



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN  
COLABORADORES DE UN CALL CENTER EN EL  
DISTRITO DE SAN BORJA - LIMA, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Psicología**

**Autores:**

Cecilia Rebeca Salazar Saco

Santiago Oswaldo Leyva Olaya

Asesor:

Mag. Cesar Augusto Ramirez Espinoza

0000-0003-1360-8755

Lima - Perú

2024

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1	Rosa Angelica Seperack Viera	
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Oscar Oswaldo Claros Chavez	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Cesar Augusto Ramirez Espinoza	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 61 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3196661124




### 13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

#### Top Sources

- 12%  Internet sources
- 1%  Publications
- 9%  Submitted works (Student Papers)

#### Integrity Flags

##### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## DEDICATORIA

Está dedicado estos resultados a nuestras familias, a las personas que confiaron en nosotros para impulsarnos en esta carrera tan hermosa y a todas las personas que aportaron para esta investigación.

Esta tesis nos ha permitido poder ingresar a evaluar un campo que no siempre se presta atención, al que hemos querido abordar con los resultados que obtuvimos, con la finalidad de poder brindar mejoras para el trabajo que se realiza en un Call Center.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte, nuestra alma institución, por permitirnos  
cursar esta carrera en este momento.

Gracias a todos nuestros instructores de cada ciclo por compartir sus conocimientos con  
nosotros y por hacerlo con tanto compromiso.

A la empresa donde desarrollamos esta evaluación que nos permitió poder obtener  
resultados satisfactorios para presentar oportunidades de mejora para el desarrollo  
del trabajo en un call center

## TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de Contenido	6
Índice de Tablas	7
Resumen	8
Capítulo I: Introducción	10
Capitulo II: Metodología	27
Capitulo III: Resultados	34
Capitulo IV: Discusión y Conclusiones	38
Referencias	43
Anexos	48

## Índice de Tablas

Tabla 1	Colaboradores para el análisis del Estrés laboral y ansiedad	29
Tabla 2	Confiabilidad del cuestionario del estrés laboral de la OIT	31
Tabla 3	Validez y confiabilidad de la escala de autov. de ansiedad de Zung	33
Tabla 4	Análisis descriptivo de las variables estrés laboral y ansiedad	35
Tabla 5	Prueba de Correlación r de Pearson entre estrés laboral y ansiedad	36
Tabla 6	Prueba de correlación r de Pearson entre dimensión superior y recursos y la ansiedad	37
Tabla 7	Prueba de correlación r de Pearson entre dimensión organización y Equipo de trabajo y ansiedad	38

## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024. Metodológicamente se enmarcó con el tipo básico, de diseño no experimental y de nivel correlacional – transversal, con una muestra de 100 personas mayores a los 18 años. Para la primera variable la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matterson en 1980 y la segunda variable de ansiedad de Zung-EAA (1971), tipo Likert, son herramientas que miden los factores intrínsecos y temporales, así como los estresores, los cuales son cuantitativos. Los resultados se obtuvieron de un análisis inferencial para establecer la relación de las variables mediante el  $r$  de Pearson confirmando los objetivos y refutando la hipótesis nula. El análisis revela una correlación positiva moderada entre las variables, por otro lado, entre la dimensión superior y recursos con la ansiedad una correlación de magnitud grande y con la dimensión organización y equipo de trabajo moderada. Se concluye que, en la medida que en el call center se incrementa los niveles de estrés laboral la ansiedad podrá verse afectada.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, ansiedad, equipo de trabajo, organización, Call Center.

## ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the relationship between work stress and anxiety in collaborators of a call center in the city of Lima, 2024. Methodologically, it was framed with the basic type, non-experimental design and correlational - cross-sectional level, with a sample of 100 people over 18 years of age. For the first variable, the ILO-WHO Work Stress Scale by Ivancevich and Matterson in 1980 and the second anxiety variable by Zung-EAA (1971), Likert type, are tools that measure intrinsic and temporal factors, as well as stressors, which are quantitative. The results were obtained from an inferential analysis to establish the relationship of the variables through Pearson's  $r$ , confirming the objectives and refuting the null hypothesis. The analysis reveals a moderate positive correlation between the variables, on the other hand, between the higher dimension and resources with anxiety a large magnitude correlation and with the organization and work team dimension moderate. It is concluded that, as work-related stress levels increase in the call center, anxiety may be affected.

**Keywords:** Work stress, anxiety, work team, organization, Call Center.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El estrés es aquella reacción corporal y emocional ante algún daño provocado al desequilibrarse recursos disponibles juntamente con la capacidad para satisfacer las demandas (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Una organización experimenta estrés laboral cuando las capacidades, los recursos o los requisitos de un trabajador no se ven satisfechos por las demandas del puesto de trabajo, cuando se superan esas necesidades o cuando un trabajador realiza un esfuerzo para satisfacer esas demandas y no están a la altura de las expectativas de la cultura organizativa ante su desconocimiento.

Mientras que Zung (1971) señaló que la ansiedad tiene propensión a manifestar alguna sensación difusa y vaga, a causa de las aprehensiones o preocupaciones recurrentes, investigando la ansiedad a partir de los síntomas o indicadores que la caracterizan. Estos signos representan un amplio espectro de trastornos emocionales y sus manifestaciones. Así, en su prueba divide los síntomas en síntomas afectivos y síntomas somáticos, que considera como dos dimensiones.

Por otro lado, Gómez (2022), mencionó que Grupo Adecco, hizo un análisis sobre estrés y ansiedad que derivan de las labores, luego de analizar a un total de 1.116 trabajadores de 131 organizaciones pertenecientes a España, Canadá, Suiza, Alemania, Bélgica, Gran Bretaña, Francia, Italia, India, EE. UU., Chile, Argentina, Perú, México, Colombia y Uruguay resultando un 68% de trabajadores con estrés y ansiedad frecuentemente, y dijeron que se sintieron en su trabajo así antes de surgida la pandemia. De esto un 22% reconoció que pasó muy frecuente o siempre y 46% manifestó a veces. Así 33% recalzó que rara vez o nunca presenta problemas de este tipo.

También, un reporte de la empresa estadounidense de análisis y asesoría Gallup, existe un 53% en Latinoamérica que se encuentran estresados; mientras se reporta un 44% en el mundo. Haciendo una observación considerando en mujeres, con nivel de escala que llega al 60%. (Empresa Gallup, 2022).

Asimismo, en México impactan ciertos factores en cuanto a salud mental teniendo diversos comportamientos, los mismos que se pueden detallar según; sexo: 65% de mujeres padecieron estrés laboral frente a 61% de varones. Siendo el nivel alto en lo que son grupos más formados profesionalmente y en jóvenes-adultos. Estas variaciones semejantes se tienen en el estrés crónico: con 20% de varones que padecieron estrés laboral en tanto, en mujeres la cifra tiene una elevación del 26% (Vivas, 2021). Asimismo, de acuerdo con Wellness Council México, un trabajador de su nación puede perder hasta 14 días de trabajo si experimenta síntomas de trastorno de estrés postraumático y 20 días si experimenta ansiedad (Pulso laboral, 2023).

Específicamente en Puerto Rico, la Asociación de Trastornos de Ansiedad y Depresión de América (ADAA), realizó una encuesta de lo que resulta que un 40% de individuos manifiesta síntomas de ansiedad o estrés de una manera continua, en algún tiempo de su vida. Pero, el 9% si fue diagnosticado con trastorno de ansiedad (ADAA, 2021).

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA, 2021) en su reporte manifestó un 813,426 de casos que padecen en cuanto a salud mental de individuos que han sido afectados negativamente como resultado de la epidemia, llevándolo al incremento en cantidad de personas que presentan riesgo de tener problemas como ansiedad, depresión y estrés, durante enero y agosto del año 2021; de estos se identificó alrededor de 216,197 casos manifestados con ansiedad. Mientras se reportó que aproximadamente un 60% de ciudadanos presenta estrés y 70% de peruanos que laboran padecen de estrés laboral. Asimismo, sostuvieron que se da comúnmente en edades de 25 a 40 años, y si el individuo asume alta responsabilidad dentro de sus funciones y si estas están asociadas a la desesperanza, al exceso o falta de sueño, desgano, falta de apetito, cansancio constante, irritabilidad, consumo en exceso de drogas o alcohol, entre otras, el rendimiento es negativo, de igual manera se observó además que son las damas son las más vulnerables de sufrirlo dentro de sus funciones (Rojas, 2022)

Según la encuesta nacional "Honorio Delgado Hideyo Noguchi" del Instituto Nacional de Salud Mental (INSM), existen tasas significativas de problemas de ansiedad y otros como Puerto Maldonado (25,4%), Lima (26,5%) y Ayacucho (26,0%). Lima, además, representa un 16,4% en depresión y un 10,6% en ansiedad (INSM, 2022).

De la misma manera Zuñiga (2019) indica que 6 de cada 10 trabajadores están estresados o ansiosos a menudo u ocasionalmente; en su estudio indico que cerca de 70% y 80% de trabajadores de una organización que se encuentra en Lima se ausentan de su labor debido a que padecen de estrés, a pesar de que disimulan o se excusan que tienen alguna enfermedad diferente, siendo así que hay estresores que están exponiendo a individuos a que se sientan perjudicados así consecuentemente llegan a la ansiedad.

