertidumbre además de miedo, por aquello que podría ocurrir; en ciertos casos, hay predisposición de la persona a conjeturar anticipándose a lo que ocurrirá. Su medición está basada en sus dimensiones subjetiva, neurofisiológica, autonómica y pánico.

En tanto, el estrés fue considerado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) como la respuesta física y emocional surgidas ante un desgaste que es provocado por grandes exigencias en el trabajo.

Asimismo, Martínez et al (2021) se refirió al estrés como un desequilibrio que tiene un trabajador con su entorno laboral, o también resulta de la tensión producida ante cierta actividad laboral. Este se mide a través dimensiones que están relacionadas con los recursos disponibles en su entorno laboral y el equipo de trabajo, estas a veces no combinan con lo que espera el trabajador y se desencadena el estrés.

Un análisis estadístico a nivel internacional de Gallup (firma global de análisis y asesoramiento a líderes), mencionó que el estrés laboral alcanzó un nivel que jamás se vio antes, así el 44% de colaboradores encuestados afirmaron que enfrentan mucho estrés en su centro de labores, pero, no hay especificación en la encuesta, de la raíz de dichos niveles de estrés, solo se refirió que se debe a factores internos entre ellos el quehacer propio y un compromiso bajo, inclusive por indicador económico entre otros (Gallup, 2023).

Asimismo, específicamente HSE (organismo británico regulador de la salud y seguridad en el trabajo), aproximadamente 822.000 individuos presentan estrés laboral en Reino Unido. Gran mayoría, de trabajadores en Estados Unidos (83%), sufre estrés laboral. Un 42% señalaron que el nivel de estrés últimamente resulta altos o muy altos. Un 57% de colaboradores canadienses y de EE.UU. a diario se estresan, ante el 43% de población global (HSE, 2022).

Gómez (2022) señaló que, en un sondeo a 1.116 trabajadores de 131 organizaciones pertenecientes a Alemania, Canadá, Francia, Bélgica, Gran Bretaña, Italia, India, España, EE. UU., Suiza, Argentina, Colombia, Chile, México, Perú y Uruguay, resultó que 68% de colaboradores aceptaron sufrir de estrés y ansiedad frecuentemente, afirmando que se sienten así, incluso antes de pandemia. De dicho porcentaje 22% dice experimentar siempre o muy a menudo y 46% sostuvo solo a veces, 33% señaló nunca o rara vez tiene los dos males.

En el contexto nacional Perú por reporte del Instituto de opinión pública de Pontificia Universidad Católica del Perú, evidenciaron alrededor del 80% de personas presentan estrés y 70% de peruanos sufren estrés laboral con edades entre 25 hasta 40 años, siendo que en mujeres este mal se presenta cuando asumen en distintos cargos la responsabilidad, a la vez muestran cambio de ánimo, sufren insomnio y circunstancias extremas que se asocian con el estrés (PUCP, 2020). Este año en Perú, 72% de trabajadores muestran estrés, un 24% debido a sobrecarga de labores, 17% no tiene labores específicas, y con demasiada presión 14%, asimismo 14% sufre maltrato de su superior (RPP, 2023).

En Lima Metropolitana, según el Ministerio de Salud (MINSA, 2021) un 52.2% sufren estrés severo moderado, y lo causa problema de salud, económico o familiar. Asimismo, hubo un estudio por parte del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio

Delgado Hideyo Noguchi” resultando para ansiedad un 26.5% en Lima, 26,0% en Ayacucho, 25,4% en Puerto Maldonado (INSM, 2022).

Esta investigación persigue generar conciencia en las organizaciones sobre lo importante que resulta manejar tanto ansiedad como estrés laboral, además de tomar consideración a todas las consecuencias posibles, si se tiene un manejo equivocado de ambos constructos.

A seguir se menciona estudios internacionales como antecedentes de la problemática así, Chávez y Llumiquinga (2023) en Ecuador, investigan para la determinación de prevalencia y relación entre estrés y ansiedad a causa de una condición laboral en quienes trabajan en el área operativa comparada a la administrativa en la Empresa Municipal de Residuos Sólidos. Su estudio fue de corte transversal y consideró a 51 colaboradores operativos y 54 administrativos. Resultando un 54,90% de trabajadores operativos se deprimió, mientras 38,89% fueron administrativos; 44,74% del área administrativa sufrieron ansiedad y 27,78% presentó estrés. Por tanto, las variables resultaron en una correlación estadísticamente significativa ( $r = 0.80, p < 0,01$ ). Estos resultados significan que la relación es directa y con un efecto alto de modo que en este contexto a medida que aumenta el estrés en los trabajadores, la ansiedad también incrementa.

Asimismo, Urrea et al. (2023) publicó su estudio realizado en Brasil, con el objetivo de evaluar nivel de ansiedad estado-rasgo y cuál es la correlación con el estrés ocupacional en enfermeros. Fue una indagación cuantitativa, analítica y transversal, hizo uso de Escala de Síntomas de Estrés, Inventario Ansiedad Estado-Rasgo y Escala de Estrés Laboral. Resultando que presentan niveles moderados de ansiedad estado bajo con un 54,32% (88) y ansiedad rasgo bajo 63.58% (103), frente a un estrés moderado con 59,26% (96). Existe

correlación positiva entre puntuación de las variables y dimensiones del estrés ( $\rho = 0,811$ ,  $p < 0,001$ ), es decir, la correlación encontrada es directa y con un efecto grande.

Burgos y Orozco (2022) en su investigación realizada en Colombia, buscó determinar la relación estrés y ansiedad en colaboradores del sector comercial en el departamento de Córdoba en tiempo de pandemia, en municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, Pueblo Nuevo y Planeta Rica; analizaron una muestra de 267 trabajadores en 47 empresas. Utilizó el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad breve (ISRA-B) y la Escala de Estrés Percibido-10 (EEP-10). De este modo se obtiene un coeficiente de relación  $r = 0,691$  lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables presentadas. Esto significa que hay una relación entre ellas, pero no es extremadamente fuerte, es decir, se encuentra un nivel débil de correlación y poco favorable para el estudio.

Castillo et al. (2022) publica su estudio realizado en Cuba, donde planteó como fin la determinación de relación entre estrés laboral y ansiedad en el área de terapia intensiva del Hospital General Riobamba en tiempo de COVID-19. Su metodología fue básica, transversal, no experimental, correlacional y descriptiva, su muestra seleccionada fue 45 colaboradores. Usó Estrés Laboral de Villalobos de 2016 como cuestionario y Escala de Hamilton. Resultando que predominan colaboradores que se exponen al estrés laboral (75,56%) y ansiedad (57,78%), Asimismo, la correlación fue  $r = 0,82$  entre la ansiedad y el estrés laboral indica una correlación positiva fuerte y significativa entre estas dos variables en el entorno de trabajo. Esto sugiere que cuando la ansiedad aumenta, el estrés laboral tiende a aumentar en una proporción considerable, y viceversa.

Cuellar et al. (2022) estudió para evaluar niveles de estrés de colaboradores cuando laboran en casa. Se trató de un estudio tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. En el cual se analizó 433 colaboradores a través del Test Estrés Laboral de la

OMS. Así resultó un 27% mostraron niveles de estrés de manera considerable en el cual el sexo femenino presentó nivel más alto que el masculino con un  $p = .155 > 0.05$  y un Alfa de Cronbach ,862.

Por otro lado, contamos con antecedentes nacionales tenemos a Flores y Huamán (2023), que realizó su estudio para demostrar cómo se relaciona la ansiedad y el estrés laboral en quienes laboran en la municipalidad de Baños del Inca en Cajamarca. Se desarrolló cuantitativamente, a nivel descriptivo correlacional, no experimental. Su muestreo fue censal seleccionando a 100 colaboradores. Usó la escala de ansiedad y cuestionario de estrés. Resultando un nivel de estrés laboral bajo (74%), y regular nivel en cuanto a ansiedad (74%). Concluyen así que se resultó una correlación positiva significativa y moderada del estrés laboral con la ansiedad en el presente estudio y sus dimensiones ( $p = ,000 < 0.05$ ;  $r = ,533$ ).

Beltrán y Roque (2022) investigó con el fin de realizar un análisis sobre relación estrés laboral con ansiedad en quienes laboran en una empresa constructora de Huaraz. Su unidad muestral seleccionada fue de 80 colaboradores, el estudio fue básico, correlacional simple. Se usó la escala de estrés laboral perteneciente a OIT-OMS /con adaptación de Suárez (2013) también el Inventario de Depresión de BeckII (IDB-II) /en español realizado por Robles et al. (2001). Por resultado, se halló un valor de  $r = 0,082$  entre la ansiedad y el estrés, es decir, una correlación extremadamente débil y prácticamente nula entre estas variables. Asimismo, hay correlación inversa significativa entre dimensiones de la ansiedad y clima organizacional,  $r = - 0.221$ ,  $p < 0.05$ . En cuanto a estrés laboral el nivel fue bajo y moderado; y la ansiedad obtuvo un nivel bajo y moderado. Concluyeron que, será mayor el estrés laboral y la ansiedad si es que no se tiene apropiado clima laboral en la empresa.

