



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de
transportes de pasajeros, La Victoria, 2024

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por:

Autora: Catalán Sánchez, Judith Fernanda

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-9785-2317>

Asesor: Dr. Cruz Telada, Yreneo Eugenio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3770-1287>

Lima – Perú

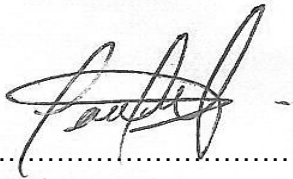
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **CATALAN SANCHEZ Judith Fernanda** egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024” Asesorado por el docente: **CRUZ TELADA, Yreneo Eugenio** DNI 09946516 ORCID 0000-0002-3770-1287 tiene un índice de similitud de **18 (dieciocho) %** con código oid: 14912:546655845 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Judith Fernanda Catalán Sánchez
 DNI: 46717163

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada
 DNI: 09946516

Lima, 10 de Diciembre del 2025

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos, por el amor, motivación y apoyo en la investigación realizada.

A todos los docentes de mi formación universitaria, por su conocimiento, orientación y constante motivación que fueron fundamentales para culminar la presente tesis.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por las bendiciones recibidas, su cuidado, protección a mi persona y seres más queridos.

A la Universidad Norbert Wiener por permitir que pueda lograr la meta del profesional.

A mis amigos que son parte de mi vida.

Al asesor de tesis, Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada, por su apoyo y entrega en todo el proceso de asesoría de tesis.

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Descripción por rango de edad</i>	35
<i>Tabla 2. Descripción por estado civil</i>	36
<i>Tabla 3. Descripción por sexo</i>	37
<i>Tabla 4. Descripción por cargo</i>	38
<i>Tabla 5. Estrés laboral de los colaboradores</i>	39
<i>Tabla 6. Dimensión clima organizacional</i>	40
<i>Tabla 7. Nivel de dimensión clima organizacional</i>	41
<i>Tabla 8. Nivel de dimensión Territorio Organizacional</i>	42
<i>Tabla 9. Nivel de dimensión tecnología</i>	49
<i>Tabla 10. Nivel de dimensión tecnología</i>	50
<i>Tabla 11. Nivel de Dimensión Falta de Cohesión</i>	51
<i>Tabla 12. Nivel de Dimensión Respaldo del Grupo</i>	52
<i>Tabla 13. Nivel de Ansiedad en los colaboradores</i>	54
<i>Tabla 14. Nivel de Dimensión Síntomas Somáticos</i>	55
<i>Tabla 15. Nivel de Dimensión Síntomas Afectivos</i>	56
<i>Tabla 16. Prueba de ajuste de las variables</i>	57
<i>Tabla 17. Asociación del estrés laboral y ansiedad</i>	58
<i>Tabla 18. Relación entre Estrés Laboral y Dimensión Síntomas Somáticos</i>	59
<i>Tabla 19. Relación entre Estrés Laboral y Dimensión Síntomas afectivos</i>	60

Índice figura

<i>Figura 1. Colaboradores según rango de edad</i>	35
<i>Figura 2. Colaboradores según estado civil</i>	36
<i>Figura 3. Colaboradores según sexo</i>	37
<i>Figura 4. Colaboradores según cargo</i>	38
<i>Figura 5. Nivel de Estrés Laboral de los colaboradores</i>	39
<i>Figura 6. Nivel de Dimensión Clima Organizacional</i>	40
<i>Figura 7. Nivel de Dimensión Clima Organizacional</i>	41
<i>Figura 8. Nivel de dimensión Territorio Organizacional</i>	48
<i>Figura 9. Nivel de dimensión tecnología</i>	49
<i>Figura 10. Nivel de dimensión tecnología</i>	50
<i>Figura 11. Nivel de Dimensión Falta de Cohesión</i>	51
<i>Figura 12. Nivel de Dimensión Respaldo del Grupo</i>	52
<i>Figura 13. Nivel de Ansiedad en los colaboradores</i>	53
<i>Figura 14. Nivel de Dimensión Síntomas Somáticos</i>	54
<i>Figura 15. Nivel de Dimensión Síntomas Afectivos</i>	55

RESUMEN

La meta de la investigación fue determinar la conexión entre el estrés laboral y la ansiedad entre los trabajadores de una compañía internacional de transporte de pasajeros. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo transversal, siendo de naturaleza básica y descriptiva correlacional. La muestra incluyó a 100 trabajadores de la empresa de transporte de pasajeros, incluyendo hombres y mujeres, a quienes se les administraron dos herramientas: la escala de estrés laboral de la OIT y la escala de ansiedad de Zung.

Siendo que, en el estrés laboral presentaron la mayoría del personal un nivel alto (50%) y en la ansiedad han presentado la mayoría un nivel mínimo de moderada (96%). Siendo el resultado que, existe asociación estadísticamente significativa, positiva, moderada entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, ($\rho = .540$).

Palabras clave: estímulo estresante, distrés, ansiedad objetiva, ansiedad reactiva.