La organización investigada es un call center ubicada en Lima Metropolitana y especializado en ventas que incursionó en Perú hace 20 años. Su servicio de outsourcing incluye operadores que dan soporte telefónico y soluciones a numerosas empresas con las que están conectados. El aspecto más importante del problema es que los operadores están sometidos a una enorme presión debido a la necesidad de captar el máximo número posible de llamadas en el tiempo mínimo posible y a la demanda de asistencia inmediata por parte de los clientes, lo cual demuestra su labor está en constante presión y con horas extenuantes que cumplir.

El área de RRHH del Call Center reporta que los salarios fijos son mínimos y sólo se dan comisiones si se alcanzan los objetivos; de lo contrario, no hay comisiones. Las oportunidades de promoción son escasas. Debido a las estructuras organizativas planas habituales en los centros de atención telefónica, hay pocas posibilidades profesionales y un gran porcentaje que el personal rote. Aunque la satisfacción con el salario y las condiciones de trabajo es mínima, este trabajo es el más adecuado para la juventud que se empiezan a formar en la vida laboral, debido a los horarios variables y al hecho de que sólo les da la oportunidad de adquirir experiencia laboral.

Finalmente, el estudio pretende mejorar el conocimiento especializado de la organización, que puede derivarse de las experiencias colectivas de sus miembros o de las experiencias individuales de esos individuos y las posibles repercusiones de una gestión inadecuada del estrés y la ansiedad.

En la revisión de la literatura se encontraron antecedentes de nivel internacional entre los cuales figuran estudios realizados a escala internacional, como el de Castillo et al. (2023) en Cuba quien realizó investigaciones para establecer las relaciones del estrés laboral y ansiedad en cada colaborador. Para ello aplicó a su estudio el diseño transversal, básico, no experimental, correlacional y descriptiva, fueron analizados 45 trabajadores a través de la escala de ansiedad de Hamilton y el cuestionario estrés en Villalobos. Los hallazgos manifiestan que 75.56% de colaboradores asumen que sufren de estrés y 57.78% evidencian que sufren de ansiedad. El valor de correlación  $r = 0,82$  y  $p = 0,01$  permitiéndonos afirmar que hay evidencias suficientes para indicar que el estrés relacionado con el trabajo eleva el riesgo de ansiedad entre los empleados.

Por otra parte, Tapia (2022) en Ecuador, cuya meta fue correlacionar nivel de estrés y ansiedad de colaboradores. Por ello utilizó una técnica cuantitativa correlacional de corte transversal. Aplicó la Escalas de Estrés Percibidos (PSS-14) y Escalas Estado de Ansiedad de Zung. En consecuencia, se descubrió correlación de magnitud grande y altamente significativa entre las variables. Se llega a concluir que hay fuerte asociación entre constructos debido a los signos de agotamiento, dolores musculares y de cabeza, memoria mala, ansiedades además temores agudos que persisten en trabajadores ante los acontecimientos cotidianos en el lugar de trabajo. Las operaciones diarias de los trabajadores se ven obstaculizadas por estos sentimientos de ansiedad y estrés.

Sin Embargo, Gómez et al. (2021) buscó el establecer en el área asistencial que relación tienen ansiedad, depresión y estrés laboral en quienes laboran en área sanitaria de determinado

hospital psiquiátrico situado en México. Realizando el estudio bajo diseño no experimental, transversal, prospectivo y relacional. Resultando que del total de la muestra que son 86 colaboradores, prevaleció 2.3% con ansiedad severa, 5.8% manifestaron tener una depresión alta finalmente 3.5% resultó con alto estrés laboral; correlacionó variables como la despersonalización y ansiedad con una magnitud moderada y significativa, agotamiento y ansiedad emocional presentan una relación moderada y significativa, entre estrés y ansiedad laboral existe una relación moderada y muy significativa, entre realización personal y ansiedad existe una correlación pequeña y significativa. Concluye que el estrés y ansiedad tiene relación entre baja y directa, por tanto, mientras sea el nivel de estrés sea bajo los niveles de ansiedad también son bajos. siendo dadas estas en sectores con cierta ausencia de contacto con la realidad.

No obstante, Lenzo et al. (2021) investigaron en Italia sobre ansiedad y estrés en quienes laboran en el sector salud. Trabajó con 218 trabajadores, participando por encuesta en línea. Utilizaron la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés-21 (DASS-21). El análisis correlacional examinó la relación entre DASS-21, FREE y CSI. Su resultado llega a indicar que es prevalente los síntomas moderados encaminados a extremadamente severos señalando 8% con depresión (correlación negativa pequeña y significativa, para ansiedad (correlación moderada y significativa) y en cuanto a estrés 8,9% (correlación negativa grande y significativa). Asimismo, se destaca en lo que resultó que la mejora de capacidad estuvo asociada de manera inversa con depresión y estrés. Se asoció la capacidad de supresión frente a la depresión, ansiedad y estrés. Por consiguiente, se comprende lo que es la contribución específica de la habilidad de supresión y mejora, así como sensibilidad a señales en cuanto al estrés y así se predice la depresión, estrés y ansiedad.

Mientras que Sasi (2021) realizó un estudio con la finalidad de tener una descripción del nivel tanto de estrés como ansiedad laboral ante el teletrabajo en el hogar que realizan docentes y colaboradores administrativos en una institución de Ecuador. Para ello, como objetivo aplica una

estrategia de diseño cuantitativo, correlacional, descriptivo, transversal y no experimental. Hace uso del cuestionario Maslach y de la prueba de ansiedad de Hamilton. Burnout Estrés Laboral: Encontrando que el 2,3% ansiedad severa o muy severa, 7% ansiedad moderada, 88,4% presenta ansiedad leve, se concluye que el 62,8% de los encuestados tiene agotamiento emocional bajo (con una correlación baja y significativa), el 8% agotamiento medio y 8% alto; respecto a despersonalización, 67,4% tiene niveles bajos lo que indica que presenta una correlación baja y significativa, el 23,3% medio y el 9,3% alto. Por tanto, se concluyó que el personal académico y los trabajadores de oficina no experimentan niveles importantes de estrés o ansiedad en el ambiente laboral y se constata su buena salud mental y laboral.

En cuanto a los antecedentes nacionales se tiene a Rojas (2022) fue elegido entre los antecedentes nacionales para el estudio conectivo del estrés con la ansiedad en el trabajo en colaboradores de Lima Norte en home office de la empresa financiera privada. Fueron 107 trabajadores conformantes a analizar. El método fue no experimental, correlacional y descriptivos. Utilizándose las Escalas de Estrés Laboral de OIT-OMS y de Autoevaluación de Ansiedad de Zung. Correspondiente a ansiedad, los hallazgos sugieren que 82,2% se encuentra dentro del rango aceptable, mientras que el 5,6% presenta niveles moderados y el 39,9% niveles bajos, con un 35,5% de individuos que exhiben estrés ocupacional. Así pues, puede concluirse que hay correlación directa y sustancial entre constructos presentando una correlación moderada y muy significativa.

Por otro lado, López et al. (2022) En un diseño no experimental, directamente descriptivo-relacional, buscaron conocer cómo se relaciona ansiedad y estrés laboral, para ello se seleccionaron a 242 empleados del Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, y utilizaron un test de escala de Hamilton también cuestionarios sobre estrés ocupacional. Como resultado, el 81,1 por ciento de la muestra no mostró signos de estrés laboral, 88,5 por ciento señaló estrés leve y 3,3 por ciento lo que demostró un moderado estrés. La ansiedad psíquica y somática y estrés ocupacional también

mostraron correlación moderada y significativa. Así pues, puede concluirse que el estrés y ansiedad son moderados, significativo y directamente asociadas las variables, lo cual admite proponer alternativas y se rechaza hipótesis nula.

En un estudio de Vargas (2021) sobre los niveles de estrés laboral y Ansiedad en el área de emergencia del Hospital en Lima, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional, analizando a 92 colaboradores. Concluye finalmente que la ansiedad y estrés se relacionan de forma directa, moderada y muy significativa.

Dentro de este marco Loaiza y Garces (2020) presentaron su tesis cuyo objetivo se basó en relacionar ansiedad y estrés; su estudio fue básico, nivel descriptivo, no experimental, diseño transversal, correlacional, se seleccionó a 60 efectivos policiales, utilizaron inventarios de ansiedad y escalas de estrés. Sus hallazgos indican 95% de participantes presentó un nivel medio de ansiedad mientras 53.33% de efectivos arrojaron un nivel medio de estrés. Es así como, concluye que entre ansiedad y estrés existe una correlación moderada y significativa.

Es por este motivo que Pineda (2019) planteó describir grados de ansiedad y estrés laboral sobre vigilantes asociados al carácter laboral en Tacna; Se desarrolló un estudio no experimental, transversal, relacional, se seleccionó a 260 trabajadores, aplicando el denominado test de Hamilton y así mismo del estrés. Concluye hay 60% sin nivel de ansiedad, 28.5% resultó como leve y 11.5% resultó entre moderado tendiendo a grave, en cuanto a estrés psicológico, 62.3% se mostró leve, 19.2% moderado mientras que severo con 18.5%, y en cuanto a estrés fisiológico, 61.2% aseveró nivel leve, 9.2% fue moderado y severo en 29.6% y significativo. Además, resultó que la relación es fuerte entre los constructos, a mayores niveles de estrés se tiene posibilidad de demostrar mayor nivel de ansiedad.

