



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo
modalidad Home office de una entidad financiera privada
de Lima Norte, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Rojas Cabello, Ana Rocio (ORCID: 0000-0003-2569-6852)

ASESOR:

Dr. Candela Ayllon, Victor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres y hermanas(o) quienes han sido una guía durante mi carrera y me han brindado su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad UCV por permitirnos tener la oportunidad de obtener el título profesional, así mismo a nuestro asesor de tesis quién ha sido una guía constante en el desarrollo del curso.

Índice

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VIII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov de la variable Ansiedad y sus dimensiones
Tabla 2.	Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnova de la variable Estrés laboral y sus dimensiones
Tabla 3.	Correlación entre Ansiedad y estrés laboral
Tabla 4.	Correlación entre Ansiedad y dimensiones del estrés Laboral
Tabla 5.	Correlación entre Estrés Laboral y las dimensiones de la Ansiedad
Tabla 6.	Niveles de ansiedad
Tabla 7.	Niveles de estrés Laboral.
Tabla 8.	Comparación de ansiedad según sexo.
Tabla 9.	Comparación de estrés laboral según sexo.
Tabla 10.	Comparación de ansiedad y sus dimensiones según edad.
Tabla 11.	Comparación de estrés Laboral y sus dimensiones según edad
Tabla 12.	Comparación de ansiedad y sus dimensiones según puesto de trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo 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. Esta investigación es descriptiva, no experimental y co-relacional; la muestra final estuvo conformada por 107 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de autoevaluación de la ansiedad de Zung y la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS. Los resultados evidencia que el 82.2% de los colaboradores están en un nivel de ansiedad dentro del límite y el 5,6 % de los colaboradores 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.

Palabras clave: ansiedad, estrés laboral, colaborador,

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between anxiety and work stress in employees who work as home office employees in a private financial institution in northern Lima. This research is descriptive, non-experimental and co-relational; the final sample consisted of 107 employees. The instruments used were the Zung Anxiety Self-Assessment Scale and the ILO-WHO Work Stress Scale. The results show that 82.2% of the employees have a level of anxiety within the limit and 5.6% of the employees have a moderate level of anxiety, in contrast to work stress where only 39.9% of the employees have a low level of stress and 35.5% of the employees have work stress.

Keywords: anxiety, work stress and collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la presión laboral ha ido incrementándose ya que se han ido dando cambios para los cuales la mayoría de las empresas han tenido la necesidad de improvisar sus procesos, dando como resultado que los trabajadores cambien su rutina laboral y se adapten al nuevo modo de trabajo remoto; la presión laboral en la que se ven sometidos muchos trabajadores de acuerdo a su puesto de trabajo, la carga laboral y también los horarios que se manejan pueden conllevar a desarrollar enfermedades que afecten la salud mental tales como la ansiedad y el estrés laboral.

La Organización mundial de la Salud (2018) menciona que la salud mental es un estado de bienestar en el cual nos permite desarrollar nuestras propias capacidades para así poder trabajar de manera productiva y así contribuir en nuestra sociedad, por otro lado también menciona que existen factores socioeconómicos que son un riesgo para el desarrollo de estas.

Así mismo la OMS (2021) en un estudio realizado en 39 países menciona que el 22% de las personas que viven en una zona afectada o se encuentren en situaciones de emergencias son más propensos a desarrollar alguna enfermedad que afecte su salud mental.

Debido a todos los cambios que la sociedad ha afrontado a causa de la pandemia, muchas personas han padecido de alguna enfermedad mental en específico los colaboradores de esta entidad financiera privada; ya que la modalidad de trabajo remoto ha sido un cambio para muchos y esto ha conllevado a que su desempeño no sea el mismo.

En un investigación por la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indican que las jornadas laborales extensas han provocado 745 000 defunciones en el 2016 por lo que concluye que trabajar más de 55 horas en la semana aumenta más el riesgo de desencadenar alguna enfermedad; por ello el Dr. Tedros Adhanom señala que al normalizarse el trabajo remoto esa pequeña línea que separaba el trabajo del hogar hoy en día ya no existe generando así que el colaborador no cuente con un horario fijo (Organización Panamericana de la Salud, 2021)

El colaborador de por sí, se ve sometido a diferentes presiones, siendo una de las fuentes más significativas es cumplir con las exigencias que demanda

su puesto de trabajo; y a su vez también las actividades que tiene en casa, ya que muchos de ellos son padres de familia o tienen personas a su cuidado generando que los trabajadores se sientan más cargados por las actividades a realizar.

La OIT (2020) en su guía sobre el teletrabajo durante la pandemia y después de ella; menciona que este modo de trabajo da lugar a que los horarios sean extendidos con la finalidad de cumplir con las expectativas de la empresas, por lo que el 38% de las personas encuestadas indican que extienden su horario de trabajo, como también 1 de 4 colaboradores suele trabajar en su tiempo libre para cumplir con las exigencias que el trabajo requiere.

El ministerio de Salud (2021) ha reportado más de 813,426 casos con padecimientos de salud mental siendo estos entre enero y agosto del 2021; de los cuales se identificaron que cerca de 216,197 casos han sido detectados por ansiedad; parte de la atención de los casos detectados se deben al aumento de los centros salud mental que están a disposición y la línea gratuita 113.

El Instituto Nacional de Salud Mental (INSM) en conjunto con el Ministerio de Salud (MINSA) en su investigación indicó que el 52% de los limeños padecen de estrés moderado a severo el cuál ha sido desencadenado por el COVID-19 y entre ellos diferentes factores como la salud, la economía y familiar; así mismo menciona que el estrés puede tornarse en un trastorno mental cuando se desarrolla cuadros de ansiedad (2021), posterior a esta investigación en un estudio realizado con una muestra de 1823 personas, el 54,6% de las personas que viven en la región de Lima reportaron tener problemas para conciliar el sueño debido al estrés.

Rojas (2017) menciona que el 70% de los trabajadores padecen de estrés laboral y su causa más frecuente es la presencia del conflicto interpersonal entre los colaboradores y la poca reciprocidad entre ellos; así mismo también concluye que esta enfermedad al no ser genética si está relacionado con la capacidad que tiene cada colaborador para afrontar una situación conflictiva; así mismo también menciona que la edad promedio en la que se genera el estrés laboral es entre los 25 a 40 años ya que es la edad promedio en donde se adquiere mayor responsabilidad.

Por tal motivo, es de suma importancia tener en cuenta que la realidad

que se vive hoy en día difiere de la realidad vivida un par de años atrás debido a la crisis sanitaria. A pesar de ser un motivo de prevención el aislamiento en sus hogares, es inevitable la aparición de estas enfermedades en la salud mental ya que la presión laboral del día a día; sumado a las responsabilidades dentro del hogar estas se maneja desde un solo ambiente; teniendo como consecuencia que la mayoría de los ellos no diferencien el rol que emplean dentro del trabajo y también dentro de sus propios hogares.

La investigación realizada nos brindará un gran aporte, en el aspecto teórico puesto que la información recabada nos permite ser fuente de información para las futuras investigaciones, y así mismo será información complementaria con la ya existente.

En el aspecto práctico; la información recabada nos permitirá promover diferentes estrategias para prevenir la aparición de la ansiedad y estrés laboral.

En el aspecto metodológico; los instrumentos, las técnicas y procedimientos estadísticos nos permiten identificar si los trabajadores presencian ansiedad y estrés laboral dentro de la organización, permitiendo que otras investigaciones puedan analizar y direccionar estas investigaciones bajo la modalidad de Home Office o trabajo remoto.

En el aspecto social; los resultados obtenidos nos permiten aportar en la problemática actual y así brindar herramientas y proponer estrategias que beneficien a los colaboradores que están bajo la modalidad de home office.

Las investigaciones en los últimos años demuestran que existe relación entre la ansiedad y estrés laboral; sin embargo, por mucho tiempo se ha evidenciado que no hay mucha preocupación por parte de las empresas para involucrarse en la prevención y protección de los trabajadores ya que no se ha brindado herramientas adecuadas y necesarias para prevenir la aparición de estas; provocando así ausencias laborales.

El presente trabajo de investigación buscó saber ¿cuál es la relación entre ansiedad y estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021?

Nos permite conocer a fondo las variables ya que si bien se han realizado estudios bajo la modalidad regular de trabajo; esta se está realizando bajo las condiciones del home office permitiéndonos brindar estrategias que se puedan

aplicar de manera remota para el bienestar emocional y el compromiso organizacional cuya finalidad se busca aumentar la productividad del trabajo remoto y así mismo mejorar el desempeño y rendimiento laboral

Así mismo se planteó como objetivo general, 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, 2021.

Por otro lado, los objetivos específicos planteados fueron los siguientes: Identificar los niveles de ansiedad en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021.

Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021.

Determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de la ansiedad en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021.

Determinar la relación entre ansiedad y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021.

Por ello la hipótesis general que se formuló es: existe relación entre ansiedad y estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021. Así mismo se plantearon las siguientes hipótesis específicas; existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la ansiedad en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021.

Existe relación entre la ansiedad y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a las diferentes investigaciones se tomó como antecedentes nacionales los siguientes trabajos; con la finalidad de tener referencias que nos permitan continuar con el trabajo de investigación.