ABSTRACT

The main objective of the research was to establish the relationship between work stress and anxiety in employees of an international passenger transport company. The study had a methodology based on a quantitative approach, with a non-experimental design and cross-sectional, of a basic type and correlational descriptive level. The sample was composed of 100 employees of an international passenger transport company, both men and women, to whom two instruments were applied: the ILO Work Stress Scale and the Zung Anxiety Scale. Most of the staff had a high level of work stress (50%) and the majority of anxiety had a minimal to moderate level (96%). The result is that there is a statistically significant, positive, moderate association between work stress and anxiety in employees of an international passenger transport company, La Victoria, ($p = .000$, which is less than $.05$; $\rho = .540$).

Keywords: Stressor stimulus, distress, eustress, objective anxiety, reactive anxiety.

INTRODUCCIÓN

El estudio realizado abordó como el estrés laboral y ansiedad están relacionados en los colaboradores de una organización internacional de transportes de pasajeros, siendo de relevancia el estudio puesto que permitió conocer los estados estresantes en el ámbito del trabajo que vienen a ser respuestas a estímulos estresores en los ambientes empresariales, que pueden afectar muy seriamente la salud integral de los colaboradores, incluso enfermedades emocionales y de la conducta así como la ansiedad que es una respuesta normal del organismo ante el estímulo estresor, generando respuestas conductuales de impulsividad, emocionales como temor acerca de lo que `podría suceder

Por consiguiente, el estrés en el trabajo se ve como un aspecto clave en el surgimiento de enfermedades en los empleados; también se relaciona con respuestas en el comportamiento, en lo psicológico y en lo emocional, que surgen cuando una persona se enfrenta a demandas derivadas de su interacción, y cuya capacidad de respuesta es limitada, lo que produce un desajuste que altera su salud y bienestar.

El estudio Esta investigación examinó la conexión entre el estrés en el ámbito del trabajo y los estados ansiosos en los empleados de transporte internacional de pasajeros. Resultó relevante al analizar cómo los estímulos del entorno laboral provocan estados de ansiedad que generan alteraciones cognitivas, emocionales y conductuales, impactando la salud con enfermedades ocupacionales y el rendimiento laboral. Su importancia radica en el enfoque metodológico, que reveló la relación entre las variables estudiadas e identificó causas personales, sociales y laborales que actúan como estresores, deteriorando la salud emocional de los trabajadores de la empresa.

En el primer capítulo presenta el planteamiento de la problemática, su formulación y justificación, así como las limitaciones. En el segundo capítulo desarrolla el marco teórico, con antecedentes del estudio, la fundamentación teórica e hipótesis. En el tercer capítulo se encuentra el proceso del método, con el método, enfoque, tipo, diseño, nivel, operacionalización, población, instrumentos de recolección. En el Capítulo IV aborda la

información recogida en lo descriptivo e inferencial, junto con la discusión de los resultados. Por último, el cuarto capítulo incluye las conclusiones y recomendaciones, seguido de las referencias y anexos, conforme a la estructura aprobada por la Universidad Norbert Wiener.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Este informe se realizó para conocer la asociación de estrés laboral con la ansiedad en colaboradores de una organización internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024". A nivel mundial en relación a la problemática estudiada, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) afirma que: "Esta demostrado que la salud no es solamente la ausencia de enfermedad, sino que implica un total bienestar físico, mental y social". Al respecto, Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) señala al estrés laboral como un estado de tensión que afecta la salud del trabajador y más aún deteriora la salud mental, ocasionando en muchos casos enfermedades ocupacionales. Si a la amenaza estresante se añade los estados ansiedad la problemática se hace más compleja para la salud integral. Asimismo, estudios de la OMS, estima que 1 millón doscientos sujetos fallecen a nivel mundial debido a accidentes automovilísticos y 50 millones de personas quedan heridas por este motivo, accidentes por choferes que manejan a excesiva velocidad, por embriagarse, y agotamiento laboral por estrés y ansiedad de los choferes. Según proyecciones del estudio los accidentes, muertes y heridos aumentarían en 65% en los próximos veinte años si no se toma la prevención debida. (OMS, 2018).

Igualmente, a nivel nacional en las diferentes instituciones laborales, públicas o privadas, los colaboradores están expuesto este riesgo psicosocial del estrés, acorde al estudio en conductores de Gonzales et al. (2017) quien en los resultados ha demostrado que, las condiciones de ambientes laborales en deterioro dificultando el desempeño, que daña la salud de los trabajadores de transportes. Resultados que están relacionados a aspectos de incremento de tráfico vehicular, contaminación, ruidos molestos, horarios de manejo nocturno, prolongado en casos de interprovinciales, cambiantes, y más aún los

conflictos usuales en el sistema de transportes públicos generan estados estresantes y estados de ansiedad que según Zung, citado por Astocondor (2001) quien define como una tendencia a manifestar sensaciones difusas y vagas, por preocupaciones recurrentes, las cuales se pueden manifestar con otros síntomas como nerviosismo, temor, agresividad, cansancio, desconcentración, insomnio, problemas de respiración, rápidos latidos cardíacos y vértigo.