Martínez et al. (2021) describe que el resultado del agotamiento físico es causado por la actividad laboral realizada.

La OMS (2022) precisó que el estrés producido en lo laboral muestra sentimientos que interfieren en las capacidades del trabajador para desempeñar con sus responsabilidades ante crecientes presiones del trabajo.

Según Lazarus y Folkman (1984) el estrés es aquella situación en donde se está expuesto, en un centro de labores, se considera a esto como exceso de labor, insuficientes medidas, además del desajuste laboral ante una necesidad, comodidad y lo que requiere un trabajador.

También la consideran como aquella relación establecida entre el individuo y su ambiente que le rodea en su trabajo, donde se involucra bienestar físico, psicológico y emocional, así también los estresores y lo que realiza para sobresalir, desenvolverse o si deja que le afecten.

Patlán (2019) sostuvo que considera al estrés como la dificultad que podría hallarse en cada una y toda fase durante la existencia de la persona. Estrés laboral, entonces es cuando se complica la salud ocupacional lo que generó últimamente un mayor porcentaje de estudios, además en lo que es la necesidad de investigar en aquellos que se dirige netamente al identificarse la afectación del estrés en la salud del trabajador dentro del enfoque físico y mental del colaborador que pertenecen a la diversidad de empresas y sectores.

Es así como el estrés se entiende como toda situación donde la exigencia externamente va a generar que el individuo reaccione, el mismo que llega a tener cierto desgaste de energía nerviosa y esto provoca alguna enfermedad de forma somática (Espinoza y Gonzales, 2018).

El estrés se provoca por estímulo ambiental, físico o psicológico, que a la vez genera en el cuerpo diversas reacciones como mecanismo que autorregula, y mantiene el equilibrio mental y la homeostasis en personas. (Rodríguez, 2018)

Ivancevich y Matteson (2019) señalaron que estrés significa las respuestas para adaptarse, ejercida por métodos y/o particularidades psicológicas de un individuo, la misma que resulta de cierta situación, acción o suceso externo que va a plantear exigencias fisiológicas o físicas

específicas a un individuo. Se sintetiza en tres dimensiones que están interrelacionadas: demanda ambiental, respuesta de adaptación influida y diferencia individual.

Asimismo, Bishop (2000) relata sobre estrés señalando que es el proceso que presenta etapas diferentes. La primera etapa la alarma, donde el individuo se siente agotado, y donde los sujetos van a enfrentarse a un estímulo de tensión lo cual lo causa el estrés. (González y Kasparane, 2009).

Entre las teorías del estrés laboral se tiene al modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa, al respecto Cervantes y Rico (2008), refieren sobre lo importante que es el trabajo que se remunera, el esfuerzo psicológico y físico, además de la recompensa. Dicho modelo plantea acerca del no tener reciprocidad entre ganancias y costos, provoca reacciones y emociones de estrés que se relaciona a dicha ausencia.

Como marco cognitivo para comprender el estrés y los métodos de afrontamiento, el Modelo de Estrés Transaccional, que fue desarrollado por Lazarus y Folkman en 1984 y al que se hace referencia en GabelShemueli et al. (2012), describe la correspondencia del estrés y las técnicas de afrontamientos. Al analizar las disparidades que existen entre las percepciones subjetivas y las circunstancias ambientales, esta metodología tiene un impacto considerable en el campo. En particular, se centra en los desequilibrios provocados por las presiones que interactúan con el individuo.

El modelo cognitivo entre estrés y afrontamiento también es valorado por el Modelo de Estrés Transaccional, de que examina la desconexión entre las perspectivas de un individuo y su alrededor, y la desestabilización que provocan principalmente los factores estresantes que interactuarán con él, este modelo es de Lazarus y Folkman (1984). Para el estudio se orienta al tipo de los investigadores Ivancevich y Matteson (2006), quienes idearon el modelo instructivo sobre estrés ocupacional, el mismo plantea al estrés delimitado por la característica del trabajador de

forma individual, y su respuesta adaptativa en este caso será a través de particularidades tanto individual como por acción de determinado evento o contexto externo, la cual diseña a un individuo especiales demandas de índole físico o psicológico, y realiza así conductas diferentes en cuanto a demandas externas.

Osorio y Cárdenas (2017), los dos modelos de estrés más significativos a los que se hace referencia son el de demandas de control de Karasek y el de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist. El modelo Siegrist postula que el estrés surge del esfuerzo excesivo de los empleados junto con recompensas insuficientes. El modelo transaccional de Lázaro y Folkman, un paradigma integral del estrés examina en gran medida el estrés a través de la lente de la evaluación cognitiva.

Ostermann y Gutiérrez (2000), Uno de los modelos de salud ocupacional que ofrecen se llama modelo Propio, Laboral y Social. En este enfoque, el estrés se analiza como la interacción entre estos tres componentes, que pueden tener un impacto negativo en las situaciones de vida del trabajador como factores estresantes o pueden servir como factores de apoyo. Es una proclamación que transmite la idea de que los niveles de estrés o tolerancia están impulsados no solo por preocupaciones profesionales sino también por variables personales y sociales, y que estos factores pueden aliviarse con la asistencia que está disponible para el individuo en estas tres áreas.

En esta parte, se proporcionan breves explicaciones de numerosos modelos. Estos modelos destacan las condiciones que producen este estado, así como las estrategias efectivas que se pueden utilizar para disminuir sus consecuencias. Estas explicaciones reflejan décadas de enfoques para explicar el fenómeno.

La Teoría del Desgaste de Recursos se enfoca en la noción de que las personas cuentan con un conjunto limitado de recursos físicos, emocionales, cognitivos y sociales que emplean para hacer frente a la vida. Cuando enfrentan situaciones estresantes o exigentes, estos recursos se agotan, lo que puede tener consecuencias negativas para su bienestar y funcionamiento. Este agotamiento de

recursos puede llevar a la aparición de estrés crónico, ansiedad, depresión y otros. Para recuperar y recargar estos recursos, se requiere de tiempo y oportunidades adecuadas de recuperación. La teoría se aplica en diversos ámbitos, como el laboral, familiar y de salud, y resalta la importancia de gestionar eficazmente estos recursos para mantener el bienestar y prevenir enfermedades mentales asociados con el estrés (Tsai, 2022).

La prueba de la OIT, que clasifica las fuentes de estrés en el trabajo en equipos, organizaciones y recursos, se asocia al modelo de interacción de demanda y control, donde se consideran las presiones que genera el trabajo y la gestión de las circunstancias por parte del trabajador. Las demandas son consecuencia del funcionamiento de la empresa, ya que genera expectativas tanto en los superiores como en los subordinados. Además, el entorno en el que se trabaja es desfavorable, lo que lo convierte en un elemento estresante. La capacidad, la aptitud, la autonomía y la devoción del trabajador por su trabajo se ven afectadas (OIT, 2016).

Respecto a la ansiedad se tiene a Zung (1971) quien argumentó que es parte del trastorno psicológico más común de prevalencia alta, a causa de exigencia externa y contexto que envuelve a un individuo y es centro de vivencia como síntoma ansioso. Describe que, si el mecanismo como defensa que son propios del inconsciente de la persona son poco suficientes para controlar estímulos ansiosos, se origina respuestas de angustia neurótica y esto va a manifestarse como ansiedad.

López (2022) consideró como negativa emoción, que se conoce como respuesta adelantada la misma que contiene presagio malo y poco certero. Estos temores van a mostrarse en todo lugar; en cuanto a ansiedad origina amenazantes manifestaciones. Siendo el miedo que se adelanta a contextos ocasionando nerviosismo e intranquilidad. Considera también que ansiedad se considera a la emoción a cumplir cierta función en toda situación, siendo por esto considerado como normal, a que el individuo tenga miedo en aquel momento en que se acerca a algún peligro real. Pero, si se

torna excesivo, ocasiona falsa alarma, o sea se va a disparar una reacción de alarma frente a inofensivos estímulos, lo que conllevará a un campo de trastorno ansioso.

De otro lado, la ansiedad surge respondiendo a estímulos diversos o situación estresante de contexto laboral, descrito por Castillo et al. (2021), a partir de la amplia observación recalca que la ansiedad es manifestada continuamente, pero variando o transitando en cuanto a intensidad y esto dependerá de específicas demandas del entorno donde el individuo se desenvuelve.

Existen teorías sobre ansiedad en el trabajo, de las cuales destacan según Virues (2019):

Teoría Psicodinámica, creada por Freud refirió que una angustia es la reacción a la frustración, donde el organismo responde a la sobreexcitación que deriva de los impulsos como sexual-libido para luego interpretar la angustia como una señal de peligro en situación que sean alarmantes. Según la teoría, una angustia proviene del individuo al luchar entre rigor del superyó y de prohibidos instintos, en el cual instintivos estímulos que no acepta el sujeto van a desencadenar un momento de ansiedad (Virues, 2019).

El filósofo y psicólogo alemán Wilhelm Wundt en la teoría Conductista, se basa en conducta aprendida y en cierto instante de la vida van a asociarse a estímulos ya sea favorable o desfavorable, y adopta así un vínculo que posteriormente se mantiene. Esta teoría propone, que la ansiedad es fruto de procesos condicionados, donde los individuos que la sufren erróneamente aprendieron a relacionar estímulos que inicialmente son neutrales, con pasajes que vivieron traumáticamente y, que amenazan, de forma que cuando hay cada vez contacto con estos estímulos va a desencadenarse una angustia que se asocia a amenazas (Virues, 2019).