Para comenzar con las teorías relacionadas al tema partimos con Roman (2019) que en su trabajo de investigación; menciona que los colaboradores pueden presentar trastornos a un nivel físico y también psicológico el cual se puede ver afectado el desempeño y crecimiento laboral; dado que se busca determinar la relación entre estrés y desempeño laboral; según sus estudios determinaron que si existe una relación en los colaboradores de la botica Inkafarma. El tipo de investigación es transversal, correlacional y no experimental; la muestra se aplicó en 75 trabajadores. Los resultados indicaron que hay una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral.

Por otro lado, Rupay (2018) en su investigación referente a los niveles de estrés y riesgos psicosociales, tiene como finalidad conocer la relación estadística entre los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales. Esta investigación es transaccional, no experimental y de correlacional, el estudio se realizó en una muestra final de 132 trabajadores. Los resultados indican que existe correlación entre los componentes de niveles de estrés laboral y dimensiones de los riesgos psicosociales.

Por otra parte, Lujan (2018) en su trabajo referente al Estrés Laboral cuya finalidad fue determinar los niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores, Esta investigación es descriptiva, transaccional y no experimental, La muestra se realizó en un total de 47 trabajadores, donde los resultados indicaron la existencia de un nivel medio de estrés laboral alrededor de un 97.87% como también se evidencio que la dimensión de contenido de trabajo alcanza un nivel medio de 89.36% siendo un factor que intervienen en el desarrollo del estrés.

Por lo tanto, Pineda (2019) en su investigación de Niveles de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada; tiene como finalidad identificar el nivel de ansiedad y estrés laboral de los trabajadores; el tipo de investigación es observacional de corte transversal, el estudio se aplicó en un muestra de 260 trabajadores: Los resultados indican que el 55.6% de mujeres

son propensas a presentar estrés a diferencia del sexo masculino que solo tiene un porcentaje del 27.7 % evidenciando así una diferencia significativa.

Por último, Ocas (2021) en su investigación referente al Estrés, ansiedad y depresión en el personal de salud; cuya finalidad fue de determinar los niveles de estrés, ansiedad y depresión. El tipo y diseño de esta investigación se enmarca como un estudio observacional, transversal y descriptivo, la muestra final se aplicó a 90 trabajadores. Los resultados indicaron que la existencia de estas es semejante con la de otros países, por último, indicaron que la aparición de problemas psicológicos tiene mayor porcentaje en el sexo femenino a diferencia del sexo masculino.

De acuerdo a lo mencionado los diferentes aportes nos permiten tener una claridad a lo que las empresas se enfrentan cada día y así brindar estrategias que les ayuden a mejorar el rendimiento y así reducir el impacto que trae las enfermedades de salud mental en los trabajadores.

Para continuar, se menciona antecedentes internacionales cuya información nos aporta conocimientos para saber cómo se maneja la ansiedad y los niveles de estrés en otros países; dándonos así un enfoque más amplio y nuevas estrategias

Tal como lo indica Arcia et al. (2016) en su investigación acerca del estrés, ansiedad y desempeño laboral en la Empresa empaques y productos plásticos de Nicaragua, cuya finalidad fue conocer la relación entre estrés, ansiedad y desempeño laboral. El tipo y diseño de esta investigación es no experimental, de corte transversal, correlacional y descriptivo; la muestra final fue aplicada a 40 trabajadores. Se identificó un porcentaje con significancia en el nivel moderado de estrés y con respecto a la ansiedad la mayoría de los trabajadores presentaban un grado leve de ansiedad; lo que a consecuencia de esto se evidenciaba que casi la mitad de los trabajadores tenían un buen desempeño laboral.

Por otro lado, Paredes (2016) en su trabajo de Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral, tuvo la finalidad de determinar la influencia que tiene el estrés laboral sobre los niveles de satisfacción. Esta investigación es de enfoque cuantitativo; la muestra final se aplicó a 80 colaboradores. Los resultados de esta investigación indicaron que no hay una relación entre el estrés y satisfacción laboral, es decir las variables son

independientes por lo que si una persona que padece o no de estrés no se relaciona con los niveles de satisfacción.

Además, Muñoz et al. (2019) en su trabajo de investigación con respecto a la relación entre la ansiedad y el estrés académico en estudiantes de octavo semestre menciona que su proyecto está orientado a establecer la conexión entre ansiedad y estrés académico de los estudiantes, el tipo y diseño de investigación que se uso fue no experimental, cuantitativo, descriptivo – correlacional y transversal, la muestra se aplicó en un total de 110 sujetos. Los resultados indicaron haber una correlación entre ambas que fue de 0.633 indicando que existe un asociación significativa; así mismo también menciona que de acuerdo a los resultados la sede de Copacabana fue la que obtuvo a los estudiantes con mayor nivel de estrés.

Por otro lado, Adali (2019) en su trabajo de investigación referente al Estrés laboral y su impacto en la satisfacción; tuvo como objeto analizar la relación entre los niveles de estrés y satisfacción laboral del personal operativo. El tipo y diseño de esta investigación es descriptiva y correlacional; la muestra final fue de 147 colaboradores. La presente investigación evidencia que ambas variables no se relacionan, por lo que los niveles de estrés presentados no influyen en los niveles de satisfacción; así mismo se valida que hay altos porcentajes en el personal en los niveles intermedio y alto de estrés.

Por último, Dueñas (2020) en su investigación con respecto al estrés laboral y su relación en el desempeño del personal; tuvo como objetivo analizar la relación entre estas variables en el personal de salud. El tipo y diseño es descriptiva y correlacional. La población estuvo conformada por 76 colaboradores. Los resultados de la investigación evidencian que existe correlación significativa inversa de -0.841 entre el estrés laboral y el desempeño.

Según estudios la psiquiatra Millan (2020) indica que desde que inició el trabajo remoto el uso de fármacos fue en aumento ya que estos se usaban con la finalidad para ayudar a bajar la ansiedad y así mismo los ayuda a descansar; también indica que esto se debe a diferentes razones las cuales indican que pasar de trabajar en una oficina a estar en sus hogares encerrados por un tema

de salud público es abrupto ya que se escapa de las manos tanto de la empresa como del trabajador; también menciona que el hogar de los trabajadores fueron invadidos y convertidos en su lugar de trabajo; así mismo menciona que al no haber un desplazamiento diario se pierde un espacio mental que nos ayuda a mantenernos en alerta y contribuye a la salud mental.

Para finalizar se debe tener en cuenta que hace un tiempo atrás el trabajo remoto era considerado como una opción de mejora en la calidad de los trabajadores; hoy en día y dada las circunstancias por la crisis sanitaria este se ha convertido en todo lo contrario, ya que a consecuencia de esto los trabajadores han experimentado cambios como la pérdida de apetito, insomnio mal genio, un desempeño bajo entre otros.

La ansiedad es un proceso psicológico que afecta en el día a día de las personas, ya que se evidencia a través de comportamientos o sensaciones que no son productivas para el desarrollo de las personas ya que afectan en este caso en el trabajo, y más aún en estos tiempos donde el trabajador se ve forzado a cumplir con expectativas y procesos nuevos bajo la nueva modalidad de trabajo.

De acuerdo a las diferentes investigaciones Zhou (2018) menciona que la ansiedad es una condición psicológica; la cual puede ser evidenciada debido a diferentes factores ya sean físicos o mentales; e incluso ambos; si estos se vuelven sistemáticos la respuesta puede ser perjudicial y así desarrollar un trastorno de ansiedad.

Por otro lado, Román et al. (2016) indican que la ansiedad es un trastorno y este influye de una manera negativa en el desarrollo y productividad de las mismas provocando así que las personas tengan dificultad para concentrarse, incrementar el número de errores; disminuir la capacidad de retención entre otros que afectan diversas áreas de la vida en una persona sin contar los problemas de salud que se podrían ocasionar a raíz de esto.

Es decir, la presencia de la ansiedad en las personas afecta drásticamente en el trabajador impidiendo que desarrolle sus actividades con normalidad ya que afecta tanto en lo laboral como en lo personal.

Por otro lado, la Asociación Americana de Psicología (2015) indica que hay diversos tipos de trastornos de ansiedad y siendo que cada uno cuenta con

diferencias propias de ellas mismas; también se menciona que las personas con trastornos de ansiedad generalizada se identifican por los miedos y preocupaciones excesivos acompañados de síntomas físicos; la crisis de angustia se caracterizan por los sentimientos de pánico o terror debido a la ausencia de peligro real; en las fobias el miedo se asocia frente a un estímulo y se evidencia por un miedo persistente; y por último está el Trastorno Obsesivo compulsivo que se evidencia por pensamientos o ideas persistentes y no deseadas.

Así mismo Moreno (2007) indica que la ansiedad se manifiesta de manera normal frente a situaciones estresantes; sin embargo la ansiedad patológica se manifiesta con respuestas des-adaptativas; por lo que su función es de superar estas situaciones a futuro; es por ello que también es importante considerar la frecuencia, el tiempo y la intensidad ya que una ansiedad patológica puede ser duradera.

No obstante Virues (2005) indica que la ansiedad al ser una emoción normal está se experimenta en situaciones donde la persona siente amenazas yasea por un peligro externo o interno; también menciona que es anormal cuando es desproporcionada y se extiende en relación al estímulo que lo desencadena. Diferentes enfoques teóricos mencionan que la ansiedad se sita en diferentes cuadros clínicos ya que se pueden presentar con diferentes síntomas.

Es decir que de acuerdo a las situaciones que enfrentamos podemos experimentar diferentes emociones a través del miedo y preocupación; pero indica que estas no son adecuadas cuando las personas sienten estas emociones por un tiempo prologando.