Espinoza y Mandujano (2022) en Huancayo, realiza su informe donde busca determinar si la ansiedad se relaciona con el estrés laboral en quienes laboran en la compañía

minera Chinalco, Morocha, Yauli-2022. Se aplicó el tipo básico, relacional, descriptivo – correlacional. Seleccionando como unidad muestral a 150 colaboradores. Aplicaron Escala de Autoevaluación de Ansiedad (EAA) y Cuestionario Estrés Laboral (JSS). Así resultó, un 81,3% de trabajadores con ansiedad normal, 17,3% leve y 1,3% moderada ansiedad. Para estrés laboral 64,7% trabajadores tienen nivel bajo, 34,7% medio y 0,7% alto. Para probar hipótesis usó r de Pearson que arrojó un coeficiente de correlación de  $r = 0,357$  entre la ansiedad y el estrés sugiere que existe una relación positiva, esto quiere decir que cuando la ansiedad aumenta, tiende a aumentar también el estrés, y viceversa. La magnitud de esta correlación es moderada. El valor  $p = 0,000$  es muy significativo en términos estadísticos, ya que es inferior a 0,05. Por lo cual, se concluye que se tiene relación directa y significativa entre ambas variables.

Torres y Torres (2022) realizan su estudio con el objetivo de determinar si se relaciona el estrés laboral y la ansiedad en colaboradores del área administrativa de una organización privada en Lima. Fue una investigación de diseño correlacional, tipo básica y no descriptiva. Analizó a 56 trabajadores administrativos cuyas edades fluctúan de 25 y 40 años de ambos sexos. Estadísticamente se obtuvo para ansiedad estado  $p = 0,071$  y  $r = -0,243$ . El valor de r indica una correlación negativa débil, lo que sugiere que, en general, un aumento en la ansiedad de estado se asocia con una ligera disminución en el estrés. Sin embargo, debido a que el valor p no alcanza el umbral de significancia (0,05), no se pudo afirmar con confianza que esta relación sea válida en la población o conjunto de datos examinado. Asimismo, en la ansiedad rasgo  $p = 0,146$  y  $r = -0,197$ , lo que sugiere una correlación negativa débil. Esto indica que, en general, a medida que aumenta la ansiedad de rasgo, el estrés tiende a disminuir ligeramente. Sin embargo, debido a que el valor p no fue significativo, no se dió como una correlación sólida y confiable en la población.

Rojas (2022) en Lima Norte realiza su tesis donde el fin es conocer la relación entre ansiedad y estrés laboral en los colaboradores que están bajo la modalidad de home office de una entidad financiera privada en Lima Norte. El método aplicado fue de nivel correlacional, descriptiva, su unidad muestral fue de 107 trabajadores, en el análisis se usó la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS y la Escala de autoevaluación de la ansiedad de Zung. Se evidenció que el 82.2% de los colaboradores están en un nivel de ansiedad dentro del límite y el 5,6 % de los trabajadores presentan un nivel moderado de ansiedad, a diferencia del estrés laboral en donde solo el 39.9% de los colaboradores presentan un nivel bajo de estrés y el 35,5% de los colaboradores presentan estrés laboral. La prueba de Rho de Spearman es mayor a 0.05 por lo que su correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) indicando que las variables se correlacionan. Se concluye que existe correlación entre Ansiedad y Estrés laboral siendo directa y significativa ya que el p valor es mayor a 0,05; es decir que a mayor ansiedad también hay mayor padecimiento de estrés laboral.

Una vez presentada la información empírica, es importante analizar la información teórica sobre las variables, es así que Castillo et al. (2021), enfoca la ansiedad como una manifestación continua que varía en intensidad según demanda específica del entorno en el cual la persona va a desenvolverse o con quienes se relaciona; además esta resulta de un proceso transversal de información, en el cual se extrema la intensidad o grado de peligro en una situación percibida por la persona afectada y en el que también se subestima la capacidad de afrontarse determinadas situaciones.

Entonces, una ansiedad se concibe como afecto normal o emoción que podría desencadenar mórbidas manifestaciones, Bielli et al. (2019) la describieron como aquella desagradable emoción que contiene expresiones fisiológicas y psíquicas que surgen frente a situación de peligro o amenaza al individuo, dicha expresión mórbida se puntualiza debido

a la excesiva intensidad de la ansiedad que se experimenta cuando la persona se relaciona con situaciones determinadas, lo cual va a diferenciar una ansiedad patológica de la ansiedad normal que es un problema fundamental en cuanto a psicopatología de la ansiedad, en la actualidad se desarrolló un detallado lenguaje descriptivo sobre cómo se expresa patológicamente la ansiedad y pasó a considerarse como problemática actual que requiere una dimensión inespecífica como estilo de vida o dimensión variable considerando al ambiente donde se labora, inclusive se llega a caracterizarla como el fenómeno omnipresente.

Por otro lado, ansiedad es aquella dificultad cuya afectación está en cómo se desempeña el individuo, Bielli et al (2019) la consideran como patológica y está empezando a ser atendida por especialistas si es que se torna en una problemática que esté afectando la función productiva del individuo, se transforma en razón de consulta si no deja que se realice la tarea diaria o actividad, si se afectan por vínculo familiar, sino deja comer, dormir, o excesivamente se come, entonces va a convertirse en patología. Es una interacción proceso de trabajo con salud-enfermedad. Pérez (2020) señaló “se debe identificar y comprender el desarrollo de enfermedades generadas por determinados riesgos y exigencias laborales” (p.15). Además, resulta de necesidad tener en cuenta así se aplique una perspectiva causa-efecto con el cual abordar esta clase de problemática, mayor parte de puestos laborales tienen exigencia y riesgo entre sí que al combinarse o interactuar van a manifestar muchas patologías que tengan un origen en común.

Se tienen modelos teóricos y entre los más importantes se consideró:

- 1) Enfoque Psicodinámico de Freud: llegó a describir Freud la ansiedad como aquel miedo sin razón; esto cuando no se puede decir que lo originó o en concreto que lo

provocó (Zubeidat et al., 2003). Freud planteó 3 formas de ansiedad: ansiedad: neurótica, frente a la realidad y moral.

2) Enfoque conductual. Manifestó Lang, hay un sistema triple en lo que se refiere a respuestas por medio de la que es manifestada la ansiedad la misma que se delimita: Nivel cognitivo, Nivel fisiológico y el Nivel conductual (Arcia et al., 2016)

3) Enfoque cognitivo. El proceso cognitivo aparece entre reconocer la respuesta a la ansiedad emitida por el individuo y la señal aversiva. Así, el sujeto va a percibir el contexto, hace una evaluación y prosigue a valorar sus implicancias; si de su evaluación resulta que la considera una amenaza, entonces va a iniciar reacciones ansiosas que otros procesos cognitivos la van a modular (Ellis & Powers, 1998).

4) Enfoque de los Rasgos. En ese modelo la ansiedad se estudió como rasgo de personalidad y respuesta emocional. Si es emocional, se considera un grupo de manifestación fisiológica, experiencial y expresiva, frente a determinado estímulo o situación, se evalúa por la persona como aquella potencial amenaza, a pesar que objetivamente no resulte ser de peligro.

5) Teoría de la Transacción Psicosocial. Desarrollada por Richard Lazarus y Susan Folkman (1968) se concentra en cómo las personas interpretan y reaccionan emocionalmente ante situaciones estresantes en función de sus propias percepciones y evaluaciones subjetivas. En resumen, esta teoría no define la ansiedad de manera explícita, sino que se enfoca en cómo las personas experimentan ansiedad como una de las respuestas emocionales posibles cuando evalúan una situación como amenazante o desafiante desde su perspectiva individual (Platán, 2019).

Para este estudio se considera la propuesta de Beck y Emery (1985) quienes describen: ansiedad es una experiencia emocional que resulta particularmente incómoda,

marcada por la aparición de sentimientos no deseados, como la sensación de presión o inquietud, junto con manifestaciones fisiológicas que incluyen latidos cardíacos acelerados, temblores, náuseas y mareos. En cuanto a las dimensiones de este modelo Vizioli y Pagano, (2020) consideran cuatro las cuales son:

Primera, la dimensión subjetiva, las personas afectadas mencionan que experimentan síntomas como agitación mental, sentimientos de miedo, hiperactividad, ansiedad constante, preocupación por anticipar lo peor, pensamientos obsesivos de ansiedad, intrusión de pensamientos negativos no basados en hechos concretos, dificultad para concentrarse y tomar decisiones. Además, tienden a reaccionar de manera negativa ante cualquier tipo de noticia y tienen una tendencia a recordar más lo negativo que lo positivo (Cruz et al. 2019).