A nivel local, se identificó en los colaboradores de la empresa de transportes interprovincial RONCO – Perú, la existencia de signos de estrés laboral, como el desempleo, carencia de relaciones interpersonales, incumplimiento de las metas laborales, existe falta de compañerismo, falta de respeto, poco compromiso con la visión, generando respuestas de conductas ansiosas, con síntomas somáticos dolor de cabeza, palpitaciones cardiacas, mareos, frecuencia urinaria, mareos, así como evidentes síntomas afectivos como Ansiedad y miedo, debido al grado de estrés por el trabajo de los conductores de transporte interprovincial, agobiados por el excesivo tránsito vehicular en las carreteras que conducen a los diferentes departamentos del Perú. Por otro lado, en un estudio realizado en Lima con usuarios sobre el servicio terrestre a provincias el 60% de las personas señalan que el transporte público de la capital y los interprovinciales brindan un mal servicio y un 58% de choferes interprovinciales tienen estrés del trabajo y malhumor (Instituto de Opinión Pública, 2017).

Finalmente, estos hallazgos harán posible la creación de programas enfocados en el desarrollo de habilidades para enfrentar situaciones, así como en técnicas para el control y la regulación de impulsos, emociones y la gestión de la frustración. Esto beneficiará a los colaboradores de la muestra y facilitará que aprendan a identificar, controlar y manejar los factores estresantes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida se observa la asociación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, ¿2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe asociación y síntomas afectivos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la asociación del estrés laboral con la ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la asociación del estrés laboral con la subvariable somática en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.

Establecer la asociación del entre estrés laboral con la subvariable síntomas afectivos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio permitió revisar los principales enfoques teóricos sobre el estrés en el trabajo y los estados ansiosos de reciente aplicación a estudios científicos para una mejor comprensión de la problemática en estudio. Siendo la relevancia e importancia la información de los resultados para comprender los factores estresantes del trabajo, en choferes y colaboradores de una empresa interprovincial, especialmente en el contexto de riesgo que implica el servicio de transportes interprovinciales, por el trabajo 12 a 18 horas de manejo de ómnibus que produce cansancio físico, psicológico, lo que en la mayoría de veces desencadenan respuestas ansiosas y de alteraciones fisiológicas, siendo importante los resultado porque ayudara a los choferes, terramozas, personal administrativo, a identificar, controlar los estímulos estresores, con el desarrollo de habilidades de afrontamiento a estresores laborales, a la vez que también le servirá para el manejo de los estados de ansiedad.

1.4.2. Metodológica

Es justificable esta investigación porque se aplicaron instrumentos validados y confiables que miden el estrés laboral y la ansiedad en colaboradores. Siendo la relevancia y significancia porque se va a realizar la validez por criterio de expertos, por tres psicólogos de la especialidad como un proceso en el que profesionales de experiencia y conocimiento en el área psicológica revisan y evalúan los instrumentos para asegurar que los ítems sean adecuados, pertinentes y representativos, proceso que asegura que los instrumentos a utilizar sean de manera precisa y completa los constructos de estados estresantes y ansiedad. La confiabilidad se ha evaluado mediante el alfa de Cronbach, para los ítems, que establecen una base sólida para futuras investigaciones.

1.4.3. Práctica

Se justifica el estudio, porque los resultados a obtenidos permitirán abordar el problema con programas de promoción y prevención en estrategias afrontamiento en los trabajadores de una empresa internacional de transporte de pasajeros, para que desarrollen técnicas de identificación y control de los estímulos que generen respuestas estresante, control y manejo de emociones, tolerancia a la frustración, destrezas que ayudaran a reducir estados de ansiedad propios de este tipo de estrés, controlando que puedan convertirse en un estados patológicos.

También podrán desarrollar competencias de regulación y control de situaciones ansiosas, de conductas impulsivas agresivas, y desarrollo de habilidades socioemotivos, que facilitaran a una mejor atención a los clientes, así como una mejora en las relaciones interpersonales entre los trabajadores; siendo la relevancia porque ayudaran a los colaboradores a reducir los riesgos laborales.

1.5. Limitaciones

Una limitación clave de la investigación fue la dificultad para coordinar horarios con los responsables de la empresa de transportes y obtener acceso para evaluar a los colaboradores. Se realizaron esfuerzos para generar condiciones óptimas en la recogida de información, se presentaron limitada disposición de tiempo de los trabajadores y las posibles limitaciones en el proceso de las evaluaciones. También, se presentaron ciertas limitaciones de prejuicios y/o temor de los participantes por las respuestas que iban a emitir, por la posibilidad de que conozcan su sentir.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. A nivel Internacional

Narváez et al. (2022), En su investigación cuyo objetivo es "analizar el grado de estrés en los conductores de la ciudad de Pasto, Colombia". Se trata de un estudio cuantitativo, de diseño transversal y con enfoque descriptivo, con una muestra de 367 conductores de transporte. Se utilizó el inventario de estrés laboral de la OIT. Los hallazgos indican que el 18,8% de los conductores presenta un alto nivel de estrés y el 39,8% un nivel muy alto; los choferes de entre 25 y 39 años son los que presentan un mayor riesgo de estrés. Los más jóvenes, además de experimentar estrés, deben afrontar desafíos relacionados con la independencia familiar, así como la estabilidad económica y laboral; los conductores que tienen pareja son los que enfrentan mayores niveles de estrés debido a responsabilidades adicionales relacionadas con el cuidado familiar y la gestión del presupuesto del hogar.