En base a las diferentes teorías se tomó en cuenta la Teoría de señal del peligro de Freud (1926), menciona que la angustia es una señal de alerta y esta es producida frente a una situación de peligro o alguna relación de ello, considerando lo expuesto se estableció las diferencias entre la ansiedad objetiva y la ansiedad neurótica las cuales se originan frente a una señal de peligro; para ello señalo que la ansiedad objetiva se origina frente a un factor externo mientras que la neurótica es originada por factores internos (Santalla. 2002).

Por otro lado, Spielberger (1972) en su Teoría interactiva de ansiedad estado/rasgo define a la ansiedad como un estado emocional pasajero que va

variando de acuerdo a la intensidad y como fluctúa con el paso del tiempo; así mismo dio a conocer dos elementos que ayudan a diferenciar la ansiedad estado de la ansiedad rasgo, es decir que la ansiedad rasgo muestra reacciones ansiosas las cuales forman parte de nuestra propia personalidad, a diferencia de la ansiedad estado en donde la reacción se puede ir modificando de acuerdo a la duración e intensidad en la que se produce.

De acuerdo a lo mencionado, la ansiedad es la composición de las respuestas físicas y mentales que se presentan cuando hay situaciones de crisis evidenciando diferentes comportamientos las cuales se ven a través de la preocupación, miedo, inseguridad, pensamientos negativos, anticiparse ante un peligro, presentar dificultad para concentrarse; tomar decisiones y ser desorganizado.

Por último, tenemos a Zung (1971) quién diseñó una escala para poder medir los niveles de ansiedad y cuantificar los síntomas a través de una prueba corta y de fácil acceso e interpretación para los pacientes y así poder prevenir la aparición de esta; el instrumento que será usado para poder identificar si la ansiedad se encuentra presente en la organización es la Escala de Auto-medición de la Ansiedad de Zung el cual consta de 20 ítems discriminando así los síntomas de la ansiedad a través de ítems positivos y negativos, con la finalidad de identificarlos estados afectivos y somáticos

El estrés en sí es definido como una respuesta adaptativa; que se identifica por las características propias y procesos psicológicos que se evidencian a través de respuestas frente a situaciones externas; estas respuestas pueden ser física o emocional; ya que va a depender de la situación que enfrente el individuo.

Vasquez (2020) menciona que el estrés laboral es una respuesta a los síntomas psicológicos, físicos y comportamiento que se generan por el desbalance de las exigencias, fortalezas y características de la persona en el ámbito laboral, las cuales se evidencian a través de la Imposibilidad de conciliar el sueño; la sensación de cansancio, agotamiento, dolores de cabeza, molestias gastrointestinales, sensación de ahogo, disminución del interés sexual, entre otros.

Existen diferentes factores por los cuales se desarrolla el estrés laboral;

ya que el estrés puede ser a causa de una mala organización, los procesos y el puesto que tiene cada trabajador, es por ello que es importante que el trabajador sienta el respaldo de sus superiores y también se lleve a cabo un control sobre la participación de los trabajadores sobre las actividades a realizar.

Así mismo, Lujan (2018) indica que el origen del estrés laboral se debe a la ausencia de estímulos y la monotonía en el puesto, es decir el trabajo excesivo y repetitivo ya que muchos cumplen el mismo puesto por un tiempo excesivo y no varían en otros puestos, ocasionando que el trabajador presencia una sensación de vacío y rechazo por el trabajo que se realiza día tras día, ya que la nueva jornada será vista como un ciclo monótono no se acaba nunca.

Por otro lado, el estrés según la OIT (2016) indica que no es más que una respuesta física y emocional frente a una desventaja que ha sido provocado por las altas exigencias. Y esta se ve relacionada con el trabajo; es por ello que se encuentra dentro de la organización, el diseño y las relaciones laborales ya que las exigencias a veces exceden de la capacidad, recurso y necesidad del trabajador.

Es decir, se pone a prueba la capacidad que tiene el trabajador para poder afrontar las presiones, así como en los casos en donde no se tiene todo los conocimientos claros; por ello mencionan que un trabajo saludable es aquella en donde la presión laboral se rige de acuerdo a las capacidades y recursos que el trabajador emplea y tiene a su disposición, así mismo la OIT considera las siguientes dimensiones que intervienen dentro del desarrollo del estrés las cuales son:

El clima organizacional donde interviene la conducta de cada colaborador; la estructura organizacional que es donde se posiciona el colaborador dentro de la empresa; el espacio organizacional que es el entorno en donde se desarrolla sus actividades laborales considerando ambientes fijos y no rotativos; la tecnología que son las herramientas que se le brinda al colaborador para el desempeño de sus funciones; el líder que es de quien va a depender como maneja el equipo de trabajo ya que en ocasiones este puede ser percibida como un agente estresor; y por último la falta de cohesión que es la que nos permite identificar que no hay una interacción social entre los colaboradores.

La OMS (2013) refiere que el estrés laboral es la reacción que presencian los colaboradores frente a altas exigencias laborales que están por encima de

sus propias capacidades o habilidades, estas se puede evidenciar a través de las reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

Por otro lado, Acosta (2011) indica que las causas más importantes por la que los trabajadores presentan estrés en la organización es por la relación que existe entre la dificultad y la capacidad de afrontar situaciones frente a la demanda y los recursos disponibles; ya que si la dificultad supera la capacidad de afrontar situaciones puede producir la sensación de monotonía desarrollando frustración y con ello el estrés.

Es decir, el estrés se puede presentar de acuerdo a las situaciones que enfrenta el trabajador; ya que la carga laboral a veces suele ser excesiva para el trabajador sin tener en cuenta si el trabajador cuenta o no la capacidad para poder sobrellevar la presión que el trabajo amerite.

La OMS (2004) señala que esta es una reacción que el individuo evidencia frente a requerimientos y presión laboral; los cuales tienden a agravarse cuando el trabajador no siente el apoyo por parte de sus superiores; así como también se debe tener en cuenta que el estrés menciona de un desbalance de las mismas exigencias y altas presiones por parte de la organización.

Si bien es cierto que el estrés cumple un rol importante dentro del proceso de salud y enfermedad; Lazarus y Flokman (1986) menciona que este proceso no siempre es perjudicial en nuestras vidas porque depende de la apreciación que nosotros le damos y así nuestra capacidad para poder controlar y dar frente a las situaciones que son provocadas por el estrés

Por último, para Selye (1982) indica que el estrés es una respuesta natural impuesta por el cuerpo ante cualquier estímulo exterior; por lo que Edwards y Cooper (1998) clasifica estas respuestas en dos tipos de estrés que son el distrés y eustrés.

El distrés se clasifica como inadecuado ya que el individuo no es capaz de afrontar la situación produciendo así un deterioro en su propio organismo ya que esta afecta a la salud física; por otro lado el eustrés lo clasifican como adecuado ya que el individuo se vuelve optimista al enfrentar estas situaciones volviéndolo capaz de brindar soluciones.

Existen diferentes modelos teóricos en donde se trabaja el estrés dentro de las organizaciones como el modelo teórico de demanda y control de Robert Karasek (1979); lo define como el conjunto de reacciones psicológicas,

cognitivas, fisiológicas y comportamiento que se genera en la interacción que tiene las personas frente a su entorno laboral; así mismo explica que el estrés laboral se origina a partir de las altas exigencias laborales y el poco control que ejerce el trabajador, es decir hay un desequilibrio entre demanda laboral frente a la capacidad de respuesta.

Por otro lado, el modelo de Desequilibrio, esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996) indica que hay 2 conceptos que se basan en el control y recompensa; es decir que el bajo esfuerzo frente a las recompensas a largo plazo puede ocasionar una situación de mayor riesgo en la salud del trabajador; ya que las recompensas están basadas en la estima, el salario y el estatus dentro del trabajo.

Los diferentes aportes como el de Oxford University Press (s. f.) indica que el vocablo viene de la palabra “stress”, cuyo origen es de francés antiguo. Este vocablo en inglés fue diseñado en el año 1936 por el canadiense Hans Selye.

Por último, Suarez (2013) en su estudio “Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un ContactCenter de Lima” aplico la prueba en 203 trabajadores; cuyos resultados denotaron discrepancias ya que los colaboradores del área de Atención al cliente obtuvieron niveles bajos de estrés en un 20% mientras que los trabajadores del área de ventas obtuvieron como resultado un nivel alto del 22.2%, así mismo no se encontró diferencia significativa en cuanto al sexo y edad de los colaboradores..

Así mismo, Suarez adapto la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS para poder medir y cuantificar los niveles de estrés a través de una prueba corta y de fácil acceso e interpretación y así plantear estrategias de prevención; esta herramienta está construida por 25 ítems que evalúa 7 áreas las cuales se basan en el clima organizacional, la influencia del líder, territorio organizacional, estructura organizacional, tecnología, la falta de cohesión y el respaldo del grupo; cuya finalidad es identificar la existencia de los niveles de estrés.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación llevada a cabo es de tipo básica ya que para el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica se encuentra enfocada a un conocimiento integral, mediante la comprensión de los aspectos esenciales de los fenómenos, de los hechos notorios o de los lazos que se crean en los sujetos (CONCYTEC, 2020).