Segunda, la dimensión neurofisiológica, se observan manifestaciones físicas relacionadas con la activación del sistema nervioso autónomo. Esto incluye síntomas como aumento de frecuencia cardíaca, problema para respirar, opresión en el pecho, sequedad bucal, tensión muscular, náuseas o vómitos, y sensación de mareo (Blázquez et al., 2020).

Tercera, la dimensión autonómica, se pueden apreciar manifestaciones físicas visibles, generalmente en forma de movimientos involuntarios. Entre síntomas más comunes se tiene temblores en diferentes partes del cuerpo, una sensación general de paralización motora, constante estado de alerta, se muestra irritable, una exagerada respuesta a estímulo externo simple, movimientos erráticos sin propósito aparente, cambios y fluctuaciones en la tensión muscular, apretar la mandíbula, morder sus uñas, etc. (Cruz et al., 2019).

Cuarta, la dimensión pánica, estos se relacionan con inconvenientes de insomnio, sueño, fatiga, se muestra irritable y dificultades para concentrarse. Estos síntomas impactan significativamente en la calidad de vida de quienes lo experimentan (Orozco et al., 2022).

La segunda variable es estrés laboral este se considera como grupo de reacción conductual, cognitiva, fisiológica y emocionales las cuales experimentan los trabajadores y son las respuestas a ciertos aspectos nocivos o adversos que directamente se relacionan con el entorno u organización de trabajo. Se le considera como el estado displacentero y su incidencia aumentó en estos últimos años y a la vez produce variable grado de afectación en la salud de individuos de forma general (Zuniga-Jara & Pizarro-Leon, 2018)

El estrés se le considera como enfermedad multifactorial donde, siendo papel fundamental la exigencia laboral, hay factores influyentes que lo ocasionan. Se considera de significativa forma las particularidades de las personas de manera individual, así como antecedente personal de enfermedad crónica y afectación psicológica. (Mejía et al., 2019).

Definió Martínez et al. (2021) al estrés como un desequilibrio que tiene un trabajador con su entorno laboral, o también resulta de la tensión producida por el agotamiento físico ante cierta actividad laboral, consecuencia de esto se pierden trabajadores buenos, porque no contaron con el adecuado acompañamiento de su organización donde laboraban.

Existen seis modelos teóricos acerca del estrés y estos son:

1) Transaccional y afrontamiento ante estrés. Es relevante pues reside en su aplicación para explicar y gestionar el estrés en ámbito organizacional puesto que conceptos de oportunidad, afrontamiento, amenaza y recurso podrían aplicarse a diferentes contextos (Brief & George, 2020).

2) Ajuste Persona-Ambiente (AP-A). Es referente a coincidencia, conveniencia o semejanza entre ambiente e individuo. Se aplica a organizaciones, se basa en que el adaptar empleados en cuanto a su labor es básico en el bienestar de todos. Su relación con estrés laboral distingue factores objetivos de la persona y ambiente; además destaca el arreglo relativo entre condición de trabajo y persona, conjuntamente con mecanismo de resiliencia

y afrontamiento, siendo clave determinante en lo que es tensión psicológica, fisiológica y conductual que podrían desenvolver alguna enfermedad (Bliese et al., 2017).

3) Conservación de Recursos (TCOR) donde la persona busca obtener, retener y proteger recursos. Estos vienen a ser entidades que se valoran o son medios para tener un fin muy valorado. Así un estrés se da si se ven dichos recursos amenazados, o si el individuo no gana recursos luego de invertir de forma considerable (Brief & George, 2020).

4) Demandas-Control (y Apoyo) (DCT) propuesta por Karasek y Theorell (1990) señaló que tensiones laborales y salud psicológica y/o física deteriorada ocurren si hay demandas excesivas de su labor o cuando estas se combinan con un control bajo (autoridad para decidir y poca habilidad); contrariamente, un control alto, así como demanda alta, van a generar motivación y aprendizaje mayor (Brief & George, 2020).

5) Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa. (DE-R) destaca una idea sobre reciprocidad, que es principio básico en cuanto a teoría de intercambio social. Se tiene reciprocidad social caracterizada por mutuas inversiones cooperativas que se entienden como el proceso de intercambio donde la regla de retorno de expectativa va a reflejar esfuerzo recompensadas por apropiada retribución, la falta de correspondencia va a conducir a una experiencia estresante. Entonces, el desequilibrio entre alto esfuerzo y baja recompensa que se reciben ocasionará probablemente recurrentes emociones negativas y respuesta de estrés sostenidas (Brief & George, 2020).

6) Demandas y Recursos Laborales. Un modelo en el cual demandas laborales están referidas al aspecto físico, psicológico, social u organizacional del trabajo que necesitan del esfuerzo o habilidad física y/o psicológica (cognitiva y emocional) sostenida, que se encuentran asociados a ciertos costos fisiológicos y/o psicológicos. Como ejemplo la mayor presión laboral, entorno físico desfavorable, además de interacción emocional exigente con

el cliente. A pesar que la demanda laboral no es negativa, se podrían convertir en factor de estrés laboral, si satisfacer las demandas precisa de esfuerzo mayor del trabajador (Brief & George, 2020).

Para análisis del estrés laboral es aplicada Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS. La que sustentaron Ivancevich y Matteson. En México se dio la primera adaptación, realizada por Medina et al. (2007) los que validaron dicha escala y obtuvieron validez relevante con 0,64 y su confiabilidad fue de 0,92. Se halló diferencia significativa en nivel de estrés según sexo, mostrando nivel mayor en mujeres.

Mientras en Perú la adaptó Suárez (2013), y la estructuró en dos dimensiones Superiores y Recursos, que se da entre colaboradores con superiores además del recurso que brinda la organización para que realice su función. Por otro lado, la dimensión equipo de trabajo y organización definida como visión general de una organización que se tiene, esta encierra comunicación asertiva, gestión de tiempo y que el equipo de trabajo colabore, es con esta adaptación que se procederá a analizar la variable estrés laboral.

### **Justificación de la investigación**

Teóricamente, este estudio validará teorías sobre los constructos que son diversos pero cada vez se tornan más actuales, así se comprobará si explican de forma correcta la realidad, se dará un alcance con los resultados que se sumarán a los aportes como nuevo antecedente para luego ejecutar posteriores estudios cuyo interés son similares, además de ello es de utilidad para prevenir y utilizar estrategias de solución.

Justificación práctica. Es un estudio pertinente puesto que los datos obtenidos admitirán una mejor comprensión en cuanto a ansiedad y estrés laboral, y así responsables de las 8 oficinas podrán generar programas que prevengan de alguna forma minorar toda consecuencia y además lograr un cambio de la realidad del ámbito que se estudia.

Justificación metodológica. Mediante la aplicación de los instrumentos se podrá identificar si hay una relación entre las dos variables que se proponen, así mismo visualizar los niveles entre ambos constructos, se podrá brindar la información a personas interesadas a través de instrumentos adaptados ya existentes que tienen validez y confiabilidad lo que hace que el resultado de este estudio sea muy confiable.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

### **Preguntas específicas**

¿Cuál es nivel de ansiedad en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

¿Cuál es nivel de estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

¿Cuál es la relación entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

¿Cuál es el nivel de ansiedad según el sexo y tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral según el sexo y tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

#### **Objetivos específicos**

Describir los niveles de la ansiedad en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Describir los niveles de estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Establecer la relación entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Establecer la relación entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Establecer la relación entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Establecer la relación entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Describir los niveles de la ansiedad según el sexo y el tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Describir los niveles de estrés laboral según el sexo y el tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

##### **Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú

Existe una relación significativa entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Existe una relación significativa entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Existe una relación significativa entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue básica se le denomina además pura, ya que el estudio analiza dos variables para obtener nuevos datos objetivos luego de recolectarlos.

Este tipo conlleva buscar nuevos conocimientos, la intención es el recojo de información real con lo cual se enriquece un conocimiento científico y se orienta a descubrir leyes y principios (Hadiet al., 2023).

Asimismo, el diseño fue no experimental, que es donde no se tiene condición estímulo para someter a los constructos a estudiar, los sujetos analizados se evalúan en su ámbito natural no se altera situación alguna; y de esta forma no hay manipulación de variables de investigación (Arias & Coviños, 2022).

De esta manera, el diseño utilizado implica la observación y el análisis de datos existentes sin manipular deliberadamente variables. Se utiliza para estudiar relaciones y patrones en situaciones del mundo real, sin intervención controlada (Ramos, 2021).

El corte aplicado es el transversal, Manterola et al. (2019), señalaron que la principal particularidad de estudio es que es realizado en sola una instancia, entonces, no hay seguimiento.