Bedoya, Bedoya et al. (2021) realizaron una investigación cuyo objetivo consistió en "evaluar los factores de riesgo psicosocial en 99 conductores de transporte público de una empresa en Santander, por medio de la Batería de Riesgo Psicosocial". de diseño no experimental, cuantitativo y nivel descriptivo. Los resultados, los pilotos muestran un alto nivel de estrés de riesgo, tanto en el ámbito intralaboral como extralaborales, jornadas laborales prolongadas en entornos exigentes y con remuneración insuficiente, agravados por interacciones familiares y escaso tiempo de descanso. Por ende, resulta esencial implementar un abordaje integral para prevenir e intervenir estos factores de riesgo.

Chen y Hsu (2020), estudio con objetivo de "determinar los impactos de las características del trabajo sobre el agotamiento emocional y los efectos del estrés en el desempeño laboral en los conductores de buses de transporte público". De tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Usaron datos de 3 encuestas auto aplicadas. La muestra fue de 320 conductores taiwaneses y los resultados obtenidos revelan que el agotamiento emocional juega un papel importante en el trabajo; encuentran también que la sobrecarga de roles y el conflicto trabajo-familia se relacionan positivamente con el agotamiento emocional, asimismo obtuvieron que el apoyo organizacional se asocia negativamente con el agotamiento emocional. Los autores concluyeron que el agotamiento emocional tiene efectos negativos tanto en la satisfacción laboral, compromiso hacia el trabajo, satisfacción con la vida e intención de rotación.

Murko (2019) realizó un estudio con el objetivo "determinar los factores de riesgo psicosocial en una muestra de conductores profesionales eslovenos. Fue de tipo pura, descriptivo, cuantitativo y diseño no experimento. Se aplicó una encuesta. La muestra fue de 259 conductores profesionales (125 conductores de trenes, 57 conductores de autobuses, 57 conductores de camiones y 20 conductores de taxis). En los resultados se encontró que los choferes de autobuses y de trenes son los grupos de trabajo más vulnerables y las características de personales (temor al fracaso, ser perfeccionista, desarrollo personal/profesional) y laborales organizacionales (clima organizacional de tiempo en el lugar de trabajo, malos hábitos laborales) influyen en la carga de trabajo de conductores, generando estrés psicológico en el ámbito laboral

2.1.2. A nivel Nacional

Ortiz & Vargas (2024) llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en choferes de una empresa de transporte de Juliaca, Puno 2023”. Fue cuantitativa, tipo pura, diseño no experimento, transversal y nivel asociativo. La población fue de 82 choferes de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros Sur Andino S.R.L., ruta Puno–Juliaca y viceversa. Se utilizaron dos herramientas: el cuestionario sobre "estrés laboral" elaborado por la OIT y la OMS, así como el cuestionario “Escala de Ansiedad Manifiesta” (AMA-A). Los resultados mostraron que el 63,4% de los conductores presenta un nivel bajo de estrés laboral y el 36,6% un nivel medio; además, el 74,4% reportó un bajo grado de ansiedad, el 14,6% un nivel promedio y el 11,0% un nivel alto. Se detectó una relación entre el estrés laboral y la ansiedad en estos conductores (ρ de Spearman = 0,995; $p=0,000$), lo que indica que un nivel de estrés bajo se relaciona con un nivel de ansiedad bajo.

Rojas (2022). Rojas (2022) realizó un estudio cuyo propósito fue "determinar la relación entre la ansiedad y el estrés laboral en los colaboradores que laboran bajo la modalidad de home office en una entidad financiera privada de Lima Norte". Se trató de una investigación descriptiva, no experimental y de alcance asociativo, una muestra de 107 colaboradores y un diseño no experimental. Se utilizaron la Escala de autoevaluación de ansiedad de Zung y el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Los hallazgos revelaron que el 82,2% de los participantes presentaba niveles de ansiedad normal, mientras que el 5,6% mostraba moderado de ansiedad; en contraste, solo el 39,9% reportó bajo estrés laboral y el 35,5% alto estrés laboral. Se encontró una importante asociación entre ansiedad y estrés laboral, con un rango de p mayor a 0,05. También, la relación entre ambas variables resultó directa y significativa, dado que el valor de p supera 0,05, lo que indica que un mayor nivel

Catter. et al. (2023) elaboraron una investigación cuyo objetivo fue "determinar si existe asociación de la ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales en trabajadores de una empresa privada de Lima, 2022". Estudio descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental, transversal y alcance correlacional. La población muestral fue de 202 colaboradores. Se aplicaron los cuestionarios de Ansiedad Estado- Rasgo STAI y de habilidades sociales EHS de Gismero. Los resultados, existe relación significativa entre ansiedad estado-rasgo y habilidades sociales, y un valor $p = ,004$ para la dimensión ansiedad-estado con habilidades sociales y un valor $p = ,000$ para la dimensión ansiedad-rasgo con habilidades sociales. A nivel específico, la ansiedad estado-rasgo tiene relación significativa con habilidades blandas en las dimensiones de autoexpresión en situaciones sociales, decir "no" y evitar las acciones e iniciar interacciones con el sexo opuesto. Que, existe una correlación significativa inversa entre ansiedad estado rasgo y habilidades sociales, Asimismo, existe correlación inversa en las dimensiones autoexpresión en situaciones sociales, decir "no" y cortar interacciones y dimensión iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Nava (2019), desarrolló un estudio cuyo objetivo fue "determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores de una empresa de transporte público". Fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y enfoque correlacional. La muestra incluyó a 400 choferes de una empresa de transporte público, muestreo censal. Se aplicaron la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, adaptada por Suárez (2013), y la Escala de Ansiedad Manifiesta (AMAS-A), adaptada por Sotelo et al. (2012). Los resultados indicaron una correlación directa significativa entre estrés laboral y ansiedad ($p = 0,01$), con la excepción de la variable estado civil y ansiedad, que presentó diferencias altamente significativas ($p < 0,01$). Se observó que los niveles frecuentes de estrés laboral fueron medio (21%) y alto (34%), mientras que para la ansiedad predominaron los niveles medio (21,3%)