Esta investigación es no experimental, pues nos permite nos permite realizar investigaciones sin manipular las variables y observarlas dentro del ambiente natural; así mismo es de corte transversal, descriptivo y correlacional ya que nos permite recolectar datos en un único espacio y tiempo, además siendo su propósito describir y analizar sus variables (Hernández – Sampieri y Mendoza 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Ansiedad

Definición conceptual

La ansiedad es definida como una emoción normal que las personas pueden experimentar en situaciones de amenazas ya sea por un peligro externo o interno; así mismo indica que esta pueda ser anormal cuando es desproporcionada y se extiende en relación al estímulo que lo desencadena (Virues. 2005).

Definición Operacional

La Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung (EAA) es medida a través de una escala ordinal y está compuesto por un cuestionario de 20 ítems, cada uno referente a expresiones o características de la propia ansiedad, como sintomatologías o signos en los ítems positivos y negativos.

Dimensiones

La escala está compuesta por 2 dimensiones las cuales son la dimensión

positiva (1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18 y 20) y la dimensión negativa (5,9, 13, 17 y 19).

Medición

La calificación del instrumento son respuestas del tipo Likert, de escala ordinal.

Variable 2: Estrés Laboral

Definición conceptual

El estrés según la OIT (2016) indica que no es más que una respuesta física y emocional que surge frente a un desgaste que ha sido provocado por las altas exigencias. Y esta se ve relacionada con el trabajo; es por ello que se encuentra dentro de la organización, el diseño y las relaciones laborales ya que las exigencias a veces exceden de la capacidad, recurso y necesidad del trabajador.

Definición operacional

La Escala de Estrés laboral de la OIT es medida a través de la escala ordinal este instrumento consta de 25 ítems que evalúa 7 áreas las cuales se basan en el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la influencia del líder, la tecnología, la falta de cohesión y el respaldo del grupo; cuya finalidad es identificar la existencia de los niveles de estrés.

Dimensiones

La escala está compuesta por 7 dimensiones las cuales se distribuyen en: Clima org. (1, 10, 11, 20); Estructura org. (2, 12, 16, 24); Territorio org. (3, 15, 22); Tecnología (4, 14, 25); Influencia del líder (5, 6, 13, 17); Falta de cohesión (7, 9, 18, 21) y Respaldo del grupo (8, 19, 23)

Medición

La calificación del instrumento son respuestas del tipo Likert, de escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Arias menciona que es el conjunto de casos, definido, limitado y accesible que se tomará en cuenta para elegir la muestra, y esta debe cumplir con los criterios asignados. (2016)

En esta investigación se contó con una población de 107 colaboradores que cumplen los criterios de inclusión y se encuentran bajo la modalidad de Home Office de una entidad financiera privada según el reporte del área de Recursos humanos (Recursos humanos de Banco Internacional del Perú - Interbank, 2021).

Al estar conformada por un total de 107 colaboradores de la entidad financiera privada de Lima norte, se determina que el estudio será censal.

Se menciona que el muestreo censal es igual a la de la población, es decir que esta se usa cuando la población es pequeña. (López y Fachelli, 2015).

Criterios de inclusión

- Colaboradores de ambos sexos
- Colaboradores de 20 a 45 años (Edad promedio)
- Colaboradores que laboren en entidad financiera
- Colaboradores que estén bajo la modalidad de trabajo remoto

Criterios de exclusión

- Colaboradores menores a 20 y mayores a 45 años
- Colaboradores que no laboren en entidades financieras
- Colaboradores que estén en trabajo presencial

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a usar para estos estudios fueron a través de encuestas y los Instrumentos a usar serán 2 cuestionarios, el cual se detalla líneas abajo.

Instrumento N°1: Ansiedad

Nombre	Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung (EAA)
Autor	William Zung
Año	1965
Objetivo	Identificar los niveles de ansiedad
Dirigido a	Adolescentes y adultos
Tiempo de aplicación	15 minutos
Estructuración	Consta de 20 ítems
Características	De fácil aplicación, autoadministrable, se puede tomar de manera individual o grupal.
Consigna de aplicación	Coloque una X en el espacio según como usted se haya sentido durante la última semana
Adaptado por	Luis Astocondor (2001)

Validez y confiabilidad de la prueba original

Para la validez y confiabilidad del instrumento se tomó como muestra final a 74 pacientes de consultorios externos, para los cuales se tuvo una alta correlación en los resultados obtenidos y diferencias significativas en cuanto a la edad, delimitando así los niveles de cuantificación.

Validez y confiabilidad de la prueba adaptada.

Se realizó en una muestra de 100 pobladores los cuales arrojaron como resultados en la prueba coeficiente V de Aiken con una significancia < 0.05 y en el Alfa de Cronbach de 0.785.

Validez y confiabilidad de la prueba piloto

Para determinar la validez y confiabilidad, se realizó una prueba piloto en donde se eligió al azar a 50 colaboradores de otras entidades financieras privadas que cumplan con los mismos criterios de inclusión y exclusión para la aplicación y desarrollo de la misma, de los cuales arrojaron como resultados en la prueba de Spearman correlación entre las dimensiones con una

significancia < 0.05 y en el Alfa de Cronbach de 0.87.

Instrumento N°2: Estrés Laboral

Nombre	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.
Autor	Ivancevich y Matteson.
Baremos	Adaptación a baremos peruanos por Suarez (2013).
Objetivo	Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado
Tiempo de aplicación	15 minutos
Estructuración	La prueba tiene 7 áreas; y consta de 25 ítems
Características	De fácil aplicación, es autoadministrable, se puede aplicar de manera individual o grupal.
Consigna de aplicación	Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

Validez y confiabilidad de la prueba original

Se aplicó en una muestra de 38,072 trabajadores, el cual obtuvo una significancia de 0.64 en la validez y la confiabilidad en el Alfa de Cronbach de 0.92.

Validez y confiabilidad de la prueba adaptada

Para su desarrollo se aplicó a un grupo de pacientes de consultorios externos, para los cuales los resultados de su validez arrojan correlación con una significancia sobre el 0.90 y en el Alfa de Cronbach de 0.966

Validez y confiabilidad de la prueba piloto

Para determinar la validez y confiabilidad, se realizó una prueba piloto en el cual se eligió al azar a 50 colaboradores de otras entidades financieras privadas que cumplan con los mismos criterios de inclusión y exclusión para la aplicación y desarrollo de la misma, de los cuales arrojaron como resultados en la prueba de Spearman correlación entre las dimensiones con una significancia < 0.05 y en el Alfa de Cronbach de 0.97.

3.5. Procedimiento

Se procedió con la solicitud de los permisos respectivos para el uso de los instrumentos: La Escala de autoevaluación de Ansiedad es de uso libre por lo que no se cuenta con autorización, con respecto a la uso de la prueba Escala de estrés laboral de la OIT – OMS se requirió la autorización al autor que realizo la adaptación para así poder llevar a cabo el desarrollo de la investigación, se verifico la validez y confiabilidad de las pruebas adaptadas para su uso; posterior a ello para la obtención de datos y su aplicación se usará los Formularios a través de Google Forms donde será adaptado los cuestionarios; así mismo se requerirá el consentimiento informado del evaluado para así lograr el desarrollo de los cuestionarios con efectividad. Una vez obtenidos los cuestionarios completos se realizará el respectivo análisis bajo el programa de SPSS y así poder establecer las conclusiones, discusión y recomendaciones del proyecto de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron se registraron en el sistema de SPSS 23, para determinar la confiabilidad de las pruebas se utilizó el alfa de Cronbach, y de normalidad la prueba de kolmogorov smirnov.

Posterior a ello se procedió a descargar la base de datos en el Excel, y así trasladar la información al SPSS 23; de acuerdo a los resultados obtenidos por la prueba de normalidad se procedió a aplicar pruebas no paramétricas tales como la Rho de Spearman; así mismo las pruebas comparativas de U de Mann Whitney y para grupos de 2 a más la prueba de Kruskal Wallis.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo el código de ética de la investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2020), referente al capítulo general este busca fomentar la integridad científica de toda investigación desarrollada en cumpliendo así los estándares en responsabilidad, rigor científico y honestidad para así asegurar la precisión de los participantes. Así mismo se debe tener en cuenta que en toda investigación

se debe solicitar el consentimiento expreso, informado y libre para todos aquellos que se encuentren involucrados en la investigación.

En el código de ética del Colegio de Psicólogos (2017) artículo I en el rol del psicólogo establece que el rol del psicólogo se entiende por el respeto a la vida y al desarrollo de la calidad de persona, ya que esta promueve la salud mental o psicológica desde la concepción hasta la senescencia de las personas; así mismo en el capítulo II artículo 22 menciona que toda investigación a realizar debe hacerse respetando las normas nacionales e internacionales, de la misma forma en el capítulo VII artículo 45 menciona que toda investigación está obligado a seguir el procedimiento científico y técnico para el uso de los instrumentos; en el artículo 57 menciona que se debe tener en cuenta que los datos obtenidos del participante son anónimos brindando así la confidencialidad entre evaluado y evaluador ya que el secreto profesional es un derecho constitucional según el artículo 51.

Así mismo el código nacional de la Integridad científica (2019) en el capítulo I establece las normas de conducta, las infracciones y sanciones a tomar para toda aquella persona natural o jurídica que lleve a cabo una investigación en el campo nacional. Así mismo menciona en el capítulo II sobre la integridad científica que toda investigación cuenta con fases que se deben tomar en cuenta para su desarrollo que son: la integridad, la honestidad intelectual, la objetividad, veracidad y por último la transparencia.