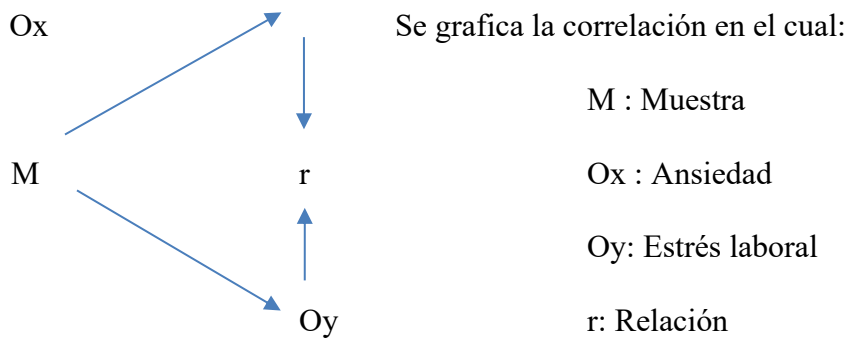
En la misma línea Salvador et al. (2021) argumenta que un estudio de corte transversal implica la recopilación de datos de un grupo de sujetos en un solo momento, sin seguimiento a lo largo del tiempo, con el propósito de analizar sus características o comportamientos en ese instante.

Además, esta investigación asume un enfoque cuantitativo, donde se aplicó procedimientos cuantitativos y estadísticos para recoger datos y procesarlos; asimismo no hay empleo de procedimientos hipotético deductivos (Manterola et al. 2023).

Por ello, Losada y Marmo (2022) mencionan que este enfoque implica el uso de datos numéricos para analizar y comprender fenómenos, patrones o relaciones en una población, a través de la recopilación y el análisis de información cuantificable.

Finalmente, se utiliza un nivel correlacional, porque se midió dos variables y es así que de esa manera se establece una relación estadística correspondiente entre cada una de ellas (Arias & Covinos, 2021).

Del mismo modo, Cerquera et al. (2020) relatan que la investigación de nivel correlacional se dedica a la identificación y medición de las conexiones o vínculos entre variables, sin intervenir en ellas de manera experimental.



Es así que la unidad de análisis o elemento accesible perteneciente al contexto exacto donde el estudio se desarrolla (Condori-Ojeada, 2020). En el estudio el total poblacional es 102 colaboradores distribuidos en 8 oficinas, de los cuales el 61% son trabajadores contratados y 39% nombrados además todos trabajan en tiempo completo.

En cuanto a los criterios de inclusión, corresponden a trabajadores mayores de edad que laboran en las 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao y que vienen laborando más de 1 año de edad. En cuanto a los criterios de exclusión se tiene a trabajadores que no asistan a la empresa privada financiera del Callao y que no deseen participar en el estudio.

En esta investigación no se realiza algún tipo de muestreo debido a que se usa la totalidad de la población, es decir la muestra es censal, según Romero et al. (2021) una investigación con muestra censal implica la recopilación de datos de todos los miembros de una población o grupo en lugar de utilizar una muestra representativa.

Por lo mencionado, los participantes de esta investigación son 102 colaboradores de una empresa privada financiera del Callao.

La técnica está constituida por la encuesta que Arias et al. (2022) consideró es aquella herramienta direccionada solo para personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones. Con ésta se obtienen resultado cuantitativo o cualitativo centrados en interrogantes ya establecidas en orden lógico y sistema de respuesta escalonado.

Para Ansiedad se seleccionó el Inventario de ansiedad de Beck (BAI) mientras para estrés laboral fue aplicada la adaptación de la Escala de estrés laboral OIT-OMS.

El instrumento en cuanto a ansiedad lo desarrolló Beck et al. (1988), para evaluar los síntomas de ansiedad de manera específica y diferenciada de la depresión. El BAI aborda aproximadamente 78% de síntomas en cuanto a crisis de angustia y también incluye 13 de 29 síntomas de trastornos de ansiedad como estipula DSM-IV. Este instrumento es un autoinforme y tiene 21 preguntas las que van a medir gravedad de los síntomas de ansiedad

por medio de cuatro factores: Neurofisiológico, Subjetivo, Autonómico y pánico (Blázquez et al., 2020).

Los participantes respondieron a las preguntas en una escala tipo Likert con rango de 0 (nada) hasta 3 (severamente). Los puntajes en este instrumento pueden variar de 0 a 63, y se interpretan de la siguiente manera: mínima ansiedad (0-7), leve ansiedad (8-15), moderada ansiedad (16-25) y severa ansiedad (26-63). El BAI se puede utilizar en personas a partir de los 13 años y se administra individualmente o en grupos, y tiene una duración entre 5 a 15 minutos. En términos de validez y confiabilidad, el BAI muestra una validez divergente moderada (0,60) y una validez convergente adecuada (0,50). Además, tiene una alta confiabilidad, con un coeficiente alfa de Cronbach 0.92. Entre ítems del instrumento la correlación varía entre 0.30 y 0.50. La confiabilidad en test-retest pasada la semana, es 0.75 (Vizioli & Pagano, 2020).

En el Perú, se da una adaptación realizada por Nima (2023) en la que propone un modelo que consta de cuatro factores interconectados, compuesto por 21 ítems, para su validez se usó el análisis factorial confirmatorio logrando obtener valores de ajuste como  $TLI = .87$ ,  $CFI = .89$ ,  $SRMR = .05$ ,  $RMSEA = .08$ . Estos resultados indican un modelo con niveles superior de ajuste en límites admisibles en comparación con el modelo original. Además, se realizó la validez de contenido, los valores resultantes de la V de Aiken (superiores a ,70) indican que los jueces expertos expresaron una alta aprobación y respaldo a ítems conformantes del Inventario de Ansiedad de Beck. En cuanto a confiabilidad, el coeficiente Omega fue ,93 en el instrumento en general mientras que la confiabilidad de los factores específicos, el factor subjetivo mostró un valor de Omega de ,89 en ambas estructuras. Para el factor Neurofisiológico; ,84, en lo que respecta al factor Autonómico; ,83 en ambas estructuras. Por último, en el factor Pánico, se registró un ,65 (Nima, 2023).

El Inventario de ansiedad de Beck (BAI) fue validado en Lima por Basauri et al. (2022) con 478 universitarios peruanos de Lima Sur, con edades de 17 a 33 años ( $M = 24.1$ ;  $DE = 5.24$ ). En los resultados se obtiene que el modelo bifactor presenta mejor ajuste ( $X^2/df = 1.54$ ,  $CFI = .975$ ,  $NNFI = .968$ ,  $RMSEA = .048$ ,  $SRMR = .058$ ) en comparación al modelo de dos factores. Concluye que el mejor modelo factorial es el bifactor, asumiendo tanto una ansiedad general como dos factores: cognitivo y somático.

De la misma forma (Nunnally y Bernstein, 1994) realizó un estudio psicométrico a fin de evidenciar la validez se tomó en cuenta la prueba Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo donde obtuvo un resultado de 0,821 (valor aceptable por acercarse a 1.00) y en la prueba de esfericidad de Bartlett obtuvo un  $sig. = 0.00$  que al ser un valor menor al 0.05 se considera también aceptable y en cuanto a la confiabilidad del instrumento se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,926 siendo altamente confiable. Por todo lo mencionado se evidencia que el instrumento es válido y confiable en la muestra de estudio (ver anexo).

En el instrumento estrés OIT-OMS cuya adaptación a la realidad peruana fue hecha por Angela Suarez el 2013, en una muestra de 203 trabajadores de un Contact Center de Lima, la misma que divide en dos dimensiones, que es superiores y recursos con 11 preguntas 1,2,3,4,5,6,7,15, 17,21 y 24 y segunda dimensión Organización y Equipo de Trabajo, con 14 ítems 8,9,10,11, 12, 13, 14,16, 18,19,20, 22,23,25 (Suarez, 2013).

Validez por juicio de expertos, por Análisis Binomial con resultado menor a 0,05 lo que evidencia entre jueces la concordancia. Mientras por análisis Ítem-test arrojó índices de homogeneidad altos, demostrando ítems que midieron igual a la globalidad del test. Se aprobó validez de constructo por análisis factorial hallándose KMO con índice 0,953 y prueba de esfericidad Barlett chi-cuadrado de 4752,595 (Suarez, 2013).

La confiabilidad de instrumento dada por Alpha de Cronbach con resultado de ,966 que se consideró como alto nivel de confiabilidad. Hallándose correlaciones positivas oscilantes de 0,68 a 0,82 que dio una capacidad discriminativa alta cuando se evaluó el estrés laboral. Para las dimensiones, se halla Alpha de Cronbach ,951 en la primera dimensión en la segunda ,949 (Suarez, 2013).