La teoría de los aprendizajes sociales de Albert Bandura se refiere a desarrollarse ansiedad por medio de la información directa de hechos traumáticos o experiencia, además por el aprendizaje observacional de sujetos significativos al entorno (Virues, 2019).

La Teoría Cognitiva de Jean Piaget refiere que la ansiedad resulta de “cogniciones” patológicas. Se refiere que un sujeto “etiqueta” de manera mental un hecho y va a afrontarlo con un determinado estilo y conducta. Puede ejemplificarse, cuando alguien tiene una molesta sensación física en cierto momento, aunque gran parte de personas no damos significado a dicha experiencia. Hay quienes interpretan esto como señal de amenaza y alarma en salud psíquica o física, que ocasiona respuesta neurofisiológica y desencadena ansiedad (Virues, 2019).

Zung (1971) diferencia de cada individuo su respuesta subjetiva ansiosa, tornándose única la respuesta de un sujeto con respecto a otro, puesto que la complejidad psicológica difiere de una a otra persona. El carácter del sujeto ansioso Zung recalca que podría tener una manifestación de diferentes síntomas que podrían dividirse basado en dimensiones genéricas o por tipos de ansiedad clínica, con dimensiones como síntomas afectivos y somáticos.

#### Dimensión de la ansiedad

a) *Síntomas afectivos*: tienen relación con el indicador clínico de carácter sentimental y emocional los cuales son permanentes rasgos, donde estos resultan no ser normal si se trata de la vida y conducta de un sujeto.

Zung (1971) señaló están con relación a componente estresor, pues al percibir la presión de quien le rodea de forma asfixiante, constante y desbordante, el sujeto afectivamente se siente agotado iniciando un proceso de respuesta desproporcionada considerada como aparición de una significativa ansiedad. Las crisis de ansiedad es parte del grupo de síntoma ansioso que se dan de manera diversa, resulta gradual en ciertos casos y otros son intempestivos, resulta común el sentirse inquieto internamente y con furia cognitiva. Los síntomas de ansiedad se demuestran como resultado de una desbordante emoción, reflejando cansancio, angustia, astenia e inclusive afecta su capacidad para concentrarse y atender, tiene que ver con el bloqueo psicológico al evocarse recuerdos amnésicos.

b) *Síntomas somáticos*. Son aquellos que se relacionan con un padecimiento a nivel orgánico los cuales influyen en cierto grado en la función corporal del sujeto, los que deberían necesariamente ser derivados a partir de la psiquis de la persona, y de ningún modo deberían proceder de una anomalía, afectación.

Zung (1971) precisa: en ciertos casos, según rasgos de la persona y personalidad, podría desencadenarse procesos somáticos los cuales van a inhibir la normal función fisiológica orgánica de todo el sistema del cuerpo humano. Un estado crónico de ansiedad va a evidenciarse a través de la observación de que hay síntomas somatológicos como pueden ser: insomnio, un funcionamiento digestivo malo, aceleración cardíaca infrecuente, vómito y malestares que no se pueden explicar porque se tiene cierta enfermedad orgánica física.

La somatización de la ansiedad además va a repercutir en músculos del cuerpo, no sólo por medio de algemas en músculos, además por medio del funcionamiento de estos, como ejemplo, al caminar, coger alguna cosa e inclusive el acto de masticar al tiempo de deglutir. Una persona ansiosa si experimenta alguna situación de crisis de forma crítica puede en mayor nivel suministrar yodo y endocrinológicamente cortisol, que afecta al normal funcionamiento del plasma sanguíneo lo que da cierta sensación de malestar y pesadez general (Zung, 1971).

Zung (1971) señala que los síntomas que podrían darse somáticamente serían Temblor en cuerpo, cefaleas, dolores en piernas y manos, aparición de heridas y contusiones que no se explican por otro motivo, palpitación cardíaca anormal, Anomalía gástrica, desarrollo de enfermedades digestivas y problemas cardíacos agudizados.

La investigación lo que busca es el estudio de la correspondencia de ansiedad y estrés laboral en personales del call center de Lima. Se basa en las definiciones de estrés y ansiedad de OIT y Zung, respectivamente. Existe una importante prevalencia nacional e internacional de estrés

y ansiedad laboral. lo que se quiere es aumentar la concienciación sobre los efectos perjudiciales de una gestión inadecuada del estrés y la ansiedad.

El estudio resulta fundamental a nivel teórico, ya que busca contrastar los hallazgos sobre los constructos de estrés laboral y ansiedad con la literatura existente, considerando el contexto específico en el que se desarrolla la investigación y ajustándose a la muestra analizada. Además, aporta un valor informativo al campo investigativo al ofrecer una explicación teórica detallada de cada constructo, lo que retroalimenta y fortalece la teoría correspondiente a la temática abordada. Por lo tanto, los conocimientos adquiridos serán valiosos para ampliar la comprensión de las variables mencionadas, lo que permitirá utilizarlos como punto de partida para investigaciones futuras.

Además, a nivel práctico el estudio beneficiará a la empresa analizada, ya que los resultados aportarán información valiosa sobre el nivel de compromiso demostrado tanto por los líderes como por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones. Asimismo, según los resultados se diseñará programas de intervención con la finalidad de brindar herramientas para una mejora o solución.

En el aspecto metodológico, los instrumentos podrán ser utilizados para futuros estudios, contribuyendo al creciente cuerpo de conocimiento en la comunidad científica en relación con la teoría que sugiere una asociación entre los constructos, Cabe destacar que en este estudio se emplearán instrumentos previamente desarrollados y utilizados en investigaciones recientes para medir las variables ya mencionada. Estos instrumentos han sido validados y sometidos a pruebas de confiabilidad en el pasado. Por lo tanto, el presente estudio contribuirá a que se considere la validez y confiabilidad del instrumento, mediante recopilación de datos en trabajadores del call center, con lo cual nos permitirá verificar la vigencia de estos instrumentos para la evaluación de mencionadas variables.

## **1.2 Formulación de Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?

### **Problema específico**

¿Cuál es la relación entre la dimensión superior y recursos con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?

## **1.3 Objetivos general**

Determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima 2024.

### **1.3.1 Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la dimensión superior y recursos con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.

Estableced la relación entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.

## **1.4 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.

### **1.4.1 Hipótesis específica**

Se da una relación significativa entre la dimensión superior y recursos con la ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima

Se da una relación significativa entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo con la ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.

### **Nivel de significancia aceptable**

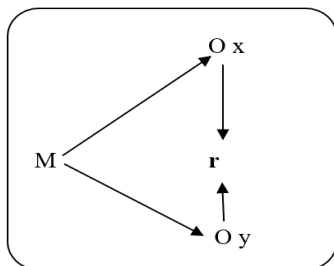
5%=0.05 (aceptable en investigación social)

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El estudio es de tipo básico pues se enfoca en la generación de conocimientos nuevos que sean más completos por medio de la comprensión de aspectos esenciales de algún hecho observable (Arispe et al., 2020). De diseño no experimental ya que se observa únicamente fenómenos y luego se establece interpretaciones de lo que se observa en dicho entorno y no se manipula ninguna variable, (Arias et al., 2022)

De enfoque cuantitativo debido que la indagación se obtuvo a través del análisis matemático y estadístico y, con un nivel correlacional, porque se determina el índice de asociación que se aplica entre los constructos de interés y no se inmiscuye causalidad (Hernández y Mendoza, 2018). Y transversal, ya que se realiza en un tiempo dado, lo que favorece a la eficacia cuando debe interpretarse los resultados (Sánchez et al., 2018).

Según lo dicho, se considera para este estudio el nivel correlacional, pues cumple con lo precisado para considerarla de esta forma.



Denotación:

Ox= Variable estrés laboral.

Oy= Variable ansiedad.

M= Muestra

r= Relación

En cuanto a la población, Hernández y Mendoza (2018) refirieron que “se llama población al grupo de casos los mismos que tienen coincidencia con diversas particularidades” (p. 198). En esta investigación se trabajó con toda la población contando con 100 trabajadores de un call center ubicado en Lima de los cuales el 70% son mujeres y el 30% varones, siendo en su mayoría con un 87% adultos, seguidos del 12% jóvenes

**Tabla 1.** *Colaboradores para el análisis del Estrés laboral y ansiedad*

		Cantidad	Porcentaje
Sexo	Hombres	30	30%
	Mujeres	70	70%
Edad	Jóvenes	12	12%
	Adultos	87	87%
	Adultos mayores	01	01%
Total		100	100%

Para el criterio de inclusión participaron Colaboradores de call center en San Borja con edades mayores a 18 años, varones y mujeres con labor mayor a 6 meses en la empresa donde se realiza el estudio.

Para el criterio de exclusión de los colaboradores de call center en San Borja se excluyó a personal que no asistieron cuando se aplicó el instrumento, aquellos que no desearon participar del estudio y los que no terminaron los cuestionarios.