y alto (39,9%). En resumen, entre las subvariables de estrés laboral y ansiedad se¹⁰ encontró asociación directa significativa alta y de nivel medio ($Rho = 0,640$), salvo en la dimensión de "superiores y recursos" con ansiedad fisiológica, que mostró una asociación débil.

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Estrés laboral

Para realizar el abordaje de la variable en estudio se presentan definiciones básicas que permiten entender la realidad problemática, conforme se detalla:

Ivancevich y Matteson (2012) definieron al estrés laboral como un proceso complejo de interacción que se produce cuando interactúan los estímulos estresores y las variables en el contexto del ámbito laboral, con los recursos de afronte desarrollados por el trabajador.

Asimismo, la OIT (2018), define al estrés laboral como una respuesta a estímulos estresores en lo físico y emocional dañina, producida por las obligaciones laborales exceden a las habilidades, recursos y/o necesidades de los colaboradores, que va a afectar la salud individual y organizacional.

Asimismo, la OMS (2020) conceptualiza el estrés laboral como "la reacción del individuo frente a los estresores identificados como exigencias de trabajo que sobrepasan sus conocimientos y capacidades, desafiando así su capacidad para manejar la situación en el trabajo".

Teorías del estrés laboral.

Enfoque teórico del estrés y trabajo

Ivancevich y Matteson (2019) definen al estrés laboral como la respuesta física y psicológica a los estímulos estresores, por un desequilibrio entre las demandas laborales y las capacidades del trabajador para afrontarlas; esta teoría

propone dos tipos de estímulos estresores, los extrainstitucionales las producidas fuera del trabajo y las intraorganizacionales, las que ocurren dentro del ámbito laboral, también presentan siete dimensiones de estudio para este riesgo psicosocial de las organizaciones, como el clima organizacional, la estructura, la influencia del líder, la tecnología y el apoyo grupal

Y finalmente Para describir el estrés, se consideran tanto el estímulo estresor como la respuesta que genera. Según Ivancevich y Matteson, el estrés representa una respuesta de poder adaptarse, influida por la personalidad y procesos mentales, que surge como resultado de acciones, circunstancias o actividades externas que obligan exigencias físicas o psicológicas particulares a la persona.

Enfoque teórico transaccional y afrontamiento al Estrés

Folkman, (1991). Define el estrés como un proceso dinámico y multifactorial, por la interrelación que se genera entre la persona y su ámbito social, realizando una evaluación cognitiva cuando percibe una situación altamente estresante, realizando un proceso que a continuación se detallan:

Evaluación primaria:

Es el proceso donde el colaborador hace frente al estímulo estresor. Lo percibe como un desafío o una amenaza y al realizar el juicio del significado de la experiencia lo percibe como una amenaza y/o daño futuro. Esta evaluación se centra en la situación o entorno, si decide que la situación estresante genera estado tensiona, se activará la evaluación secundaria.

Evaluación secundaria:

Es la percepción del colaborador al percibir el estímulo estresor es consciente de sus fortalezas para afrontar la situación que amenaza, involucrando estados afectivos, eligiendo las estrategias de afrontamiento para resolver la situación, modificando la evaluación inicial y enfrentando el estado de estrés laboral,

evaluando si esta ante una situación controlable o incontrolable. Para la evaluación Lazarus y Folkman (1984) plantea dos tipos de estrategias:

- a. Estrategias orientadas al problema:** Son las acciones cognitivas que gestionan la fuente que genera el estrés; son las que van a modificar la relación ambiente-persona, actuando sobre el ambiente y/o sujeto. Estrategias que serán eficientes cuando la situación se puede cambiar.
- b. Estrategias orientadas a la emoción:** Están dirigidas a las emociones de los trabajadores, es decir, logra modificar la situación y vivida, porque comprende que es necesario regular las respuestas emocionales desagradables del estrés, por la interpretación objetiva del estímulo estresor, siendo eficiente esta evaluación cuando la situación no se puede cambiar.
- c. Evaluación terciaria o reevaluación.** La evaluación terciaria, o reevaluación, consiste en brindar feedback basado en los resultados de las evaluaciones primarias y secundarias, incorporando las correcciones necesarias para mejorar los procesos. Su objetivo es que los colaboradores puedan desarrollar estrategias efectivas para afrontar el estrés laboral.

Teoría de estrés laboral según Selye.