De la misma forma (Nunnally y Bernstein, 1994) realizó el estudio psicométrico a fin de evidenciar la validez se tomó en cuenta la prueba Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo donde obtuvo un resultado de 0,860 (valor aceptable por acercarse a 1.00) y en la prueba de esfericidad de Bartlett obtuvo un sig. = 0.00 que al ser un valor menor al 0.05 se considera también aceptable y en cuanto a la confiabilidad del instrumento se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,941 siendo altamente confiable (Por ello, se evidencia que la escala de estrés laboral OIT-OM es válido y confiable en la muestra de estudio. (ver anexo)

En un primer momento se solicitó permiso de manera verbal para aplicar el instrumento a los participantes de cada agencia, posterior a ello, se coordinó con los participantes para aplicar el instrumento de manera virtual, mediante google forms, y se dio de plazo 2 días para que respondan los cuestionarios, los dos instrumentos se aplicaron recalcando que es de carácter anónimo con el fin de no exponer a los que colaboran y, así responden de manera transparente en su día a día laboral. Y también, se aclaró que lo que informó no va a influir o alterar su relación como trabajador de la organización, contrariamente resultará un beneficio y va a brindar una solución y por consiguiente se mejorará ciertas cosas.

Para procesar los datos, primero se recolectaron los resultados de las encuestas para luego, después de analizarlas, se pasó a elaborar un data en Excel, posteriormente a ello los

resultados fueron trasladados al programa estadístico SPSS V. 25 donde se realizó los estadísticos necesarios para comprobar los objetivos y contrastar las hipótesis. Para realizar los análisis descriptivos se usaron las medidas de frecuencias y porcentajes y para el análisis inferencial, inicialmente se consideró una prueba de normalidad indicando que los datos no se encontraban distribuidos de manera normal por lo que decidió usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman para realizar las correlaciones. Los resultados finalmente fueron presentados en tablas.

En cuanto al aspecto ético, la investigación se diseñó basada en lo que reglamenta el código de ética del Colegio de psicólogos del Perú, específicamente en el Capítulo III, sobre la investigación que según art. 22 se debe respetar la normatividad internacional y nacional que regula la investigación en seres humanos., Art. 25. Cautelar la primacía del beneficio sobre riesgos de participantes; Art. 26. No incurrir en la falsificación ni plagio. Art. 27. Aplicar test validados y certificados. En cuanto a los principios de beneficencia y no maleficencia, en toda investigación se debe asegurar el bienestar e integridad de las personas que participan en las investigaciones. Por lo que durante la investigación no se debe causar daño físico ni psicológico asimismo se debe minimizar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Código de ética y deontología, 2018)

El presente estudio así está cumpliendo con método, norma y técnica correspondiente a American Psychological Association (APA, 2020) con el que se garantiza y testifica en forma exacta el saber científico, pues no se alteró, ni se manipuló resultado alguno.

Todo estudio tiene como fin la protección del encuestado, para lo cual se cuenta con el consentimiento informado de manera individual del participante, además fue brindada la correspondiente seguridad de que lo informado se maneja confidencialmente y que el uso es

exclusivo para el ámbito académico. Finalmente, en protección al derecho intelectual, se tomó en consideración normas internacionales que están en vigencia acerca del derecho de autoría y esto se aplicó en cuanto a la información bibliográfica como las normas APA 7ma. edición, la redacción en tercera persona, se estableció los márgenes, interlineados, la correcta elaboración de tablas y las citaciones correspondientes de otros autores para evitar el plagio y más que citas directas se hace la interpretación a través de la paráfrasis conveniente. Finalmente se incluye toda la información de las fuentes bibliográficas consultadas para la confección del estudio.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Descripción de los niveles de ansiedad*

Niveles	Ansiedad		Neurofisiológico		Subjetivo		Anatómico		Pánico	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mínima	48	48%	77	75%	58	57%	80	78%	64	63%
Leve	31	30%	21	21%	35	34%	16	16%	36	35%
Moderada	17	17%	4	4%	7	7%	4	4%	1	1%
Severa	6	5%	0	0%	2	2%	2	2%	1	1%

*Nota.* f=frecuencia; %=porcentaje

En la Tabla 1, se visualiza que, de 102 trabajadores de las 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, en relación a los niveles de ansiedad, el 38% (40) se encuentran en el nivel de ansiedad severa, mientras que el 22% (22) en un nivel leve, un 21% (21) en nivel mínimo y un 19% (19) en un nivel moderado. Asimismo, se observa que en todas las dimensiones existe la misma tendencia donde el nivel mínimo y leve presentan un alto porcentaje.

**Tabla 2**

*Descripción de los niveles de estrés laboral*

Niveles	Estrés		Superiores y recursos		Organización y equipo de trabajo	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	30	29%	66	65%	68	68%
Intermedio	43	42%	31	30%	25	25%
Moderado	21	21%	5	5%	7	7%
Alto	9	8%	0	0%	0	0%

*Nota.* f=frecuencia; %=porcentaje

En la Tabla 2, se visualiza que, de 102 trabajadores de las 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, en relación a los niveles de estrés laboral, el 62% (63) se encuentran en el nivel bajo de estrés, mientras que el 20% (21) en un nivel intermedio, un 14% (14) en nivel moderado y un 4% (4) en un nivel alto.

**Tabla 3**

*Nivel de ansiedad por sexo*

Nivel de ansiedad	SEXO	
	Mujer	Varón
Mínima	7	14
Leve	12	10
Moderada	10	9
Severa	21	19
Total	50	52

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 3, se visualiza que, de 50 mujeres, 21 presentan un nivel de ansiedad severa, 12 en el nivel leve, 10 en un nivel moderado y 7 en un nivel mínimo de ansiedad. Y,

en cuanto a los varones de 52, 19 presentan un nivel de ansiedad severo, 14 mínimo, 10 leve y 9 un nivel moderado de ansiedad.

**Tabla 4**

*Nivel de estrés por sexo*

Nivel de estrés	SEXO	
	Mujer	Varón
Bajo	31	32
Intermedio	8	13
Moderado	9	5
Alto	2	2
Total	50	52

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 4, se visualiza que, de 50 mujeres, 31 presentan un nivel de estrés laboral bajo, 9 en el nivel moderado, 8 en nivel intermedio y 2 en nivel alto, mientras en que de 52 varones 32 se presentan un nivel bajo de estrés, 13 en nivel intermedio, 5 moderado y 2 en nivel alto.

**Tabla 5**

*Nivel de ansiedad por tipo de contrato*

Nivel de ansiedad	Tipo de contrato	
	Contratado	Nombrado
Mínima	10	11
Leve	18	4
Moderada	13	6

Severa	21	19
Total	62	40

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 5, se visualiza que, de 62 trabajadores contratados 21 presentan un nivel de ansiedad severa, 18 en un nivel leve, 13 moderada y 10 en un nivel mínimo de ansiedad, mientras que, de 40 trabajadores nombrados, 19 presentan un nivel de ansiedad severa, 11 de nivel mínimo, 6 moderado y 4 en nivel leve.

**Tabla 6**

*Nivel de estrés por tipo de contrato*

Nivel de estrés	Tipo de contrato	
	Contratado	Nombrado
Bajo	37	26
Intermedio	14	7
Moderado	10	4
Alto	1	3
Total	62	40

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 6, se visualiza que, de 62 trabajadores contratados, 37 presentan un nivel de estrés laboral bajo, 14 en el nivel intermedio, 10 en nivel moderado y 1 en nivel alto, mientras en que de 40 trabajadores nombrados 26 presentan un nivel bajo de estrés, 7 en nivel intermedio, 4 moderado y 3 en nivel alto de ansiedad.

## Resultados inferenciales

Para llevar a cabo un análisis inferencial de correlación, se comenzó con una evaluación destinada a identificar la distribución de los datos adquiridos en relación con su normalidad. Esto se hizo con el propósito de seleccionar la prueba estadística inferencial más apropiada basándose en el resultado obtenido en dicha evaluación.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov para la ansiedad y el estrés laboral*

Variables	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Ansiedad	,122	102	,001
Estrés laboral	,143	102	,000

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 7, se refleja que, las variables ansiedad y estrés laboral presentan un Sig. < ,05 por lo que no se ajustándose a una distribución normal. Por lo tanto, se decide usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

A continuación, se contrasta la hipótesis general de la investigación:

H0: No existe relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

H1: Existe relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

**Tabla 8**

*Prueba correlación Rho de Spearman entre ansiedad y estrés laboral*

Variable	Estrés laboral	
Ansiedad	Rho	,298
	Valor p	,002

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 8, se evidenció mediante la prueba de correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud baja ( $p < ,05$ ;  $Rho = 298$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Se da una relación significativa entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

A continuación, se contrasta la hipótesis específica de la investigación:

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

**Tabla 9**

*Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión subjetiva y estrés laboral*

Variable	Estrés laboral	
	Rho	,289
Dimensión subjetiva	Valor p	,003

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 9, se evidenció mediante la prueba de correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud baja ( $p < ,05$ ;  $Rho = 289$ ) Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Se da una relación significativa entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

A continuación, se contrasta la hipótesis específica de la investigación:

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

**Tabla 10**

*Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión neurofisiológica y estrés laboral*

---

Variable	Estrés laboral	
	Rho	,231
Dimensión neurofisiológica	Valor p	,020

---

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 10, se evidenció mediante la prueba de correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud baja ( $p < ,05$ ;  $Rho = 231$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Se da una relación significativa entre la dimensión neurofisiológica y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