## Técnicas e instrumentos y análisis de datos

Se manejó la encuesta como técnica para la medición de variables en la muestra (Sánchez y Reyes, 2015) se realizó la recolección de datos mediante la encuesta aplicando la herramienta tecnológica Google forms y la observación directa al momento del desarrollo de la encuesta la que posteriormente sirvió luego para el tratamiento de datos.

El instrumento utilizado fue la Escala de estrés laboral OIT, construida por los autores Ivancevich y Matteson (1989), la prueba fue adaptado a la versión peruana en el año 2013 por Angela Suárez Tunanñaña.

La Escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matterson en 1980, es una herramienta que mide los factores intrínsecos y temporales, así como los estresores. Se compone de 25 preguntas desglosadas en 7 dimensiones. En la evaluación el cuestionario utiliza la escala Likert del 1 al 7, donde 1 denota nunca y 7 denota siempre.

Su utilidad se evaluó en términos de capacidad para anticipar fuentes de riesgos psicosociales, y su validez se evaluó utilizando 38.072 personas de todas las industrias. Coeficiente Alfa de Cronbach para su fiabilidad fue ,966, esto indica alto nivel de fiabilidad.

Se utilizó la adaptación creada por Ángela Suárez (2013), con dos dimensiones. Dimensión primaria es superiores y recursos, formada por ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21 y 24, que están relacionados con los procesos y trámites administrativos. Los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25 es para la dimensión Organización y equipo de trabajo, refiriéndose a estructura, apoyo además cooperación del equipo de trabajo.

## Validez y confiabilidad

La Escala fue sometida a un estudio psicométrico con la meta de establecer la validez de los contenidos de la escala por medio del uso de la evaluación experta. Usando la prueba binomial, pudimos determinar si los jueces estaban de acuerdo o no. Además, se investigó la validez del concepto y los resultados mostraron que la estructura matricial es adecuada. De acuerdo con los resultados de las pruebas de esfericidad de Bartlett, encontrándose que el KMO era de 0,953 y que el Chi cuadrado era significativo ( $\chi^2=4413,926$ ). Mediante el uso de este análisis de componentes, se descubrieron dos dimensiones, cada una de las cuales explicó el 64,715% de la varianza. Siendo la carga factorial superior a 0,50 evidencia que la estructura interna del instrumento ha sido validada en un grado significativo (Suarez, 2013).

En el estudio se realizó el análisis de confiabilidad a través de la consistencia interna del cuestionario obteniéndose un Alfa de Cronbach global de 0,96, siendo altamente confiable según Celina y Campos (2005). Igualmente, en las dos dimensiones también presentan adecuada confiabilidad, de la dimensión superior y recursos =.95 y de la dimensión equipo de trabajo y organización =.94

**Tabla 2**

*Confiabilidad del cuestionario del estrés laboral de la OIT*

	Variable	D1	D2
Confiabilidad	0,96	0,95	0,94

*Nota:* D1= Dimensión superior y recursos; D2= Dimensión organización y equipo de trabajo

En lo que respecta a ansiedad se empleó escala de autovaloración de ansiedad de Zung-EAA (1971), mediante el escalamiento tipo Likert, se eligió este instrumento porque mide niveles transitorios de ansiedad que se experimenta en determinada situación; asimismo, se realizó la evaluación de sentimientos de nerviosismo, tensión, preocupaciones y aprehensión experimentadas

por un individuo que en la actualidad resulta importante medirse, puesto que significan estresores nuevos del trabajo. Dicha escala es de 20 preguntas y es unidimensional, el cuestionario es evaluado por escala Likert iniciando del 1 a 4 significando el 0 como Muy pocas veces mientras 4 es la mayoría de las veces.

Astocondor (2001) examinó las adaptaciones y validez de la Escala de Autoevaluación de Depresión de Zung en 100 personas de 7 comunidades nativas aguarunas en Amazonas, con edades percibidas de 14 hasta 30 años. Participaron 100 personas de ambos sexos.

Previamente habían realizado una investigación piloto, y las mejoras que se sugirieron como resultado fueron aceptadas por un jurado calificador compuesto por 10 expertos en los ámbitos clínico, social y comunitario. Empleó los criterios de validez interna de jueces y coeficiente V de Aiken para alcanzar alto nivel de validez interna de ,80 y elevarlo posteriormente a ,90. Con un total de 0,7850 (Astocondor, 2001), para determinar la confiabilidad se usó Alfa de Cronbach que determina fiabilidad de la escala.

En el estudio se ratificaron las evidencias de propiedades psicométricas de la escala de autovaloración de ansiedad de Zung-EAA, tal es así que, en la Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo (KMO) se obtuvo un valor de 0.76 considerándose como valor aceptable demostrando que el instrumento cuenta con validez en forma global. En cuanto a la dimensión 1 y dimensión 2 los valores también demuestran validez (Dimensión Superiores y recursos =0.89; Dimensión Organización y equipo de trabajo = 0.91). En cuanto a la confiabilidad, obteniéndose el Alfa de Cronbach global de ,79 siendo altamente confiable. Igualmente, en las dos dimensiones también presentan alta confiabilidad ( $\alpha = 0.70$ ;  $\alpha = 0.70$ ) respectivamente según Celina y Campos (2005).

**Tabla 3**
*Validez y confiabilidad de la escala de autovaloración de ansiedad de Zung*

	Variable	D1	D2
Validez (KMO)	0,76	0,72	0,76
Confiabilidad	0,79	0,70	0,70

*Nota:* D1= Dimensión Superiores y recursos; D2= Dimensión Organización y equipo de trabajo

Inicialmente se realizó el contacto con la empresa call center a fin de coordinar los días que se realizarían la recolección de la información, se solicitó autorización para ingreso y aplicación de los instrumentos a la institución, antes de iniciar el proceso se brindó una explicación acerca del contenido, indicando al participante que se trata de una encuesta anónima para evitarse una exposición del colaborador y, así estos van a responder transparentemente en cuanto a lo que día a día viven en su trabajo. Además, indicarse que dicho resultado no ocasionó problemas, sino que ha sido beneficioso brindando soluciones y consecuentemente una mejora. La recolección fue de modo virtual mediante el formulario en Google, luego los resultados obtenidos fueron trasladados a una data en Excel.

Los datos para ser procesados, inicialmente se encontraba en el programa Excel fue trasladado al programa estadístico SPSS. Primeramente, se midió la confiabilidad de la variable general y por cada dimensión, usando el alfa de Cronbach. Para la estadística inferencial, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov indicando que las variables presentan una distribución normal por lo tanto se decidió usar la prueba  $\chi^2$  de Pearson. Para el análisis de las inferencias se toma en consideración la propuesta de Cohen (1992): .10 a .29: pequeña, .30 a .49: mediana, .50 a 1.0: grande.

En este estudio se tuvo prioridad el respeto de normas encargadas de regularizar toda investigación realizada, con el fin de que las implicaciones éticas sean las más apropiadas, y

respetando la confidencialidad de datos que se obtenga además de la colaboración voluntaria de quienes participan.

Para esto se usó el consentimiento informado aceptado por los participantes, dándoles la información necesaria del objetivo, explicando que la información recolectada solo es exclusiva del estudio, todo se manejará de forma confidencial.

Se tiene en consideración el Código de Ética del Investigador UPN (CEIUPN, 2023) a través de la cual respeta la autonomía de cada colaborador informando correctamente, asimismo se reconoce con responsabilidad el aporte científico de diversas investigaciones con la cita correspondiente.

Al igual del Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú que el título XI se refiere a las actividades de investigación, donde sus artículos hablan sobre el compromiso que se tiene con los principios éticos aclarando como investigadores deben respetar decisiones de los participantes, estableciendo las normas claras sobre los fines que tendrá la misma y respetarlo.

Se realizó la solicitud de autorización de ingreso a la empresa para la ejecución de las pruebas, donde con la validación se explicó de manera detallada a los participantes del contenido de la prueba.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 4**

*Análisis descriptivo de las variables estrés laboral y ansiedad*

	<b>M</b>	<b>DE</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b>g1</b>	<b>g2</b>
Dimensión superior y recursos	40,4	15,8	11	74	0,0	-1,0
Dimensión organización y equipo de trabajo	52,1	19,9	16	96	0,1	-0,8
Estrés laboral	96,5	36,8	32	177	0,1	-0,9
Síntomas afectivos	19,7	4,5	12	38	0,9	2,1
Síntomas somáticos	14,8	3,3	8	28	0,3	1,8
Ansiedad	54,4	10,7	32	92	0,5	1,3

La Tabla 4 muestra resultados sobre estrés laboral, los puntajes obtenidos presentan un promedio de 96.5 (DE = 36.8), dentro de un rango posible de 32 a 177. Estos resultados reflejan una orientación hacia valores medios, indicando que los participantes tienden a percibir niveles promedios de estrés en el contexto laboral. Los valores de asimetría y curtosis se encuentran dentro del rango  $\pm 2.5$ , indicando una distribución de datos aproximadamente simétrica y cumple con los *supuestos de normalidad*. Para el análisis de dimensiones, los resultados muestran similares evidencias. Por otro lado, los puntajes de la ansiedad se encuentran mayormente orientados hacia valores bajos, como lo refleja un promedio de 54.4 dentro de un rango posible de 32 sobre un máximo posible de 92, con una desviación estándar de 10.7. Esto sugiere que, en general, los participantes reportan niveles ligeramente bajos de ansiedad en sus entornos laborales. Los valores de asimetría y curtosis se encuentran dentro del rango  $\pm 2.5$ , indicando una distribución de datos aproximadamente simétrica y cumple con los *supuestos de normalidad*. Las dimensiones de la ansiedad presentan resultados similares.