Por último, para la adaptación de textos y citas se hizo uso del fondo editorial de la Universidad Cesar Vallejo – Referencias estilo APA (2017) cuyo objetivo tiene la redacción de los textos y documentos con rigor académico, así mismo se informa no haber modificado datos a conveniencia y haber citado a los autores correspondientes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov de la variable Ansiedad y sus dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig
Dimensión Positiva	,141	107	,000
Dimensión Negativa	,144	107	,000
Ansiedad	,098	107	.014

En la tabla N°1 se observan los valores obtenidos de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, donde se evidencia un nivel de significancia menor a 0.05 tanto en la variable como en sus dimensiones, indicando que no hay una distribución normal, por lo tanto se empleó pruebas estadísticas no paramétricas.

Tabla 2

Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnova de la variable Estrés laboral y sus dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig.
Clima Org.	,105	107	,006
Estructura Org.	,096	107	,016
Territorio Org.	,078	107	,105
Influencia del Líder	,160	107	,000
Falta de Cohesión	,149	107	,000
Respaldo del Grupo	,135	107	,000
Influencia del Líder	,154	107	,000
Estrés Laboral	,127	107	,014

En la tabla N°2 se observan los valores obtenidos de la prueba de Kolmogorov– Smirnov, donde se evidencia un nivel de significancia menor a 0.05 tanto en la variable como en sus dimensiones, indicando que no hay una distribución normal, a diferencia de la dimensión de Territorio Organizacional ya que sus resultados están por encima del 0.05 indicando que si hay una distribución normal; por lo tanto se empleó pruebas estadísticas no

paramétricas.

Tabla 3

Correlación entre Ansiedad y Estrés laboral

	Estadístico	Estrés Laboral
Ansiedad	rho	,664**
	r ²	,44
	p	,000
	N	107

En la tabla N°3 se observan que los valores obtenidos por 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. Es preciso indicar que el tamaño del efecto es mediano (Ferrero, 2020)

Tabla 4

Correlación entre Ansiedad y dimensiones del Estrés Laboral

Variable	rho	r ²	P	N	
Ansiedad	Clima Org.	,628**	.39	,000	107
	Estructura Org.	,678**	.46	,000	107
	Territorio Org.	,716**	.51	,000	107
	Tecnología	,574**	.32	,000	107
	Influencia del Líder	,553**	.30	,000	107
	Falta de Cohesión	,652**	.42	,000	107
	Respaldo del Grupo	,576**	.33	,000	107

De acuerdo a los resultados obtenidos por la prueba de Rho de Spearman se evidencia que es mayor a 0.05 por lo que si hay relación y es muy significativa entre la Ansiedad y las dimensiones del Estrés laboral (Ferrero, 2020).

Tabla 5

Correlación entre Estrés Laboral y las dimensiones de la Ansiedad

	Estadístico	Dimensión Positiva	Dimensión Negativa
Estrés Laboral	rho	,698**	,143
	r ²	.49	.02

p	,000	,141
n	107	107

De acuerdo a los resultados obtenidos por la prueba de Rho de Spearman se evidencia que es mayor a 0.05 por lo que si hay relación y es muy significativa entre el Estrés Laboral y las dimensiones de la Ansiedad (Ferrero, 2020).

Tabla 6

Niveles de Ansiedad

Categoría	f	%
Dentro del límite	88	82,2
Ansiedad leve	13	12,1
Ansiedad moderada	6	5,6
Ansiedad intensa	0	0
Total	107	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos evidenciar que el 82.2 % de los colaboradores se encuentran con una ansiedad dentro del límite, mientras que el 5,6 % de los colaboradores presentan una ansiedad moderada.

Tabla 7

Niveles de Estrés Laboral

Categoría	f	%
Nivel bajo	42	39,3
Nivel intermedio	26	24,3
Estrés	38	35,5
Nivel alto	1	,9
Total	107	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos evidenciar que el 39,3 % de los colaboradores se encuentran en un nivel de Estrés laboral bajo, mientras que el 0,9 % de los colaboradores presentan un nivel de Estrés laboral alto.

Tabla 8

Comparación de Ansiedad según sexo

	Ansiedad
U de Mann-Whitney	1243,000
W de Wilcoxon	2104,000
Z	-,706
Sig. asintótica (bilateral)	,480

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 8 por la prueba de U de Mann Whitney se evidencia que no hay diferencia significativa ya que el resultado fue mayor a 0.05

Tabla 9

Comparación de Estrés laboral según sexo

	Estrés Laboral
U de Mann-Whitney	1340,500
W de Wilcoxon	3551,500
Z	-,080
Sig. asintótica (bilateral)	,936

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 9 por la prueba de U de Mann Whitney se evidencia que no hay diferencia significativa ya que el resultado fue mayor a 0.05

Tabla 10

Comparación de Ansiedad y sus dimensiones según edad

	Ansiedad	Dimensión positiva	Dimensión negativa
H de Kruskal-Wallis	5,395	4,757	4,757
GI	4	4	4
Sig. asintótica	,249	,313	,103

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 10 por la prueba de H de Kruskal-Wallis se evidencia que no hay diferencia significativa entre las edades ya que el resultado fue mayor a 0.05

Tabla 11

Comparación de Estrés Laboral y sus dimensiones según edad

	H de Kruskal-Wallis	G/	Sig. asintótica
Estrés laboral	5,761	4	,218
Clima Org.	3,164	4	,531
Estructura Org.	3,164	4	,179
Territorio Org.	3,164	4	,050
Tecnología	3,164	4	,652
Influencia del Líder	3,164	4	,307
Falta de Cohesión	3,164	4	,456
Respaldo del Grupo	3,164	4	,070

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 11 por la prueba de H de Kruskal-Wallis se evidencia que no hay diferencia significativa entre las edades ya que el resultado fue mayor a 0.05

Tabla 12

Comparación de Ansiedad y sus dimensiones según puesto de trabajo

	Ansiedad	Dimensión positiva	Dimensión negativa
H de Kruskal-Wallis	3,268	3,296	3,296
G/	3	3	3
Sig. asintótica	,352	,348	,394

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 12 por la prueba de H de Kruskal-Wallis se evidencia que no hay diferencia significativa entre los puestos de trabajos ya que el resultado fue mayor a 0.05

Tabla 13

Comparación de Estrés Laboral y sus dimensiones según puesto de trabajo

	H de Kruskal-Wallis	G/	Sig. asintótica
Estrés laboral	6,236	3	,101
Clima Org.	5,060	3	,167
Estructura Org.	5,060	3	,215
Territorio Org.	5,060	3	,081
Tecnología	5,060	3	,624
Influencia del Líder	5,060	3	,032

Falta de Cohesión	5,060	3	,149
Respaldo del Grupo	5,060	3	,083

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla N° 13 por la prueba de H de Kruskal-Wallis se evidencia que no hay diferencia significativa entre los puestos de trabajos ya que el resultado fue mayor a 0.05

V. DISCUSIÓN

La investigación llevada a cabo ha sido de suma importancia ya que nos permite tener en cuenta la realidad que viven los colaboradores hoy en día; también nos permite ver cuán importante es cuidar de nuestra salud mental en situaciones como las que hoy en día se viven; en diversas investigaciones se evidencio que tanto la ansiedad y el estrés laboral se relacionan entre sí, ya que estas enfermedades de salud mental están relacionadas con la capacidad que tiene la persona para poder afrontar circunstancias o situaciones de peligro así mismo también se debe considerar que la presión laboral y los horarios han sido un cambio brusco para cada colaborador (Revista economía, 2021).

En el desarrollo de esta investigación los resultados que se encontraron confirman la hipótesis propuesta, donde se evidencia que hay relación directa significativa entre las dos variables; Ferrero y Lopez (2020) nos menciona que la asociación de estas variables nos brinda información una sobre la otra ya que nos permite medir la dirección y magnitud de la relación entre ellas. Los resultados encontrados en esta investigación no concuerdan con lo obtenido por Román (2019) ya que en su investigación sus resultados indicaron que no hay relación entre sus variables evidenciando contrariedad con su hipótesis planteada.

De acuerdo a nuestro objetivo general el cual buscaba determinar la relación entre la ansiedad y estrés laboral en los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office, los resultados evidenciaron que efectivamente hay una relación directa entre ambas variables, es decir que a mayor ansiedad mayor estrés laboral se generará; teniendo en cuenta que las condiciones laborales pueden o no ser adecuadas; ya que ahora su nuevo lugar de trabajo es su propio hogar. La OPS (2021) menciona que al normalizarse el trabajo remoto la línea delgada que dividía el trabajo del hogar hoy en día ya no existe más; generando así que el colaborador desencadene el estrés laboral.

Referente al primer objetivo específico; el cual era identificar los niveles de ansiedad en los colaboradores bajo la modalidad de Home office se evidencio que el 82,2 % de los colaboradores en ese momento se encontraban en un nivel de ansiedad dentro del límite; a diferencia de Pineda (2019) cuyos resultados están en congruencia con lo indicado ya que el 60% de los trabajadores no

manifiestan estar en algún nivel de ansiedad, es decir solo el 28,5% presentan un nivel de ansiedad leve y el 11,5% presentan un nivel de ansiedad moderada

Siguiendo a la teoría de Spielberger (1972) respecto a la ansiedad estado; que es la que nos indica como la persona se siente en el momento podríamos inferir que solo el 5,6% de los colaboradores presentaban un nivel moderado de ansiedad; es decir que en el momento en el que se aplicó la prueba los colaboradores estaban presenciando una situación amenazadora. La OMS (2021) menciona también que es más factible desarrollar esta enfermedad si es que nos encontramos en una situación de emergencia, como la que se ha ido viviendo por la crisis sanitaria.