A continuación, se contrasta la hipótesis específica de la investigación:

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

H1 Existe una relación significativa entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

**Tabla 11**

*Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión autonómica y estrés laboral*

Variable	Estrés laboral	
	Rho	,299
Dimensión autonómica	Valor p	,002

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 11, se evidenció mediante la prueba de correlación Rho de Spearman que las variables presentan correlación significativa directa, de magnitud baja ( $p < ,05$ ;  $Rho = 299$ ) Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Se da una relación significativa entre la dimensión autonómica y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

A continuación, se contrasta la hipótesis específica de la investigación:

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

H1 Existe una relación significativa entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

**Tabla 12**

*Prueba correlación Rho de Spearman entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral*

---

Variable	Estrés laboral	
	Rho	,166
Dimensión pánico	Valor p	,096

---

*Nota.* Análisis estadístico (2023)

En la Tabla 12, se evidenció mediante la prueba de correlación Rho de Spearman que las variables no presentan correlación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador puesto que; no existe una relación significativa entre la dimensión pánico y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú, los resultados muestran que existe una relación significativa y directa entre la ansiedad y el estrés laboral. Este hallazgo coincide con el de Urrea et al. (2023) quienes encontraron que ambas variables se correlacionan positivamente, sucede lo mismo con el estudio de Burgos y Orozco (2022) que encontraron una relación débil per significativa entre el estrés y la ansiedad en colaboradores. Del mismo modo Castillo et al. (2022) relatan que mientras una variable incrementa, la otra también. Tomando en cuenta la teoría del estrés laboral propuesta por Karasek y Theorell (1990), conocida como el modelo de demanda-control-apoyo, se centra en cómo las características laborales impactan la salud mental y física de los empleados. La alta carga de trabajo, las demandas laborales, y plazos ajustados, generan estrés cuando exceden la capacidad de afrontamiento de una persona. Cuando los trabajadores enfrentan altas demandas laborales sin suficiente control y apoyo, esto puede resultar en un estrés laboral significativo, que a su vez se relaciona con niveles más altos de ansiedad, incluyendo síntomas como preocupación excesiva y tensión. Abordar estas dimensiones en el entorno laboral es fundamental para preservar la salud mental de los empleados (Brief & George, 2020).

Asimismo, en relación a los niveles de la ansiedad en trabajadores los resultados muestran que la gran parte de los encuestados (38%) se encuentran en el nivel de ansiedad severa, lo cual es preocupante para la organización como lo menciona Chávez y Llumiquinga (2023) que encontraron resultados semejantes en su investigación, el 44.74% han sido trabajadores que padecen de ansiedad. Beck y Emery (1985) describen que la ansiedad es

una experiencia emocional que resulta particularmente incómoda, marcada por la aparición de sentimientos no deseados, como la sensación de presión o inquietud, junto con manifestaciones fisiológicas, estos síntomas se presentan en la población evaluada.

De igual manera, los niveles de estrés laboral en trabajadores encontrados en la investigación evidencian que la mayoría se encuentra en un nivel bajo de esta variable. Este hallazgo se asemeja con el de Flores y Huaman (2023) quienes encontraron que casi la totalidad de su población evaluada se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, de este modo, con el concepto propuesto por Martínez et al. (2021) que el estrés es como un desequilibrio que tiene un trabajador con su entorno laboral, o también resulta de la tensión producida por el agotamiento físico ante cierta actividad laboral, existe la posibilidad de que en la muestra evaluada se presenta un equilibrio entre el trabajador y su ambiente laboral.

También, se describen los niveles de la ansiedad según el sexo, los resultados describen que el 42% de las mujeres presentan una ansiedad severa y en los varones el 36% se encuentra en este mismo nivel de ansiedad, por lo cual, existe una mínima diferencia, la cual resulta que las mujeres de la muestra tienen una mayor cantidad de personas en el nivel severo de ansiedad, lo cual coincide con Cuellar et al. (2022) quienes en su investigación establecen que las mujeres son más propensas a presentar niveles elevados de ansiedad. Del mismo modo, según el tipo de contrato en trabajadores se obtiene que la gran parte de los trabajadores contratados se encuentran en un nivel severo de ansiedad, mientras que, en los trabajadores nombrados, son más aquellos que se encuentran en un nivel de ansiedad severa. De esta manera Cruz et al. (2019) argumentan que la alta ansiedad entre los trabajadores se origina principalmente en factores laborales como una carga de trabajo excesiva, la presión por el rendimiento, la inseguridad en el empleo y un ambiente laboral negativo. La falta de control, el desequilibrio entre trabajo y vida personal, la gestión de emociones y la carencia

de apoyo y recursos también son factores influyentes. Además, las características personales como la predisposición genética y experiencias previas de ansiedad desempeñan un papel significativo.

Además, se establece que, en los niveles de estrés laboral según el sexo, en general los varones y las mujeres se encuentran en un nivel bajo de estrés, siendo una estadística agradable para la organización, debido a que el estrés es un factor que perjudica al cumplimiento de las tareas y objetivos tanto personales como en conjunto. Del mismo modo, Espinoza y Mandujano (2022) relatan que el nivel bajo de estrés laboral prevalece en su investigación, sin mostrar diferencia alguna en el sexo de los trabajadores. En la misma línea, según el estrés según el tipo de contrato, nombrados y contratados se encuentran en un nivel bajo de estrés, evidenciando que no hay diferencias significativas en relación al estrés laboral y el tipo de contrato que cuentan los trabajadores, Mejía et al. (2019) relatan que los niveles bajos de estrés en los trabajadores pueden surgir debido a diversas condiciones y prácticas presentes en su entorno laboral. Estos factores engloban una carga de trabajo manejable, respaldo y reconocimiento, autonomía y control en las responsabilidades laborales, un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal, un ambiente laboral positivo, claridad en las expectativas, suficientes recursos, una comunicación efectiva.

Los resultados inferenciales muestran que se presenta una relación entre la dimensión subjetiva y estrés laboral en trabajadores, este hallazgo coincide con el de Burgos y Orozco (2022) quienes encontraron una relación significativa entre ambas variables, así como en sus dimensiones. Según la Teoría de la Transacción Psicosocial (1968), centrada en cómo las personas evalúan y reaccionan ante situaciones estresantes. En este marco, los empleados llevan a cabo dos tipos de evaluación: la primera, donde determinan si una situación laboral es una amenaza o un desafío, y la segunda, donde valoran sus recursos y habilidades para

enfrentarla. La ansiedad surge como una respuesta subjetiva ante la percepción de amenazas en el trabajo y puede dar lugar al estrés laboral si persiste debido a la percepción constante de desafíos o la falta de recursos para afrontarlos en el entorno laboral (Platán, 2019).

Para la relación entre la dimensión neurofisiológica y estrés laboral en trabajadores se obtiene una cifra que representa una correlación significativa entre la dimensión y la variable. Estos resultados son similares a los de Beltran y Roque (2022). Según el enfoque psicodinámico de Freud, la relación entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y el estrés laboral se puede entender considerando conflictos internos, mecanismos de defensa, síntomas somáticos y la influencia del inconsciente, su teoría sugiere que, en el trabajo, los empleados pueden experimentar ansiedad y estrés debido a conflictos internos entre las demandas laborales y sus necesidades personales, y recurren a mecanismos de defensa para lidiar con esta ansiedad. Esto puede manifestarse en síntomas físicos relacionados con el estrés. En resumen, esta perspectiva ofrece una manera de entender cómo los procesos mentales interactúan con las respuestas fisiológicas en un entorno de trabajo estresante (Zubeidat et al., 2003).

Igualmente, la relación entre la dimensión autonómica y estrés laboral se da por medio de la prueba de correlación Rho de Spearman la cual evidencia que se da una correlación significativa entre ambos constructos. Del mismo modo Castillo et al. (2022) encontraron que estas variables se relacionan significativamente; por lo cual, en base al modelo de Demandas y Recursos Laborales, la relación entre la dimensión autonómica y el estrés laboral corresponde en cómo las exigencias del trabajo y los elementos que respaldan a los trabajadores influyen en su experiencia de estrés. Cuando existe un desequilibrio significativo entre las demandas y los recursos, con demandas abrumadoras y recursos insuficientes, esto puede llevar al estrés laboral crónico, manteniendo la activación

prolongada del sistema nervioso autónomo simpático y afectando negativamente la salud de los trabajadores (Brief & George, 2020).

Por último, se evidencia que no existe una relación significativa entre la dimensión síntomas pánico y estrés laboral en trabajadores se evidencia que no existe, este hallazgo discrepa con el de Flores y Huaman (2023) que encontraron relaciones significativas y directas entre la ansiedad y estrés laboral, así como en sus dimensiones. De acuerdo con el modelo de Beck y Emery (1985), que se basa en una perspectiva cognitiva, no se encuentra una relación significativa entre la dimensión de pánico de la ansiedad y el estrés laboral. Este modelo se enfoca en cómo las creencias y los pensamientos pueden influir en la ansiedad y el estrés, poniendo más énfasis en la preocupación crónica y las distorsiones cognitivas en lugar de los episodios de pánico. Además, el estrés laboral se asocia más con las tensiones y las demandas continuas del trabajo que con los ataques de pánico específicos, que a menudo están vinculados con factores individuales en lugar del contexto laboral.