Selye (1986) describe el estrés como “la reacción general del cuerpo ante cualquier exigencia que se le imponga”. Lo distintivo del estrés radica en el esfuerzo de adaptación frente a un desafío y la respuesta generalizada del empleado. En la actualidad, esta teoría sobre el estrés se relaciona con situaciones psicosociales, y resulta imposible evitar su presencia. Frente a tales circunstancias, los individuos suelen reaccionar de dos maneras diferentes; se considera que el estrés puede ser:

Estrés positivo: Se relaciona con el instinto para sobrevivir y alcanzar metas personales, implicando la tenacidad y el deseo de mejorar. Es esencial que el rendimiento físico y mental esté en su mejor estado, ya que esto facilita la creatividad, la productividad y la motivación.

Estrés negativo: En este caso, la persona siente que no puede enfrentar las situaciones que se le presentan, las cuales percibe como difíciles de manejar e incluso amenazadoras. Las cargas de trabajo son excesivas, lo que provoca conflictos en los roles a los que está atada. Así, las situaciones se transforman en algo frustrante.

Para Bensabat (1987) el estrés es considerado un evento natural que se une a las actividades y responsabilidades de las personas, lo que se vuelve cotidiano y necesario. No obstante, los trabajadores deben interactuar con los desequilibrios estresantes, ahora se sujeta al control y vivencia que tenga ya que de no manejarse psicológicamente y fisiológicamente se convertirá en el tráfico vehicular como fuente de estrés. Al respecto existen una variedad de características en el tráfico vial que están generando estados estresantes en los conductores según Dirección general de tráfico (2018), definiendo los siguientes indicadores:

1. **Riesgo vital:** el manejar cualquier vehículo es un riesgo para el chofer como para el usuario, es por ello que cualquier acción descoordinado o accidente que se produzca pueda producir va generar conductas agresivas, ansiosas y estados tensionales que son propias a la situación.
2. **Velocidad:** Producida por la presión de tiempo y el tráfico saturado, se presentan dos resultados probables, el primero es manejar a velocidades elevadas y de forma hostil, el incremento de vehículos menores como motos, motocicletas que agudiza el tránsito y genera el estrés, otra situación es la excesiva congestión vehicular que generan momentos de frustraciones alterando las respuestas emocionales impulsivas agresivas. (Dirección General de Tráfico 2014)
3. Entorno laboral: manejar en la urbe y en las vías hacia otras regiones implica altos índices de ruidos y estímulos como anuncios vistosos, accidentes de tráfico, protestas, robos, entre otros. Estos son estímulos adicionales al tráfico

4. Situaciones repetitivas: todas las características mencionadas lejos se condicionan como situaciones habituales que generan con el tiempo se van

A condicionar como respuestas marcadas de estrés los cuales tienen como consecuencias mayores probabilidades de sufrir accidentes y alteraciones neuropsicológicas y físicas del conductor

Dimensiones del estrés laboral

Ivancevich y Matteson (1989). Consideran que el estrés laboral presenta las dimensiones siguientes:

Clima organizacional: Es la forma como perciben los empleados de una empresa sobre el ambiente de trabajo y las relaciones sociales que se dan en ella. Se trata de un conjunto de actividades, rutinas y condiciones que influyen en sentirse satisfechos en lo laboral y en el comportamiento de los colaboradores.

Estructura organizacional: Es el cómo se organiza una empresa con la respectiva la distribución de las funciones y responsabilidades de sus empleados. Es el esqueleto sobre el que se sostiene la empresa y permite que opere como un sistema integrado y coordinado

Territorio: Son los espacios físicos adecuadamente organizados que ayudan a los empleados a realizar sus tareas, de lo contrario afecta gravemente a quienes se ven inmersos en entornos estresantes.

Tecnología: La tecnología se refiere a las herramientas que posibilitan la creación de productos o, cuando hay carencias en su uso, genera un clima de tensión que impacta el comportamiento del grupo tanto en el ámbito físico como en el psicológico.

Influencia del líder: La satisfacción en el trabajo se ve impactada por las acciones de los individuos, especialmente cuando quien tiene el rol de líder no logra guiar con eficacia, lo cual genera errores que repercuten en su equipo,

afectando considerablemente la calidad de los servicios que la organización⁵ ofrece a sus clientes. Las carencias observadas en relación con la falta de dominio de la tecnología generan un ambiente de tensión que influye en el comportamiento del grupo, tanto de manera física como psicológica.

Falta de cohesión: Al mover a un integrante dentro del equipo, esto se transforma en una fuente de estrés y desánimo, ya que la persona activa fue apartada por situaciones que ni siquiera deseaba desde un principio, pero que se llevaron a cabo por instrucciones de quienes están a cargo

Respaldo del grupo: Es fundamental contar con opiniones honestas y emociones que se comparten de manera natural en el equipo, lo que crea un sentido de unidad entre los miembros; sin embargo, si no se recibe apoyo, los niveles de estrés seguirán aumentando con mayor fuerza.

Siendo importante considerar que en la mayoría de casos los estados tensionales como consecuencia del trabajo, genera dentro de muchas respuestas estados de ansiedad con alteraciones a nivel cognitivo, afectivo y conductual, a las vez son las respuestas a nivel fisiológico de los neurotransmisores lo que va generar una ruptura de la homeostasis, lo que a la vez puede alterar respuesta a nivel neuroendocrino, generando desequilibrio hormonal.