Referente al segundo objetivo específico; el cual era identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office, se evidenció que el 39.9% de los colaboradores presentan un bajo nivel de estrés; a diferencia de la investigación de Lujan (2018) en donde sus resultados indicaron un nivel medio de estrés laboral, adicional a ello en la dimensión de relaciones sociales los resultados indicaron haber una proporción con tendencia a nivel medio y alto con un 46,81% respectivamente; así mismo nuestra investigación indicó que el 35,5 % de los colaboradores de la empresa evidencia tener estrés laboral; a lo que Rojas (2017) menciona que el origen de estas pueden deberse a la poca relación interpersonal entre los mismos colaboradores así mismo la OIT (2020) menciona que otra causa se debe a cumplir con las exigencias de la empresa sin considerar un horario fijo de labores. El notable hecho de que su nuevo hogar sea ahora también su lugar de trabajo implica que las responsabilidades de los colaboradores sean aún mayor ya que no solo deben cumplir con el rol del trabajo, sino también con el rol que cumple dentro del hogar. Por ello aceptamos el modelo de Karasek (1977) sobre demanda y control; ya que nos explica que conforme sean más altas las exigencias de la organización y exista poco control sobre el trabajo o la poca capacidad de respuesta frente a una situación existe mayor probabilidad que se genere el estrés.

Por otro lado el tercer objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de la ansiedad en los colaboradores bajo

la modalidad de Home office cuyos resultados obtenidos indican que hay una relación directa entre la variable y las dimensiones, es decir que conforme exista mayor estrés laboral mayores serán los pensamientos negativos que le impidan tener la capacidad para afrontar las altas exigencias de la organización. Según Spielberger (1972) hace referencia que la aparición de la ansiedad estado se asocia a un episodio transitorio que es producido por la tensión; es decir que esta ansiedad puede ser activada ya sea por el puesto de trabajo, la falta de comunicación entre los colaboradores, el entorno en el que desarrollamos nuestras funciones como también de nuestros líderes dentro de la organización.

Por último el cuarto objetivo específico, el cual fue determinar la relación entre ansiedad y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office; los resultados indican que existe una relación directa entre la variable y sus dimensiones, es decir que conforme exista mayor ansiedad mayor será la responsabilidades y presiones dentro de la organización. Dentro de los resultados se evidencia que existe una relación significativa entre la ansiedad y la dimensión territorio organizacional; es decir que existe más ansiedad frente al espacio en donde el colaborador lleve a cabo las funciones de su trabajo dentro de la organización, a lo que la OMS y la OIT en conjunto (2016) mencionan que al normalizarse el trabajo remoto, el espacio de trabajo también sea desde su hogar.

La presente investigación tuvo la facilidad de poder medir a toda la muestra final, a pesar de encontrarnos frente a una crisis sanitaria. En el desarrollo de esta surgieron limitaciones ya que en el proceso de la investigación existieron pocos trabajos que incluyan estas variables frente a la nueva modalidad de trabajo; así mismo el desarrollo de este trabajo nos permite dar pase a otras investigaciones que pueden injerirse en este nuevo contexto,

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se evidencia 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 estrés laboral.

SEGUNDA: Así mismo, de acuerdo a los resultados se encontró que el 82,2% de los colaboradores que trabajan en Home office presentan un nivel de Ansiedad dentro del límite; así mismo el 12 % de los colaboradores presentan un nivel de Ansiedad leve, el 5,6% presentan un nivel de Ansiedad moderada mientras que no se encontró resultados en el nivel de Ansiedad intensa.

TERCERA: Por último, los resultados indicaron que el 39.3% de los colaboradores que trabajan bajo la modalidad de Home office presentan un nivel bajo en cuanto al Estrés laboral, el 24,3% de los colaboradores presentan un nivel de Estrés laboral intermedio; así mismo el 35,5 % de los colaboradores presentan Estrés Laboral y por último se evidencio que el 0,9 % presentan un nivel alto de Estrés laboral.

CUARTA: Existe correlación directa y significativa entre la ansiedad y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores que están bajo la modalidad de home office de una entidad financiera ($p > .05$).

QUINTA: Existe correlación directa y significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de la ansiedad en los colaboradores que están bajo la modalidad de home office de una entidad financiera ($p > .05$).

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Elaborar programas de acompañamiento que ayuden a mejorar la salud mental de todos los colaboradores ya que de acuerdo a las demandas laborales están pueden desencadenar alteraciones en la salud mental de ellos mismos.

SEGUNDA: Identificar a los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office cuyos factores externos vulneren la salud mental para así poder desarrollar un plan de intervención.

TERCERA: Promover la salud mental a través de flyers, afiches entre otros, con la finalidad de que los colaboradores puedan acudir al soporte psicológico brindado por la empresa para evitar alteraciones en la salud mental.

CUARTA: Promover espacios de tiempo libre virtual con la finalidad de que los colaboradores puedan despejar su mente y así puedan continuar con sus horarios laborales de forma más oportuna.

REFERENCIAS

Adali, S. (2019). Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas emparadoras de la costa sur.

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6145.pdf

Amaya, B.; Galvis, D.; Acosta, G.; Aguilera, L. y Olarte, Y. (2019). Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco.

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Aranda-Beltrán, Carolina, & González-Galindo, Lourdes, & Vázquez- García, Ricardo (2020). Psychosocial factors and symptoms of stress in workers of a tire manufacturing company, Jalisco, Mexico. *Revista CienciaUnemi*, 13(32),78-86.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661898008>

Arcía, D.; Leiva, P. y Prado, M. (2016) Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016.

<https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>

Arias-Gómez, Jesús, & Villasís-Keever, Miguel Ángel, & Miranda Novales, María Guadalupe (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>

Barán, A. (2018). Ansiedad y estrés.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Baran-Andrea.pdf>

Barros, S., Arias, L., y Castañeda, C. (2020). Conducta suicida en estudiantes de medicina. *Revista médica vallejana*, 9(1), 11–12.

<https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejana.v9i1.2479>

Blanco, T., y Thoen, A. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Redalyc*. Published.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4767/476754919003/476754919003.pdf>

Bosqued, M. (2007). Que no te pese el trabajo. Gestion 2000. https://books.google.com.pe/books?id=5AsebY9LBhIC&dq=ansiedad+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Burillo, S. (2018). *Ansiedad: La psicóloga responde a tus preguntas*. <https://books.google.com.pe/books?id=UrpUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Cardemas, L., Montoya, D., y Aguirre, D. (2019). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto? *Redalyc*. Published. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21363396002/21363396002.pdf>

Çelik, Mazlum (2018). The Effect of Psychological Capital Level of Employees on Workplace Stress and Employee Turnover Intention. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 28(68),67-75. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81855411006>

Chana, G. y Huaman, L. (2021). Ansiedad y Estrés en Trabajadores de los Establecimientos de Salud durante la Pandemia del Covid-19, Ilo 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75619/Chana_MG_S-Huaman_DLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Choque, J. y Guzman, S. (2021). Estrés laboral y ansiedad por COVID-19 en agentes policiales, del complejo de la Región Policial. Tacna. 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67282/Choque_P_J_Guzman_ES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chunga L. et al. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *REVISTA MÉDICA VALLEJIANA/ Vallejian Medical Journal*, 9(1), 13–17. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejiana.v9i1.2421>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2020). Guía Práctica Para La Formulación Y Ejecución De Proyectos De Investigación Y Desarrollo.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>

Dueñas, F. (2020). Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

Ferrero, R y López, J. (2020). ¿Qué es la correlación estadística y cómo interpretarla? *Máxima Formación*.

<https://www.maximaformacion.es/blog-dat/que-es-la-correlacion-estadistica-y-como-interpretarla/>

Flores, M. y Calderon, P. (2021). Estrés laboral en el trabajo remoto y satisfacción laboral en docentes de secundaria del distrito de Urcos, Quispicanchi, Cusco – 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73430/Flores_CM_DP-Calderon_CPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M., y Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Redalyc*. Published. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67957684012/67957684012.pdf>

García, J. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Gayá, P. (s. f.). ¿Cómo controlar la ansiedad? https://books.google.com.pe/books?id=7SuTBQAAQBAJ&pg=PA8&dq=ansiedad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRi6Oz8e_vAhXBB9QKHdl2BoUQ6AEwBHoECAUQAg#v=onepage&q=ansiedad%20laboral&f=false

Hernández-Pozo, María, & Macías, Daniel, & Calleja, Nazira, & Cerezo, Sandra, & del Valle Chauvet, Carlos (2008). Propiedades psicométricas del inventario

Zung del estado de ansiedad con mexicanos. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 2(2).19-46.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297225162009>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: México DF Ed.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Huamán, A. (2021). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67282/Choque_P_J_Guzman_ES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lecca, J., Lora, M., y Rodriguez, J. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. Centros de salud minsallacuabamba y parcoy. *Revista médica vallejana*.Published.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56315/AC_Lecca_FJP-Lora_LMG-Rodr%C3%adquez_VJL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lopez, L., y Campos, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Redalyc*. Published.