## Contrastación de Hipótesis

**Tabla 05**

*Prueba correlación r de Pearson entre estrés laboral y ansiedad*

		Ansiedad	
		Coefficiente de correlación	,497**
R de Pearson	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	0,002
		N	100

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); Sig. Asintót= Significancia <0.05;

N= tamaño de la muestra

### interpretación

#### Grado de relación entre las variables

En la tabla 10 se evidencia una correlación positiva, moderada y significativa entre el estrés laboral y ansiedad ( $r = 0.497^{**}$ ;  $p < 0.05$ ) por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

#### Decisión estadística

Existe una correlación significativa de las variables, ya que el valor de significancia observado (Sig. = 0,002) es menor al nivel de significancia teórico (Sig.< 0,05). Se ha determinado que la hipótesis alternativa es correcta, mientras que la hipótesis nula ha sido rechazada. En Lima, hay una asociación importante del estrés laboral y ansiedad que experimentan los empleados que trabajan en los centros de llamadas.

**Tabla 06**
*Prueba correlación r de Pearson entre dimensión superior y recursos y la ansiedad*

		Ansiedad	
r de Pearson	Dimensión superior y recursos	Coefficiente de correlación	, 510**
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	100

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); Sig. Asintót= Significancia <0.05;

N= tamaño de la muestra

### Interpretación

#### Grado de relación entre las variables

La tabla 11 indica que, según el r de Pearson, la relación de la dimensión superior y los recursos y la ansiedad es  $r = 0,510^{**}$ , lo que denota correlación positiva grande. Por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

#### Decisión estadística

Existe correlación significativa de las variables, de acuerdo al valor de significancia observado (Sig. = 0,003) es inferior al nivel de significancia teórico (Sig. < 0,05). Se ha determinado que la hipótesis alternativa es correcta, mientras que la hipótesis nula ha sido rechazada. Por otro lado, existe una conexión significativa entre el escalón superior y los recursos, además de los problemas que experimentan los empleados de los centros de llamadas en Lima.

**Tabla 07**

*Prueba correlación r de Pearson entre la dimensión organización y Equipo de Trabajo y ansiedad*

		Ansiedad	
		Coefficiente de correlación	, 485**
R de Pearson	Dimensión Organización y Equipo de Trabajo	Sig. (bilateral)	0,00
		N	100

*Nota:* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); Sig. Asintót= Significancia <0.05;

N= tamaño de la muestra

### Interpretación

#### Grado de relación entre las variables

Con un valor de  $r = 0,485^{**}$ , la tabla revela que el coeficiente de correlación r de Pearson indica relación del componente organizacional y del equipo de trabajo y la ansiedad. Esto indica un vínculo moderadamente positivo entre los dos objetos.

#### Decisión estadística

El valor de significancia observado (Sig.= 0, 000) debajo del nivel de significancia teórico ( $\alpha = 0.05$ ), encontrándose asociación significativa de las variables. Es por ello, se valida la hipótesis alternativa y es rechazada la hipótesis nula. Aparece una asociación significativa de la dinámica organizacional y de equipo y los niveles de ansiedad de los empleados en un centro de llamadas en Lima.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo general fue determinar la relación del estrés laboral y ansiedad en los colaboradores del call center de la ciudad de Lima, para ello, se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman, que arroja un resultado que determina la existencia de correlación significativa moderada y positiva ( $r = 0.497$ ;  $p < 0.05$ ) entre ambas variables, datos que encuentran similitud con los estudios de Tapia (2022) realizado en Quito quien menciona que las operaciones diarias de los trabajadores se ven obstaculizadas por estos sentimientos de estrés y ansiedad de este modo se determina la existencia de relaciones significantes de la ansiedad y estrés en colaboradores ( $r = .905$ ,  $p = .00$ ). También, se asocian con los de Gómez et al. (2021) quien encontró una asociación significativa y directa ( $r = 0.351$ ;  $p = 0.00$ ) y con los de Rojas (2022) que establecen la relación entre las variables ( $r = .44$  y  $p = .000$ ), que concluyen que hay correlación positiva y sustancial entre constructos. Del mismo modo, son semejantes a los estudios de Vargas (2021), quien encontró relación significativa ( $r = .482$  y  $p = .000$ ) de esta manera relata que a mayores niveles de estrés se tiene posibilidad de demostrar mayor nivel de ansiedad. Según Zung (1971) respecto a su teoría de la ansiedad, se enfoca en cómo el estrés en el trabajo puede provocar ansiedad en los empleados. Es decir, las situaciones estresantes en el ámbito laboral pueden activar respuestas de ansiedad, que se manifiestan mediante síntomas emocionales, cognitivos y físicos. Además, el estrés persistente en el trabajo puede mantener un ciclo que agrava la ansiedad. Para abordar esta relación, es esencial que los trabajadores desarrollen estrategias eficaces para lidiar con la ansiedad y que se aborden las fuentes de estrés laboral.

Con respecto al objetivo específico 1, se exhibe una correspondencia significativa positiva y de magnitud grande ( $r = .510$ ;  $p < .05$ ) entre la dimensión superior y recursos con ansiedad en colaboradores, así mismo, ello coincide con los estudios de Loaiza y Garces (2020) en el Cuzco-Perú quienes en su investigación lograron establecer relaciones estadísticamente significativas y

positiva de estas variables y sus dimensiones respectivamente ( $r = .486$ ,  $p < .05$ ). De esta manera, explicamos utilizando la Teoría del Desgaste de Recursos. Esta teoría postula que las tensiones laborales agotan los recursos disponibles para cada empleado, como el apoyo social y las habilidades para enfrentar el estrés. Cuando estos recursos son insuficientes para hacer frente a las tensiones laborales, los empleados pueden experimentar ansiedad. En otras palabras, el estrés en el trabajo, la disponibilidad de recursos y la ansiedad están estrechamente relacionados, y una falta de recursos puede aumentar los niveles de ansiedad en el entorno laboral. Para abordar esta cuestión, es crucial proporcionar recursos adecuados en el lugar de trabajo y fomentar estrategias efectivas para gestionar el estrés (Tsai, 2022).

El cuanto al objetivo específico 2 también los resultados muestran que la relación Organización y Equipo de Trabajo con ansiedad en los colaboradores es significativa positiva y de magnitud moderada ( $r = .482$ ,  $p < 0.05$ ). Este hallazgo, es semejante al estudio realizado en Barcelona-España realizado por López et al. (2021) quienes encontraron que ambas variables se relacionan significativamente ( $r = .695$ ,  $p = .000$ ), así como sus dimensiones, lo cual admite proponer alternativas y rechazamos la hipótesis nula. Por lo mencionado, según el Modelo de Estrés Transaccional de Lazarus y Folkman (1984), la correspondencia de la dimensión Organización y Equipo de Trabajo del estrés laboral y la ansiedad se basa en la evaluación cognitiva que los empleados realizan de las situaciones laborales estresantes cuando perciben que estas situaciones amenazan sus objetivos y carecen de recursos para enfrentarlos, es más probable que experimenten ansiedad. La estrategia de afrontamiento, como buscar apoyo social y desarrollar habilidades de comunicación, pueden ayudar a mitigar la ansiedad en este contexto laboral.

En relación a las implicancias, este estudio presenta la implicancia teórica ya que se relata un modelo instructivo del estrés laboral que facilita la comprensión de los elementos que tienen influencia sobre el estrés laboral, como la exigencia laboral, los grados de control de tareas, el

apoyo social y las recompensas, en otras palabras, esta teoría funciona correctamente en relación al estrés; asimismo, las estrategias de intervención basadas en este modelo suelen ser muy efectivas, de esta manera se acepta la teoría y se respalda por medio de este resultado. Actualmente el modelo de ansiedad de Zung muestra una clara definición, cuantificación y entendimiento de la ansiedad, además que contribuye a la creación de instrumentos de evaluación normalizados que tienen una amplia aplicación en investigaciones y en la práctica clínica vinculadas a la ansiedad.

En cuanto a la implicancia práctica, es importante mantener y promover niveles reducidos de ansiedad y estrés en un centro de llamadas, por ello, desde la perspectiva psicológica es relevante desarrollar enfoques, como la introducción de iniciativas de bienestar, proporcionar capacitación en técnicas de manejo del estrés, ofrecer apoyo emocional, permitir horarios flexibles y garantizar una gestión eficaz de la carga laboral. La inversión en el bienestar mental y emocionales del empleado puede generar un impacto considerable en la eficiencia y el éxito del centro de llamadas, al tiempo que crea un ambiente laboral más saludable y productivo.

Además, esta investigación presenta una implicancia metodológica de modo que al evidenciar la validez y confiabilidad del instrumento utilizado se ha comprobado que el instrumento de estrés laboral en el colaborador de call center no cuenta con validez cuando se mide el constructo global, sin embargo, cuando se mide por dimensiones si se obtiene resultados óptimos, por lo que queda claro la importancia del estudio al encontrar este hallazgo y que permite recomendar a nuevos investigadores a realizar estudios psicométricos de este instrumento.