En relación a las limitaciones, se encuentra los escasos de investigaciones en artículos científicos que asocien ambas variables, de igual manera, la antigüedad de algunas fuentes relevantes para la investigación. También, los resultados no pueden ser generalizados debido a las diferencias de otras organizaciones en distintos contextos, porque esta investigación se ha centrado en una única empresa y en sus características los resultados no pueden ser generalizados a todos los entornos laborales.

Con respecto a las implicaciones, tenemos las implicaciones teóricas; en las que se han analizado las teorías más importantes para ahondar en el entendimiento de cada variable y entender su comportamiento, por el lado de las implicaciones metodológicas, mediante esta investigación estamos añadiendo información valiosa para que se continúe investigando sobre este tema, y se constituye en una antecedente importante, por último con respecto a la

implicación práctica, se abre la posibilidad de desarrollar programas psicológicos tanto preventivos como de intervención. Estos programas se basarían en las técnicas y estrategias para un adecuado manejo del estrés y ansiedad en la muestra de estudio

En cuanto a las conclusiones, en relación al objetivo general se determina que existe una relación significativa entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Con respecto al primer objetivo específico se encuentra un nivel severo de ansiedad en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Con respecto al segundo objetivo específico, los trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú presentan un nivel bajo de estrés laboral.

Con respecto al tercer objetivo específico, se establece que existe una mínima diferencia entre la cantidad mujeres y varones que se encuentran en el nivel de ansiedad severo, mientras que no existen diferencias en cuanto al tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

Con respecto al cuarto objetivo específico no existen diferencias significantes en los niveles de estrés laboral según el sexo y el tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

En cuanto al quinto objetivo específico se establece una relación significativa entre la dimensión subjetiva y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

En cuanto al sexto objetivo específico se establece una relación significativa entre la dimensión neurofisiológica y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

En cuanto al séptimo objetivo específico se establece una relación significativa entre la dimensión autonómica y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

En cuanto al octavo objetivo específico se establece que no existe una relación significativa entre la dimensión pánico y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association – APA (2020). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta American Psychological Association*.  
[https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_APA.pdf](https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú: Enfoques consulting EIRL.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología.
- Beltran, A. & Roque, K. (2022). *Estrés laboral y ansiedad generalizada en colaboradores de una empresa constructora, Huaraz, 2022*. [Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108098/beltran\\_marque\\_mkk-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108098/beltran_marque_mkk-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Bielli, A., Bacci, P., Bruno, G., Calisto, N., & Navarro, S. (2019). Ansiedad y vida cotidiana como blancos farmacológicos en Uruguay. *Psicología & Sociedades*, 31, 1-16.  
<https://doi.org/10.1590/1807-0310/2019v31117676>
- Blázquez, F. P., Pérez, K. S. M., Calderón, M. A. B., & Medina, M. P. M. (2020). Propiedades psicométricas del Inventario de Ansiedad de Beck (BAI, Beck Anxiety Inventory) en población general de México. *Ansiedad y estrés*, 26(2-3), 181-187.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113479372030035x>
- Bliese, P., Edwards, J., & Sonnentag, S. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 389. <https://doi.org/10.1037/apl0000109>
- Brief, A., & George, J. (2020). Psychological stress and the workplace: A brief comment on Lazarus' outlook. *Occupational Stress*, 15-19.
- Burgos, K., & Orozco, J. (2022). *Relación entre estrés y ansiedad en trabajadores del sector comercial en tiempo de pandemia de municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, Pueblo Nuevo y Planeta Rica*. [Tesis Pregrado, Universidad de Córdoba].  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/6538/relaci%c3%9>

3n%20entre%20estr%20c3%89s%20y%20ansiedad%20con%20el%20rendimiento%20  
0laboral%20de%20los%20trabajadores%20del%20sector%20comercial%20en%20  
tiempo%20de%20pandemia%20%28covid%2019%2

Castillo, C., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(1), 1-14. [https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES)

Castillo, V., Cabezas, N., Vera, C., & Toledo, C. (2021). Ansiedad al aprendizaje en línea: relación con actitud, género, entorno y salud mental en universitarios. *RIDU. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), 1-15. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1284>

Cerquera Córdoba, A. M., Matajira Camacho, Y. J., & Peña Peña, A. J. (2020). Estrategias de afrontamiento y nivel de resiliencia presentes en adultos jóvenes víctimas del conflicto armado colombiano: un estudio correlacional. *Psykhe* (Santiago), 29(2), 1-14. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282020000200107&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282020000200107&script=sci_arttext)

Chávez, G., & Llumiquinga, M. (2023). *Prevalencia de estrés, depresión y ansiedad en trabajadores de la empresa municipal de residuos sólidos del Cantón Rumiñahui asociados a condiciones laborales en el periodo noviembre de 2022 a enero 2023*. [Tesis de Maestría, UDLA]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14527/1/UDLA-EC-TMSSO-2022-172.pdf>

Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.academica.org/cporfirio/18>

Cruz, Y. C., Herrera, L. M. F., & Flores, J. J. (2019). Prácticas parentales y ansiedad como predictoras del consumo de alcohol en adolescentes. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 55-64. <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/58>

Cuellar, J., Solis, C., Hernández, J., & Lara, V. (2022). Estrés Laboral al trabajar en Home Office. *Revista Ingeniería y Gestión Industrial*, 1(2), 44-51. <https://ingenieriaygestion.uanl.mx/index.php/r>

- Díaz, A., & Feldman, L. (2008). *Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance – Esfuerzo/Recompensa) en una muestra de trabajadores de la salud venezolanos*. Venezuela: Universidad Central y Universidad Simon Bolivar.
- Ellis, A., & Powers, M. (1998). *Cómo controlar la ansiedad antes de que le controle a usted*. California: Grupo Planeta (GBS).
- Espinoza, S., & Mandujano, Y. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en trabajadores de la compañía Minera Chinalco, Morococha Yauli - 2022*. [Tesis Pregrado, Universidad Peruana Los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4411/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, J., & Huaman, C. (2023). *Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de la Municipalidad del distrito de baños del Inca, Cajamarca 2022*. [Tesis Pregrado, Universidad Autónoma de Ica].  
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/2181/1/flores%20obringas%20joe%20smith%20-%20huaman%20diaz%20carolina%20yovany.pdf>
- Gallup. (2023). *Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes*.  
<https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- HSE. (2022). *Work-related stress, anxiety or depression statistics in Great Britain, 2022*.  
<https://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>
- Instituto Nacional de Salud Mental (2021). El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>
- INSM. (2022). *Encuestadores del Instituto Nacional de Salud Mental identifican los problemas de salud mental más frecuentes*.  
<https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2013/012.html>

- Losada, A., & Marmo, J. (2022). Clasificación de Métodos de investigación en Psicología. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 6(11), 13-31. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1595>
- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinoza, M., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146-155. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Mazurr, C. (2023). 40+ Worrysome workplace stress statistics 2023: Facts, causes, and trends. *Zippia Research*. <https://www.zippia.com/advice/workplace-stress-statistics/>
- Medina, S., & Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. [http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala\\_estres.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm)
- Nima Berru, H. E. (2023). Propiedades psicométricas del Inventario de Ansiedad de Beck en el departamento de Tumbes-2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64446/TESIS%20-%20NIMA%20BERRU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OIT. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_856931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm)
- Oliveira, V. (2021). *Stresse, exaustão profissional e coping de enfermeiros em contexto de pandemia covid-19* (Doctoral dissertation). <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/39433>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Centro Internacional de Formación de la OIT. Turín – Italia.
- Orozco-Solis, M. G., Bravo-Andrade, H. R., Ruvalcaba-Romero, N. A., Ángel-González, M., Vázquez-Juárez, C. L., & Vázquez-Colunga, J. C. (2022) Nicolás Alejandro Vizioli; Alejandro Emilio Pagan o Inventario de Ansiedad de Beck: validez estructural y fiabilidad a través de distintos métodos de estimación. <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/download/4519/4039>.