<https://www.redalyc.org/pdf/264/26411111.pdf>

López P. & Fachelli S. (2015), Metodología de la investigación social cuantitativa.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Luján, P. (2018). El Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima, 2018.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3488/TRAB.SUF.PROF_Patricia%20Sof%C3%ADa%20Luj%C3%A1n%20Laos.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ministerio de Salud (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](#)

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>

Monterrosa, A, Dávila, R.; Mejía, A, Contreras, J., & Mercado, M, y Flores, C. (2020). Occupational Stress, Anxiety and Fear of COVID-19 in Colombian Physicians. *MedUNAB*, 23(2) ,214-232.

<https://www.redayc.org/articulo.oa?id=71965089013>

Mora, M. (2019). Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa PROVIP´S, Quito 2019.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3481/1/TESIS%20Daniela%20Mora.pdf>

Morales, L., y Goiriz, N. (2020). Riesgo ergonómico y estrés laboral de fisioterapeutas del Hospital de Clínicas, Facultad de Ciencias Médicas. Paraguay, 2019. *Scielo*. Published.

http://scielo.iics.una.py//scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1816-89492020000200079&lang=es

Moreno, J., Cárdenas, C., Cárdenas, J., Nieto, J. C., y Lopera, J. (2020). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 13(1).

<https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>

Muñoz, D.; Muñoz, E.; Ososrio, J. y Marín, M. (2019). Relación entre la ansiedad y el estrés académico en estudiantes de octavo semestre que se encuentran desarrollando trabajo de grado y prácticas profesionales en una institución de educación superior del valle de aburrá.

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/478/Trabajo%20de%20Grado%202%20->

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=yh>

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Munir, M.; Amaliyah; Rumanbo, M. (2021). Work stress management model through digital humor. *Utopía y Praxis Latinoamericana*. 26 (2).
<https://www.redalyc.org/journal/279/27966514031/27966514031.pdf>

Ocas, L. (2021). Estrés, ansiedad y depresión en el personal de salud del primer nivel de atención durante la pandemia de covid – 19. Lima, 2020.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9053/Estrés_OcasRodriguez_Lina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización mundial de la Salud (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

OMS. (2013). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Who.
http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=A8A0CAAB277C708269721EE787EED8C9?sequence=1

OMS (2019). Salud mental en las emergencias.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-emergencies>

OMS (2019). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización Panamericana de la Salud (2021). La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares.

<https://www.paho.org/es/noticias/17-5-2021-oms-oit-alertan-que-jornadas-trabajo-prolongadas-aumentan-defunciones-por>

Organización Internacional del trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella.

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

Organización Internacional del trabajo (2021). Seguridad y salud para el futuro

del trabajo en la región.

https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_832574/lang--es/index.htm

Osorio, J., y Cardenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Redalyc.org*. Published.

<https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>

Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 581–588.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2011.284.419>

Pineda, A. (2019). Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales. Tacna, 2018.

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/687/Pineda-Pizarro-Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Revista Economía (2021). El 70% de los peruanos sufre de estrés laboral.

<https://www.revistaeconomia.com/el-70-de-los-peruanos-sufre-de-estres-laboral/>

Rodriguez, M., Ocampo, L., y Nava, C. (2009). Relación Entre valoración De Una situación y capacidad para enfrentarla. *Dialnet*. Published.

Rojas, J. (2017). 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral. Recursos humanos. *Info capital humano*.

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

Román, M. (2019) relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre-

diciembre 2018.

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rupay, S. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BAI%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soares, M., Gelmini, S., Brandão, S., y Silva, M. (2018). Workplace accidents in brazil: analysis of physical and psychosocial stress and health-related factors RAM. *Revista de Administração Mackenzie*, 19 (3), 1-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195460156001>

Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista 40 PsiqueMag*, 2, 33–50.

Trochez, J., Feria, J., & Ledesma, R. (2020). Asociación del Test de Zung para la ansiedad y depresión con el consumo de sustancias psicoactivas en estudiantes universitarios. *Revista espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n28/a20v41n28p04.pdf>

Villanueva, L., & Ugarte, A. (2017). Niveles de ansiedad y la calidad de vida en estudiantes de una Universidad Privada de Arequipa. *Avances en Psicología*, 25(2), 153–169.

<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2017.v25n2.351>

Ventura, J. (diciembre, 2017) ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Scielo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014

Vieco, G., y Abello, R. (2014). Psychosocial factors at work, stress and morbidity around the world. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354–385. <https://doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia para revisiones sistemática

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la ansiedad y los niveles de estrés de la entidad financiera privatizada bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada, Lima Norte?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo la ansiedad afecta a los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada en Lima Norte?</p> <p>2. ¿Cómo los niveles de estrés laboral afecta a los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada en Lima Norte?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>* Demostrar la relación que hay en la ansiedad y los niveles de estrés laboral en los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada en Lima Norte</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>* Identificar la ansiedad en los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada en Lima Norte.</p> <p>* Identificar los niveles de estrés en los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada en Lima Norte.</p> <p>* Determinar la relación entre estrés laboral y las dimensiones de la ansiedad en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021.</p> <p>* Determinar la relación entre ansiedad y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada de Lima Norte, 2021</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>* (Ha) Existe relación entre la ansiedad y los niveles de estrés laboral en los colaboradores que están bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada en Lima norte.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>* (Ha) La ansiedad se relaciona con el clima organizacional de los colaboradores que están bajo la modalidad de home Office de una entidad financiera privada en Lima Norte.</p> <p>* (Ho) La ansiedad no se relaciona con el clima organizacional de los colaboradores que están bajo la modalidad de home Office de una entidad financiera privada en Lima Norte.</p>	<p>Independiente</p> <p>Ansiedad</p> <p>Dependiente</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>1. Dirección positiva</p> <p>2. Dirección negativa</p> <p>1. Clima organizacional</p> <p>2. Estructura organizacional</p> <p>3. Territorio organizacional</p> <p>4. Tecnología</p> <p>5. Influencia del líder</p> <p>6. Falta de cohesión</p> <p>7. Respaldo del grupo</p>	<p>La investigación se tipifica de la siguiente manera:</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Tiempo Transversal</p>	<p>Población</p> <p>La población está conformada por: los colaboradores de una entidad financiera Privada en Lima Norte.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra está conformada por 285 colaboradores de una entidad financiera Privada en Lima Norte.</p> <p>Tipo de Muestreo</p>	<p>ESTADÍSTICOS:</p> <p>SPSS</p> <p>Prueba de normalidad -</p> <p>Kolmogorov</p> <p>Alfa de</p> <p>Conbrach</p> <p>Co-relación</p> <p>de</p> <p>pearmean</p> <p>Cuestionarios</p>

Anexo 2

Operacionalización de la variable ansiedad

Dirección	Ítems	Escala	Niveles
Positiva	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18 y 20	Nunca o casi nunca (1)	Dentro de los límites (Menos de 50)
Negativa	5, 9, 13, 17 y 19	A veces (2) Con bastante frecuencia (3) Siempre o casi siempre (4)	Presencia de ansiedad Leve (50 – 59) Moderada (60 – 69) Intensa (70 a más)

Operacionalización del variable estrés laboral

Dimensión	Ítems	Escala	Niveles
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	Nunca (1)	Bajo nivel de
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	Raras Veces (2)	estrés (<90,2)
Territorio organizacional	3, 15, 22	Ocasionalmente (3)	Nivel intermedio (90,3
Tecnología	4, 14, 25	Algunas Veces (4)	– 117,2)
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	Frecuentemente (5)	Estrés (117,3 – 153,2)
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	Generalmente (6)	Alto nivel de
Respaldo del grupo	8, 19, 23	Siempre (7)	estrés (>153,3)

ANEXO 3 : CUESTIONARIO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT -OMS

Edad:

Fecha:.....

Instrucciones:

A continuación encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa allado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

-
- 1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
 - 2. El que mi supervisor no me respete me estresa
 - 3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa
 - 4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés
 - 5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
 - 6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes 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 las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
 - 10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa
 - 11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés

12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés
24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa

ANEXO 4: ESCALA DE AUTOVALORACIÓN DE LA ANSIEDAD DE ZUNG

Instrucciones

Marque con una X en el espacio correspondiente según como usted se haya sentido durante la última semana.

No.	Ítems	Nunca o casi nunca	Con bastante frecuencia	Siempre o casi siempre
1	Me siento más nervioso(a) y ansioso(a) que de costumbre.			
2	Me siento con temor sin razón.			
3	Despierto con facilidad o siento pánico.			
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	Me mortifican dolores de cabeza, cuello o cintura.			
8	Me siento débil y me canso fácilmente.			
9	Me siento tranquilo(a) y puedo permanecer en calma fácilmente.			
10	Puedo sentir que me late muy rápido el corazón.			
11	Sufro de mareos.			
12	Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar.			
13	Puedo inspirar y expirar fácilmente.			
14	Se me adormecen o hinchan los dedos de las manos y pies.			
15	Sufro de molestias estomacales o indigestión.			
16	Orino con mucha frecuencia.			
17	Generalmente mis manos están secas y calientes.			
18	Siento bochornos.			
19	Me quedo dormido(a) con facilidad y descanso bien durante la noche.			
20	Tengo pesadillas.			