2.1.2. Ansiedad

A continuación, se presentan las definiciones más significativas de la variable ansiedad, que a continuación se detalla:

Rojas (2014), plantea a la ansiedad como una sensación destructiva y de amago, que se presenta como una anticipación mental de una acción por realizar que trae consigo pronósticos negativos, densos y prolijo, causando miedos que provienen de diferentes lados que pueden identificarse o no, estos miedos tienen una connotación precisa, donde generalmente fluctúa de lo amplio a lo

determinado, de todas maneras, afectando el bienestar subjetivo y objetivo al⁶ individuo que lo experimente.

Asimismo, según Beck, (2000) la ansiedad consiste en la percepción distorsionada del peligro y la evaluación subsiguiente de las capacidades personales del individuo para afrontarlo. En otras palabras, se trata de un estado emocional que todas las personas han vivido en algún momento, el cual prepara al organismo para enfrentar situaciones importantes mediante una intensa activación psicofisiológica del sistema nervioso central y de todo el cuerpo.

Igualmente, Zung, citado por García (2004) refiere a la ansiedad como la tendencia a manifestar sensaciones difusas y vagas, producto de las preocupaciones recurrentes o aprehensiones, las cuales se pueden manifestar desde tempranas edades.

Finalmente, 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.

Teorías de la ansiedad

Teoría psicoanalítica de la ansiedad

Este planteamiento en el que Freud (1972) menciona que la ansiedad representa un estado emocional negativo que incluye señales y manifestaciones de temor, emociones incómodas, pensamientos intrusivos y alteraciones fisiológicas vinculadas a la activación del sistema autónomo. Además, tiene en cuenta aspectos subjetivos que impactan el estado ansioso en sí mismo, y el proceso adaptativo es una señal de riesgo real que incrementa la activación orgánica para afrontar la

amenaza percibida. También, Freud (1971) identifica tres tipos de⁷ ansiedad:

- a. **La ansiedad real:** Es una respuesta por la relación que se establece entre el yo del sujeto y el mundo exterior; manifestada ante la percepción de un estímulo del individuo, porque le avisa de una amenaza real que existe en el ambiente que lo rodea, para que adopte una respuesta de protección.
- b. **La ansiedad neurótica:** Es el estado emocional percibida como peligro, pero el origen se encuentra en los impulsos reprimidos, siendo la causa principal de las neurosis; caracterizada por la carencia de objeto, estando el recuerdo de la situación o del trauma reprimido, no reconoce el origen del peligro; además, está relacionada con la experiencia reprimida, la ansiedad ocurre cuando el yo intenta satisfacer los instintos del ello, siente la amenaza, el temor de no poder controlar la amenaza percibida (Spielberger, 1966; Krasner y Solomon, 1988);
- c. La ansiedad moral. Se refiere a lo que se conoce como vergüenza, ya que el superyó advierte al individuo sobre la posibilidad de que el yo no logre controlar sus impulsos. Según Freud, cualquier psiconeurosis es un desajuste emocional que se presenta en el ámbito psicológico, con o sin cambios físicos y la distorsión de la percepción de la realidad, que se expresa en las interacciones sociales y en la manifestación de otros conflictos psicológicos evidentes.

Teorías Cognitivista de la ansiedad:

Define a la ansiedad como un estado resultado de "cogniciones" patológicas, porque se produce cuando una persona interpreta una situación de manera errónea y valora de forma distorsionada sus habilidades para afrontarlo. Conocida como la teoría del esquema de Beck debido a que la ansiedad es una respuesta a procesos cognitivos patológicas; ya que las personas se encasillan racionalmente en circunstancias y hace frente de una forma y comportamiento predispuesto. (Beck citado Tous 1986).

Asimismo, resalta la importancia de hacer que los conocimientos sean¹⁸ significativas para que puedan ayudar a los estudiantes a organizar y relacionar la nueva información aprendida con los conocimientos existentes en la memoria, por lo que señala que, es como los procesos cognitivos interpretan, procesan y almacenan la información en la memoria, lo que va determinar los estados ansiosos. Es decir, se interesa por la forma en que la mente humana piensa y aprende.

Dimensiones de la ansiedad según Zung

Según Zung (1971) considera las siguientes dimensiones

Síntomas físicos: Estos síntomas incluyen las respuestas neurofisiológicas, que son: temblor, malestar físico, fatiga y debilidad, ansiedad, aumento del ritmo cardíaco, desmayos, sudoración, sensaciones anormales, náuseas y vómitos, así como problemas para dormir y pesadillas.

Síntomas afectivos: Son todos los indicadores relacionados a los síntomas y signos emocionales, los cuales son: desintegración cognitiva, física, ansiedad y miedo.

Teoría cognitivo conductual de la ansiedad

Esta teoría plantea que son los pensamientos y percepciones de la persona que van a moldear su estado de bienestar, y que los estados ansiosos son el resultado de la percepción distorsionada del estímulo, es decir que enseña a las personas las habilidades, destrezas para la solución de problemas, también estrategias de las Conductas de afrontamiento y técnicas de relajación para el control y manejo de estados emocionales, lo que va ayudar a las personas a hacer frente a situaciones generadoras de estrés, afrontando mejor los estados de ansiedad. Siendo esta teoría el fundamento de la psicoterapia cognitivo conductual (TCC) que ayuda a los pacientes a tomar conciencia de sus pensamientos negativos y a ser más asertivos en situaciones exigentes.