Asimismo, existen limitaciones como la cantidad de participantes en esta investigación de modo que se realiza en un contexto pequeño, además el método de muestreo usado, al ser no probabilístico no se pueden generalizar estos resultados obtenidos para todos los colaboradores que pertenecen a esta área puesto ya que la muestra es poco representativa, otro punto importante a

considerar es la adaptación del instrumento y la fecha de actualización la cual no permite poder utilizar un instrumento de mayor actualidad.

Finalmente, se concluye que, para el objetivo general, se determina la existencia de la correspondencia significativa y directa de estrés laboral y ansiedad en colaboradores del call center de la ciudad de Lima, rechazándose la nula y aceptándose la hipótesis del investigador.

Con respecto a los objetivos específicos, primero, los trabajadores del call center de la ciudad de Lima se encuentran en un nivel de estrés laboral.

Segundo, los trabajadores del call center de la ciudad de Lima se encuentran en un nivel normal de ansiedad.

Tercero, se establece relación significativa moderada y positiva de la dimensión superior y recursos con ansiedad en colaboradores del call center de la ciudad de Lima.

Cuarto, se establece una relación significativa positiva y de magnitud moderada entre la dimensión organización y equipo de trabajo con ansiedad en colaboradores del call center de la ciudad de Lima, de este modo, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la del investigador.

De este modo, se recomienda implementar programas de gestión del estrés y bienestar emocional. Esto podría incluir sesiones de capacitaciones de metodologías del manejo del estrés, promover ambientes laborales saludables y el establecimiento de mecanismos de apoyo psicológico para los empleados. Implementar políticas que fomenten el equilibrio adecuado del trabajo y vida personal, así como la creación de programas de bienestar que promuevan la salud mental de los colaboradores.

Segunda, realizar evaluaciones regulares del clima laboral y utilizar los resultados para implementar cambios positivos en el entorno de trabajo. Además, considerar la introducción de

programas de incentivos y reconocimientos para motivar a los empleados y reducir la percepción de estrés.

Tercera, mantener una vigilancia continua sobre el bienestar emocional de los colaboradores. Incentivar programas de educación y concienciación sobre la salud mental para disminuir los estigmas asociados con la ansiedad y la promoción de ambientes en el que cada empleado se sientan cómodos buscando apoyo si es necesario.

Cuarta, se sugiere fortalecer las comunicaciones de gerencia y empleados. Establecer canales abiertos para expresar preocupaciones y asegurar que los recursos estén disponibles y sean accesibles para los colaboradores puede ayudar a mitigar la ansiedad.

Finalmente, realizar intervenciones específicas para fortalecer la cohesión del equipo y mejorar la percepción de apoyo organizacional. Actividades de equipo, programas de desarrollo de habilidades interpersonales y revisiones periódicas de las prácticas organizativas pueden contribuir a reducir la ansiedad asociada con esta dimensión.

## REFERENCIAS

- ADAA. (2021). *Social Anxiety Disorder*.  
[https://adaa.org/sites/default/files/ADAA%20Social%20Anxiety%20Disorder%20Brochure%202021\\_0.pdf](https://adaa.org/sites/default/files/ADAA%20Social%20Anxiety%20Disorder%20Brochure%202021_0.pdf)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación*.  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- Astocondor, L. (2001). *Estudio Exploratorio sobre Ansiedad y Depresión en un grupo de pobladores de comunidades nativas aguarunas*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú).
- Castillo, I. (2021). *Ansiedad asociada a estrés laboral del adulto mayor, del Ministerio de Obras Públicas, Talleres David*. (Tesis Pregrado, Universidad Especializadas de las Américas).  
[http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/1013/Iris\\_Y\\_Castillo\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/1013/Iris_Y_Castillo_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CEIUPN. (2023). *Código de ética para la investigación científica en UPN*.  
<https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>
- Cervantes, N., y Rico, R. (2008). *Incidencia de estrés – Tensión laboral y síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales de riesgo asociados, en trabajadores de la industria del petróleo*. (Tesis Pregrado, Facultad de Estudios Superiores Iztacala).
- Chiang, M., Riquelme, G., y Rivas, P. (2022). Relación entre satisfacción laboral, estrés y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718->
- Durán, E. (2022). *¡Alarmante! Siete de cada diez trabajadores sufre estrés en el trabajo al menos una vez a la semana*. <https://www.rhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/154363/Alarmante-Siete-de-cada-diez-trabajadores-sufre-estres-en-el-trabajo-al-menos-una-vez-a-la-semana>

- Empresa Gallup. (2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*.  
[https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g\\_source=position1&g\\_medium=related&g\\_campaign=tiles](https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles)
- Espinoza, A., y González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Revista de humanidades médicas*, 18(3), 697-717.
- Gómez, C. (2022). *68% de los trabajadores sufren de estrés y ansiedad, según encuesta*.  
<https://www.portafolio.co/economia/finanzas/trabajadores-68-con-estres-y-ansiedad-569203>
- Gómez, L., Ocampo, S., Montoya, D., Valtierra, C., Rentería, F., Vasquez, M., . . . Rodríguez, V. (2021). Ansiedad, depresión y estrés laboral asistencial en personal sanitario de un hospital de psiquiatría. *Lux Médica*, 16(48), 1-15. <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/2918/2684>
- González, L. G., & Kasparane, A. G. (2009). Asertividad: un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14(2), 403-425. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- 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>
- Ivancevich, J., y Matteson, M. (2019). *Organizational Behavior & Management*. McGraw Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Lazarus, y Folkman. (1984). *El Estrés Laboral ¿Un Concepto Cajon de Satre?* . España: Universidad de Zaragoza.
- Lenzo, V., Quattropani, M., Sardella, A., Martino, G., y Bonanno, G. (2021). Depression, Anxiety, and Stress Among Healthcare Workers During the COVID-19 Outbreak and Relationships With Expressive Flexibility and Context Sensitivity. *Front. Psychol.*, 12(21).  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.623033/full>
- Loaiza, C., y Garces, M. (2020). *Ansiedad y estrés en efectivos policiales durante la emergencia sanitaria Covid19, Cuzco 2020*. (Tesis Pregrado, Universidad Autónoma de Ica).

- <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/866/1/Carla%20Astrid%20Loai%20Chavez.pdf>
- López, P., y Fachelli, S. (2018). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccaa\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccaa_a2016_cap1-2.pdf)
- López, R. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en trabajadores del Hospital José Hernán Soto Cadenillas de Chota, 2021*. (Tesis Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2137/Informe%20de%20Tesis-L%20c3%93PEZ%20MEDINA%20ROBERT%20H..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López L, I. M., Noroña S, D. R., & Vega F, V. (2022). Estrés laboral en trabajadores de atención prehospitalaria durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Reumatología*, 24(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1817-59962022000100010&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1817-59962022000100010&script=sci_arttext)
- Martínez, L., Meldivelso, A., Sarmiento, S., Siatoya, L., y Tibocho, F. (2021). *Guía de actividades para prevenir y mitigar el riesgo psicosocial percibido por trabajadores de BQS S.A.S. afectados por la emergencia Covid-19*. (Tesis Pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Meza, G., García, O., y Álvarez, S. (2021). Estrés laboral asociado al nivel de ansiedad en becarios del Hospital General de Zona con Medicina Familiar n° 1 de La Paz, Baja California Sur (México). *Medicina general y de familia*, 10(5), 209-214. doi:<http://dx.doi.org/10.24038/mgyf.2021.045>
- Ministerio de Salud. (2021). *Ministerio de Salud atendió 813 426 casos de salud mental entre enero y agosto de 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/542324-ministerio-de-salud-atendio-813-426-casos-de-salud-mental-entre-enero-y-agosto-de-2021>
- Montoya, E. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8532>
- OIT. (2016). *Organización Internacional del Trabajo. Un reto colectivo*. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *México, el país con mayores niveles de estrés laboral en el mundo*. <https://blog.gympass.com/es-mx/estres-laboral-en-mexico/>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Ansiedad laboral: Causas, identificación y salud en la empresa*. <https://watchandact.eu/ansiedad-laboral/>

- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Por la pandemia, la ansiedad y la depresión aumentaron más del 32% en América Latina*. [https://www.infobae.com/america/ciencia-america/2022/05/21/por-la-pandemia-la-ansiedad-y-la-depresion-aumentaron-mas-del-32-en-america-latina/#:~:text=Se%20estima%20que%20el%20trastorno,de%20la%20Salud%20\(OPS\)](https://www.infobae.com/america/ciencia-america/2022/05/21/por-la-pandemia-la-ansiedad-y-la-depresion-aumentaron-mas-del-32-en-america-latina/#:~:text=Se%20estima%20que%20el%20trastorno,de%20la%20Salud%20(OPS).).
- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicológica*, 13(1), 81-90. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>
- Ostermann, R., y Gutierrez, R. (2000). *Conceptualization of Work Stress, Work Support in Mexican simple*. 108 th Annual Convention. merican Psychological Association.
- Patlán P. J. (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)
- Pineda, A. (2019). *Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales*. Tacna, 2018. (Tesis Pregrado, Universidad Privada de Tacna). <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/687/Pineda-Pizarro-Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pulso laboral. (2023). *Ansiedad y estrés laboral cuestan \$16 mil millones anuales a México*. <https://elpulsolaboral.com.mx/mercado-laboral/18633/ansiedad-y-estres-laboral-cuestan-16-mil-millones-anuales-a-mexico>
- Rochabrun Hidalgo, F. M., Uceda Florez, R. M., & Salas-Blas, E. (2021). Estrés laboral y percepción de competencias parentales en padres que trabajan. *Revista de Investigacion Psicologica*, (26), 51-68. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322021000300051&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322021000300051&script=sci_arttext)
- Rodríguez, F. (2018). *Percepción del estrés, afrontamiento y ajuste psicológico en despliegues militares*. (Tesis Doctoral, Universidad de Santiago de Compostela). <https://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/uforense/descargas/2018-Tesis-Fernando-Rodriguez.pdf>
- Rojas, A. (2022). *Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo modalidad Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021*. (Tesis Pregrado, 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)
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima - Perú: (Universidad Ricardo Palma). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sasi, A. (2021). *Niveles de ansiedad y estrés laboral frente al teletrabajo dentro del hogar en el contexto covid19, en UEP Despertar, Quito 2021*. (Tesis Pregrado, Universidad Central de Ecuador).  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25586/1/FCP-CPC-SASI%20ANDREA.pdf>
- 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.
- Tapia, J. (2022). *Estrés laboral y ansiedad de los trabajadores del sector automotriz de la ciudad de Quito*. (Tesis Pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica).  
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5133/1/TAPIA%20LOJ%c3%81N%20JONATHAN%20MICHAEL.pdf>
- Vargas, J. (2021). *Ansiedad y nivel de estrés del personal de guardia de emergencia de un Hospital de Lima, Contexto COVID-19, 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56396/Vargas\\_VJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56396/Vargas_VJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, (64).  
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Virues, R. (2019). *Ansiedad estudio*. <https://www.psicologiacientifica.com/ansiedad-estudio/>
- Vivas, A. (2021). *Estrés laboral: el 63% de la fuerza laboral de México lo ha sufrido*.  
<https://consultorsalud.com/estres-laboral-el-63-de-mexico/>
- Zung, W. (1971). A rating instrument for anxiety disorders. *Psychosomatics*, 12(6), 371-379.
- Zuñiga, E. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión del tercer milenio*, 22(44), 115-120.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/17317/14574/60360>
- J. Cohen. (1992) *Psychol Bull*, 112 (1992), pp. 155-159  
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0033-2909.112.1.155>

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>Problema Específico 1</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión superior y recursos con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?</p> <p><b>Problema Específico 3</b> ¿Cuál es nivel de estrés en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación entre estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Describir los niveles de estrés laboral en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Describir los niveles de ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Describir los niveles de estrés laboral y ansiedad según sexo y modalidad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Establecer la relación entre la dimensión superior y recursos con</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Se da una relación significativa entre estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Se da una relación significativa entre la dimensión superior y recursos con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Se da una relación significativa entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superiores y recursos</li> <li>• Organización y Equipo de Trabajo</li> </ul> <p>Ansiedad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntomas afectivos</li> <li>• Síntomas somáticos</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel</b> correlacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p>Corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 100 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 100 colaboradores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS</p> <p>Escala de autovaloración de ansiedad de Zung-EAA (20 ítems)</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b></p>

<p><b>Problema Específico 4</b> ¿Cuál es nivel de ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?</p> <p><b>Problema Específico 5</b> ¿Cuál es nivel de estrés laboral ansiedad según sexo y modalidad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima, 2024?</p>	<p>ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p> <p><b>Objetivo específico 5</b> Determinar la relación entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo con ansiedad en los colaboradores de un call center de la ciudad de Lima.</p>			<p>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. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RANGO
Estrés laboral	Se considera al grupo de reacciones sean estas químicas, físicas y mentales de un individuo ante elementos o estímulos que produce estrés en el ámbito laboral (Cabrera, 2015).	La variable estrés laboral se estima por medio de la adaptación de Angela Suárez (2013) de la Escala de estrés laboral OIT-OMS que consta de 25 ítems donde se analiza a través de sus dos dimensiones.	Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.	< 90 Bajo nivel de estrés  91 – 117 Nivel intermedio  118 – 153 Estrés  >154 Alto nivel de estrés
			Organización y Equipo de Trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	RANGO
Ansiedad	Hernández (2007) sostuvo que se trata de una emoción de temor y confuso prejuicio, desagradable y vago, el mismo que encierra emociones vacilantes, exaltación funcional y aislamiento, además se considera como una réplica adaptativa y estándar ante una última alarma que existe y prepara al organismo para que este se rebele frente a un contexto de riesgo (Arriaga, 2012)	Esta variable se estima por medio de la denominada Escala de autovaloración de ansiedad de Zung-EAA adaptada por Luis Astocondor (2001) la cual consta de 5 dimensiones y encierra 20 ítems.	Síntomas afectivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desintegración mental</li> <li>- Aprehensión</li> <li>- Ansiedad</li> <li>- Miedo</li> </ul>	45 (Ansiedad normal)
			Síntomas somáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temblores</li> <li>- Dolores y molestias corporales</li> <li>- Tendencia a la fatiga y debilidad</li> <li>- Intranquilidad</li> <li>- Palpitaciones</li> <li>- Mareos</li> <li>- Desmayos</li> <li>- Transpiración</li> <li>- Parestesias</li> <li>- Náuseas y vómitos</li> <li>- Frecuencia urinaria</li> <li>- Bochornos</li> <li>- Insomnio</li> <li>- Pesadillas</li> </ul>	45 – 59 (Ansiedad mínima)

### Anexo 3

#### **DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

**Sexo:** Masculino - Femenino

**Edad**

**Estado civil:** Soltero – Casado – Divorciado - Conviviente

**Tipo de modalidad de trabajo:** Part Time – Full Time

**Estudian:** SI – NO

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Certifico que he leído y comprendido la hoja informativa que se me ha facilitado, que he rellenado libremente las encuestas y que he aprendido lo suficiente sobre el estudio. Soy consciente de que mi participación en el estudio es totalmente voluntaria y que puedo abandonarlo en cualquier momento sin tener que dar ninguna razón. Acepto voluntariamente participar en el proyecto de investigación "Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de un call center del distrito de San Borja, Lima, 2024." Mis datos personales serán protegidos, también se me ha informado.

Teniendo todo en cuenta, Doy mi CONSENTIMIENTO para completar los objetivos del proyecto.

Anexo 4

**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT - OMS**

Adaptado por Angela Suárez (2013)

INSTRUCCIONES								
<p>El cuestionario siguiente es para la medición del nivel de ESTRÉS LABORAL. 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 fuente actual de estrés. Conforme a la escala que a continuación se presenta:</p>								
<p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i>  <i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i>  <i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i>  <i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i>  <i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i>  <i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i>  <i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p>								
	Preguntas	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	generalmente	Siempre
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.							
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.							

	Preguntas	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	generalmente	Siempre
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.							
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	Él 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.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

Anexo 5

**ESCALA DE ANSIEDAD DE ZUNG – EAA**

Adaptado por Luis Astocondor (2001)

CARRERA PROFESIONAL: ..... EDAD .....

SEXO.....

ESTADO CIVIL: .....:..... FECHA .....

SITUACIÓN QUE ME DESCRIBE	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	BUEN NUMERO DE VECES	LA MAYORIA DE VECES
1. Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre				
2. Tengo miedo de las cosas o las personas				
3. Siento mucho temor o miedo sin saber por qué				
4. Me siento como si fuera a reventar y partirme en pedazos				
5. Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme				
6. Me tiemblan los brazos y las piernas				
7. Siento que me molestan dolores de cabeza, cuello o cintura				
8. Me siento débil y me canso fácilmente				
9. Me siento tranquilo y puedo permanecer en calma fácilmente				
10. Puedo sentir el sonido de los latidos muy rápidos en mi corazón				
11. Sufro de mareos				
12. Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar				
13. Puedo respirar fácilmente				
14. Se me adormecen o hinchan los dedos de las manos y pies				
15. Siento ganas de devolver la comida (vomitar) o molestias en el estómago				
16. Orino a cada rato varias veces al día.				
17. Generalmente mis manos están secas y calientes				
18. Siento que mi cara se pone caliente y roja.				
19. Me quedo dormido con facilidad y descanso bien durante la noche				
20. Cuando duermo sueño cosas malas que me dan miedo.				

## Anexo 6

### Elección de la prueba estadística

Para determinarse la normalidad se usó la prueba de Kolmogorov - Smirnov y se obtuvo para estrés laboral un Sig. asintótica de ,200 asegurando una distribución normal y en ansiedad un Sig. Asintótica de ,033 evidenciando una distribución que no se ajusta a la normalidad por lo que se decidió usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

### Análisis de Normalidad

Se empleó el método de Kolmogorov-Smirnov para realizar una prueba de normalidad en los datos destinados al análisis de correlación en la investigación.

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

Variables	<i>Kolmogorov Smirnov</i>		Sig. (bilateral)	Asintót
	Estadístico	G1		
Estrés laboral	,067	100	,200	
Ansiedad	,093	100	,033	

*Nota:* G1=Cantidad de participantes; Sig. Asintót= Significancia <0.05

#### Interpretación:

En la Tabla 10, la variable estrés laboral presenta una Sig. >,05 evidenciándose que presenta una distribución normal y la ansiedad presentan un Sig.<,05 evidenciándose que no se ajusta a la distribución normal. Luego, se decide usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.