ANEXO 5: FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Sección 2 de 4

DATOS GENERALES



Descripción (opcional)

Sexo *

- Mujer
- Hombre

Edad *

- 20 - 25 años
- 26 - 30 años
- 31 - 35 años
- 36 - 40 años

Estado Civil *

- Soltero
- Casado
- Conviviente
- Separado

Puesto de trabajo *

- Ejecutivo
- Analista
- Supervisor
- Asistente

ANEXO 6: INSTRUMENTO DE USO LIBRE: ESCALA DE AUTOVALORACIÓN DE LA ANSIEDAD DE ZUNG



Psychología. Avances de la disciplina

ISSN: 1900-2386

psychologia@usbbog.edu.co

Universidad de San Buenaventura
Colombia

Hernández-Pozo, María; Macías, Daniel; Calleja, Nazira; Cerezo, Sandra; del Valle Chauvet, Carlos
Propiedades psicométricas del inventario Zung del estado de ansiedad con mexicanos
Psychología. Avances de la disciplina, vol. 2, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 19-46
Universidad de San Buenaventura
Bogotá, Colombia

Disponibile en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297225162009>

PROPIEDADES PSICOMETRICAS DEL INVENTARIO ZUNG DEL ESTADO DE ANSIEDAD CON MEXICANOS

PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF THE ZUNG ANXIETY SCALE AMONG MEXICANS

MARÍA DEL ROCÍO HERNÁNDEZ-POZO, DANIEL MACÍAS MARTÍNEZ,
NAZIRA CALLEJA, SANDRA CEREZO RESÉNDIZ Y CARLOS FELIPE DEL VALLE CHAUVET
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APRENDIZAJE HUMANO, IZTACALA, UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FECHA RECIBIDO: 01/12/08

•

FECHA ACEPTADO: 15/12/08

ANEXO 7: AUTORIZACIÓN POR USO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS



Psicología al alcance de tus Manos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

DE LA APLICACIÓN DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

EMPRESA:

FECHA:

CARGO:

Yo _____ identificado con DNI _____
certifico que he recibido información completa y clara sobre el objetivo, alcance y manejo de la aplicación de la Escala de estrés Laboral de la OIT – OMS que me van a aplicar, además de todo lo relacionado con el Art. 56 de la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y el art. 33 inciso C del Decreto Supremo 005-2012-TR de la Ley 29783.

Por lo anterior, doy mi autorización.

De otro lado, autorizo a la firma contratada para que por medio del profesional en Psicología Especialista en Salud y Seguridad en el Trabajo sea el único responsable de evaluar, medir y dar recomendaciones para la empresa y trabajadores respecto al tema, bajo estricta confidencialidad y custodia de la información, según lo establecido en la ley.

FIRMA DEL TRABAJADOR



PsicoPlus - Ana Rocío Rojas Cabello // 72610370 - OIT Ver

PsicoPlus- Perú

902290374



Psicopius - Ana Rocío Rojas Cabello // 72610370 - OIT Ver

Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadoras en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

Palabras clave: Adaptación, OIT, OMS, Contact Center, Estrés Laboral

Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

Keywords: adaptation, OIT, OMS Contact Center, Work Stress

ANEXO 8: AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR



55° Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 029-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos, 9 de Junio de 2021

Autor:

Mg. Ángela Suárez Tunanña

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **ANA ROCIO ROJAS CABELLO**, con **DNI 72610370**, estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **6700252663**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Ansiedad y niveles de estrés laboral en trabajadores de 20 a 45 años bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada, Lima Norte**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



Angela Suarez



Hola Angela buen día, te escribe Ana Rojas alumna de la Universidad Cesar Vallejo, actualmente me encuentro realizando una investigación para obtener el título de Licenciada en Psicología por lo que pido tu apoyo para poder usar la prueba de Escala de Estrés laboral de la OIT que fue adapta por ti, de requerir un documento formal te lo hago llegar por este medio. Agradeceré mucho tu apoyo para continuar con mi investigación.



Lun, 10:19

Buen día,

Cuenta con mi autorización para utilizar la prueba que adapte de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Me comentas si necesitas algo más de mi parte ya que toda contribución con la investigación de este tema es de mi interés desde hace varios años. En relación a la prueba completa la distribución la realiza el centro psicológico PsicoPlus (Cel. 902290374), puedes contactarte con ellos y solicitar la información.

Si necesitas que complete algún formato o algo adicional me cuentas, Que tengas una excelente semana!

ANEXO 9: CONSENTIMIENTO INFORMADO (FORMATO)

ESTIMADOS:

Estamos realizando un trabajo de investigación sobre: “Ansiedad y estrés laboral en colaboradores bajo la modalidad de Home office de una entidad financiera privada, Lima Norte”; por ello le pedimos muy gentilmente colabore respondiendo al formulario, que le tomará un tiempo aproximado de 15 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos.

Su participación es voluntaria y si decide aceptar ser parte de esta investigación le agradeceré responda afirmativamente, como muestra de haber recibido la información de los procedimientos del formulario.

En caso tenga alguna duda con respecto a los aspectos éticos de la investigación u otro, podrá ponerse en contacto con el Dr. Víctor Candela (Asesor de la investigación) y correo corporativo vcandela@ucvvirtual.edu.pe.

Atte. Ana Rojas Cabello

Anarojas.30@gmail.com

ESTUDIANTE DE

PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CESAR

VALLEJO

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Si acepto

Día: 01/09/2021

ANEXO 10

Tabla 1

Prueba de confiabilidad de la variable ansiedad y sus dimensiones.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable Ansiedad	,898	20
Dimensión Positiva	,933	15
Dimensión Negativa	,607	5

El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado en la prueba nos brinda un resultado de 0,898 por encima de lo esperado; por lo tanto se concluye que la consistencia interna es aceptable.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de la variable estrés laboral y sus dimensiones.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable Estrés laboral	,978	25
Clima Org.	,894	4
Estructura Org.	,855	4
Territorio Org.	,759	3
Tecnología	,822	3
Influencia Del Líder	,916	4
Falta De Cohesión	,878	4
Respaldo Del Grupo	,888	3

El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado en la prueba nos brinda un resultado de 0,978 por encima de lo esperado; por lo tanto se concluye que la consistencia interna es aceptable.

Tabla 3

Análisis descriptivos de la variable Ansiedad

	N		Media		Desviación estándar		Varianza		Asimetría	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar
P1	107	2,19	,081	,837	,701	,027	,234			
P2	107	1,80	,083	,863	,744	,663	,234			
P3	107	2,09	,094	,976	,953	,429	,234			
P4	107	1,61	,086	,888	,788	1,193	,234			
P5.	107	2,48	,090	,935	,874	,104	,234			
P6	107	1,56	,078	,803	,645	1,302	,234			
P7	107	2,33	,094	,969	,939	,249	,234			
P8	107	2,11	,094	,974	,950	,395	,234			
P9	107	2,41	,093	,961	,924	,193	,234			
P10	107	1,62	,074	,760	,578	,907	,234			
P11	107	1,53	,075	,781	,610	1,283	,234			
P12	107	1,33	,062	,641	,411	1,990	,234			
P13	107	3,19	,102	1,056	1,116	-,971	,234			
P14	107	1,85	,076	,787	,619	,391	,234			
P15	107	1,87	,087	,902	,813	,735	,234			
P16	107	1,99	,100	1,032	1,066	,700	,234			
P17	107	1,97	,092	,956	,914	,519	,234			
P18	107	1,76	,076	,787	,620	,580	,234			
P19	107	2,32	,096	,996	,992	,314	,234			
P20.	107	1,77	,076	,784	,615	,799	,234			
N válido (por lista)	107									

Tabla 6

Análisis descriptivos de la variable Estrés laboral

N	Media	Desviación estándar	Varianza	Asimetría
---	-------	---------------------	----------	-----------

	Estadístico	Estadístico	Error	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error
		co	estándar	co	o	co	estándar
1.	107	3,41	,164	1,699	2,886	,179	,234
2.	107	3,26	,150	1,556	2,421	,134	,234
3.	107	3,57	,161	1,666	2,776	-,037	,234
4.	107	3,82	,176	1,821	3,317	-,027	,234
5.	107	3,84	,193	1,996	3,984	-,052	,234
6.	107	3,79	,202	2,088	4,359	,000	,234
7.	107	3,82	,184	1,902	3,619	-,092	,234
8.	107	3,93	,187	1,934	3,741	-,225	,234
9.	107	3,81	,176	1,818	3,304	-,072	,234
10.	107	4,07	,179	1,854	3,439	-,115	,234
11.	107	3,74	,173	1,787	3,195	-,071	,234
12.	107	3,77	,172	1,783	3,181	-,178	,234
13.	107	4,02	,188	1,947	3,792	-,269	,234
14.	107	3,77	,184	1,901	3,615	-,052	,234
15.	107	3,62	,177	1,836	3,371	,015	,234
16.	107	3,60	,172	1,774	3,148	,042	,234
17.	107	3,80	,186	1,925	3,706	-,192	,234
18.	107	4,23	,185	1,911	3,652	-,275	,234
19.	107	3,80	,187	1,930	3,725	-,125	,234
20.	107	3,74	,189	1,954	3,818	-,003	,234
21.	107	3,85	,178	1,842	3,393	-,136	,234
22.	107	3,31	,175	1,814	3,291	,272	,234
23.	107	3,89	,176	1,824	3,327	-,125	,234
24.	107	3,89	,183	1,895	3,591	-,107	,234
25.	107	4,21	,186	1,928	3,718	-,263	,234
N válido	107						
(por lista)							