- Pomalina, R. (2024). *Estrés laboral afecta al 26% de población adulta que trabaja en Lima y Callao*. <https://andina.pe/agencia/noticia-estres-laboral-afecta-al-26-poblacion-adulta-trabaja-lima-y-callao-91516.aspx#>
- Pérez, R. (2020). *Condiciones de trabajo, salud mental y conducta alimentaria en enfermeras del Hospital General de México*. México: Casa Abierta al Tiempo.
- Patlán Pérez, J. U. A. N. A. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_arttext)
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2020). *Una mirada a la salud mental desde la opinión de peruanos*. <http://www.iop.pucp.edu.pe>
- Pulso laboral. (2023). *Ansiedad y estrés laboral cuestan \$16 mil millones anuales a México*. <https://elpulso laboral.com.mx/mercado-laboral/18633/ansiedad-y-estres-laboral-cuestan-16-mil-millones-anuales-a-mexico>
- Ramos-Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1), 1-7. <https://www.cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/356>
- Rojas, A. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo modalidad Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81380/Rojas\\_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81380/Rojas_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero, G. P. M., Quispe, P. L., Cristobal, O. E. P., Velarde, C. G. L., Ayte, J. A. S., Manrique, Y. R. P., & Mendoza, S. G. (2021). Satisfacción con la Vida y la Autoeficacia Específica para el Afrontamiento del Estrés, en los Estudiantes Universitarios de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada César Vallejo de Lima Sur, 2017. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2418-2437. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/462>
- RPP. (2023). *¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout*. <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047>

- Salvador-Moreno, J. E., Torrens-Pérez, M. E., Vega-Falcón, V., & Noroña-Salcedo, D. R. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 41-52. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182021000100041](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000100041)
- Spielberger, C. (1972). Anxiety as an emotional state. *Anxiety Behavior*, 23-49.
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
- Torres, D., & Torres, N. (2022). *Estrés y ansiedad laboral en los trabajadores administrativos de organizaciones privadas en Lima Metropolitana en tiempos de Covid - 19*. Tesis Pregrado, Universidad Femenina del Sagrado Corazón. [https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/972/Torres%20Bukvich%2c%20DM%3b%20Torres%20Rodr%c3%adguez%2c%20NP\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/972/Torres%20Bukvich%2c%20DM%3b%20Torres%20Rodr%c3%adguez%2c%20NP_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urrea, E., Teixeira, A., Antonioli, L., Gedieli, J., Páez, N., & Cócaro, S. (2023). Níveis de ansiedade e de estresse no trabalho da enfermagem em unidades de internação. *Aquichan.*, 23(1), 1-20. <https://doi.org/10.5294/aqui.2023.23.1.6>
- Vizioli, N. A., & Pagano, A. E. (2020). Adaptación del Inventario de Ansiedad de Beck en población de Buenos Aires. *Interacciones*, 6(3), e171. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2413-44652020000300004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-44652020000300004)
- Zubeidat, I., Sierra, J., & Ortega, V. (2003). Ansiedad, Angustia y Estrés. *Estar E Subjetividade*, 23.
- Zuniga-Jara, S., & Pizarro-Leon, V. (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información tecnológica*, 29(1), 171-180. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

## ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>Problema Específico 1</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p> <p><b>Problema Específico 3</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Describir los niveles de la ansiedad en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Describir los niveles de estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Describir los niveles de la ansiedad según el sexo y el tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Se da una relación significativa entre ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Se da una relación significativa entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Se da una relación significativa entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> Se da una relación significativa entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú</p>	<p><b>Variable 1:</b> Ansiedad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Subjetiva</li> <li>● Neurofisiológica</li> <li>● Autonómica</li> <li>● Pánico</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Superiores y recursos</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel correlacional</b></p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p>Corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 102 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 102 colaboradores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Inventario de Ansiedad de Beck (BAI)</p> <p>Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS</p>

<p><b>Problema Específico 4</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p> <p><b>Problema Específico 5</b> ¿Cuál es nivel de ansiedad en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p> <p><b>Problema Específico 6</b> ¿Cuál es nivel de estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p> <p><b>Problema Específico 7</b> ¿Cuál es nivel de ansiedad en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p> <p><b>Problema Específico 8</b> ¿Cuál es nivel de estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2023?</p>	<p><b>Objetivo específico 4</b> Describir los niveles de estrés laboral según el sexo y el tipo de contrato en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico 5</b> Establecer la relación entre la dimensión subjetiva de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico 6</b> Establecer la relación entre la dimensión neurofisiológica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico 7</b> Establecer la relación entre la dimensión autonómica de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p> <p><b>Objetivo específico 8</b> Establecer la relación entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú.</p>	<p><b>Hipótesis específica 4</b> Se da una relación significativa entre la dimensión pánico de la ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y Equipo de Trabajo</li> </ul>	<p><b>Métodos de análisis de datos</b> Mediante el programa estadístico SPSS se realizará el análisis descriptivo. Luego de verificar la validez y confiabilidad del instrumento se evaluará la normalidad de los datos para realizar la contrastación de hipótesis de investigación mediante estadísticos de correlación.</p>
---	--	--	--	--

**Anexo N° 2. Instrumentos**

**ANSIEDAD**

**Adaptado por Nima (2023)**

**INSTRUCCIONES:** El siguiente cuestionario está conformado por diferentes síntomas que son comunes en una ansiedad. Se debe leer de forma atenta, y luego indicar cuanto le afectó en esta semana última considerando también el día de hoy.

N°	ÍTEM	0	1	2	3
		En absoluto	Leve	Moderadamente	Severo
1	Hormigueo o entumecimiento				
2	Sensación de calor intenso				
3	Debilidad en las piernas				
4	Incapacidad para relajarse				
5	Miedo a que pase lo peor				
6	Mareos o vértigos				
7	Palpitaciones o taquicardia				
8	Sensación de inestabilidad				
9	Con miedo o aterrorizado/a				
10	Nervioso/a				
11	Sensación de ahogo				
12	Temblor de manos				
13	Inquieto/a, tembloroso/a				
14	Miedo a perder el control				
15	Dificultad para respirar				
16	Miedo a morir				
17	Asustado/a				
18	Indigestión o malestar estomacal				
19	Sensación de desvanecimientos o desmayos				
20	Ruborizarse, sonrojamiento				

<b>21</b>	Sudoración (no producida por calor)				
-----------	-------------------------------------	--	--	--	--

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT - OMS

Adaptado por Angela Suárez (2013)

INSTRUCCIONES								
<p>El cuestionario siguiente es para medirse el nivel de <b>ESTRÉS LABORAL</b>. Manifiesta veinticinco ítems que se relacionan con estresor laboral. Para cada interrogante, marca con "X" para indicarse la <b>frecuencia</b> con que la condición que se describe es la actual fuente de estrés. Conforme se presenta en la escala siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés</li> <li>2. Condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés</li> <li>3. Condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés</li> <li>4. Condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés</li> <li>5. Condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés</li> <li>6. Condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés</li> <li>7. Condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés</li> </ol>								
	Preguntas	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		N	R	O	A	F	g	S
		u	a	c	l	r	e	i
		n	r	a	g	e	n	e
		c	a	s	u	c	e	m
		a	s	i	n	u	r	p
			v	o	a	e	a	r
			e	n	s	n	l	e
			c	a	v	t	m	
			e	l	e	e	e	
			s	m	c	m	n	
				e	e	e	t	
				n	s	n	e	
				t	t	t	e	
				e	e	e	e	
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							

Ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8  
oficinas de una empresa privada financiera del  
Callao, Perú 2024

3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.								
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.								
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.								
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.								
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.								
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								

	Preguntas	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		N u n c a	R a r a s v e c e s	O c a s i o n a l m e n t e	A l g u n a s v e c e s	F r e c u e n t e	g e n e r a l m e n t e	S i e m p r e
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							

Ansiedad y estrés laboral en trabajadores de 8 oficinas de una empresa privada financiera del Callao, Perú 2024

2 0	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
2 1	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
2 2	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
2 3	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
2 4	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
2 5	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

## MUESTRA

**Tabla 13.**

*Total de colaboradores para análisis de Ansiedad y estrés laboral*

Oficinas	Cantidad de participantes evaluados
Oficina 1	15
Oficina 2	11
Oficina 3	15
Oficina 4	14
Oficina 5	13
Oficina 6	12
Oficina 7	12
Oficina 8	10
TOTAL	102

**Tabla 14.**

*Frecuencia según tipo de contrato*

Tipo de contrato	f	%
Contratado	62	61%
Nombrado	40	39%

*Nota.* f=frecuencia; %=porcentaje

**Tabla 15.**

*Frecuencia según el turno*

Turno	f	%
COMPLETO	102	100.0 %

*Nota.* f=frecuencia; %=porcentaje

## ANÁLISIS PSICOMÉTRICOS DE LOS DOS INSTRUMENTOS

**Tabla 16.**

*Prueba de KMO y Bartlett para ansiedad*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,821
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1926,744
	gl	496
	Sig.	0,000

*Nota.* gl: grados de libertad; Sig.= Significancia

**Tabla 17.**

*Estadísticas de fiabilidad para ansiedad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,926	21

*Nota.* N= Número

**Tabla 18.**

*Prueba de KMO y Bartlett para estrés laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,860
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1601,03
	gl	3
	Sig.	0,000

*Nota.* gl: grados de libertad; Sig.= Significancia

**Tabla 19.**

*Estadísticas de fiabilidad para estrés laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	25

*Nota.* N= Número