Para los estados ansiosos, la Terapia Cognitiva conductual - TCC enseña a los pacientes a: Identificar las ideas irracionales automáticas que causan situaciones ansiosas, ya que al debatir los pensamientos distorsionados o buscar alternativas no catastrofistas, van a desarrollar habilidades de afrontamiento, aprenderán técnicas de relajación cuando experimenta situaciones personales o sociales que generen estrés, teniendo efectos positivos a largo plazo.

Teoría asociada a la alteración psicológica

Esta teoría plantea que la ansiedad produce alteraciones a nivel neurocognitivo, afectivo y conductual, por lo que recomienda algunas estrategias más efectivas para controlar los estados ansiosos:

- 1. Reestructuración cognitiva:** que es una estrategia general de las terapias cognitivo-conductuales. Tiene como objetivo modificar el modo de interpretación y valoración subjetiva del sujeto, mediante el diálogo y la mayéutica.
- 2. Técnicas expositivas:** Cuando el paciente está ansioso por decir tiene miedo a hablar en público, puede faltar a clases para evitar dar una exposición frente a sus compañeros de estudio. El objetivo de estas técnicas es motivar por exposiciones repetidas y controladas por el psicoterapeuta, para que el paciente adquiera poco a poco el control sobre la ansiedad, hasta que esta desaparezca.
- 3. Desensibilización sistemática:** En vez de hacer frente de forma inmediata al sujeto con la situación u objeto temido, el tratamiento y la exposición se inician con una situación que sólo es ligeramente amenazante en un ambiente controlado por el terapeuta poco a poco hasta alcanzar el objetivo.

2.2. Formulación de hipótesis

2.2.1. Hipótesis principal

Se observa una asociación importante entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria,

2.2.1. Hipótesis específicas

Se evidencia una asociación entre estrés laboral y la subvariable síntomas somáticos en colaboradores de una empresa internacional de pasajeros, La Victoria, 2024.

Existe asociación entre estrés laboral y la subvariable síntomas afectivos en colaboradores de una organización internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.

3.1. Método de investigación

El estudio fue de método hipotético – deductivo, que es definida según Bernal (2016) como la particularidad de iniciar con una premisa buscando su corroboración con la información que se posee permitiendo generar conclusiones, las cuales pueden ser contrastadas con la realidad.

3.2. Enfoque de la investigación

La metodología que, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se fundamentó en la recopilación y evaluación de información cuantitativa para identificar la conexión entre el estrés en el trabajo y la ansiedad en los empleados de una compañía global de transporte de pasajeros, El enfoque que, según Hernández y Mendoza (2018), se basó en la recolección y análisis de datos numéricos para determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros.

También permitió la aplicación de técnicas estadísticas para identificar niveles cuantitativos y relaciones entre las variables indicadas, o incrementar los conocimientos

3.3. Tipo de investigación

El estudio realizado fue de tipo básica, lo que según Hernández y Mendoza (2018) es la que no busca resolver ningún problema inmediato, sino que, es aquella que sirve de base teórica para otros tipos de investigación, con la finalidad de formular nuevas teorías o modificar las existentes.

3.4. Diseño de investigación

El estudio será de diseño no experimental, porque no se realizará intervención de manipulación sobre las variables de medición, porque pretende evaluar lo sucedido en tal sentido, son evaluadas tal como se manifiestan. (Hernández y Mendoza 2018).

3.4.1. Corte: será transversal: se aplicó los instrumentos en un determinado periodo de tiempo una vez a cada participante (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4.2. Nivel o alcance: Correlacional, proceso mediante el cual se mide dos variables, entendiendo y evaluando la correlación estadística entre ambas, sin influencia de variables extrañas. (Hernández y Mendoza 2018)

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

El informe tuvo como población a 100 colaboradores de la empresa internacional de transporte de pasajeros, de La Victoria. Considerando que la población es el conjunto completo de individuos, elementos o casos que comparten características específicas y que son objeto de estudio en una investigación. (Hernández y Mendoza 2018).

3.5.2. Muestra

Siendo la muestra una pequeña agrupación representativa referente a la población que es seleccionada a participar en un estudio (Hernández y Mendoza 2018). En el estudio realizado la muestra fue de 100 colaboradores seleccionados de la población de estudio. Para la selección muestral se mencionan los criterios, a considerar, considerando los criterios de inclusión y exclusión a fin de controlar y/o disminuir los sesgos que puedan presentarse conforme se detalla:

Criterios de inclusión:

- Que sean colaboradores de la empresa de transportes en estudio.
- Los colaboradores tengan las edades de 18 a 65 años de edad
- Colaboradores de uno y otro sexo.
- Colaboradores que aceptaron de forma voluntaria ser parte del estudio.

- Trabajadores que no tuvieran tengan contrato vigente en la empresa.
- Los trabajadores que se estuvieran de viaje en el momento de la evaluación.
- Los que tengan menos de 3 años de antigüedad en la empresa.

3.5.3 Muestreo

Es definido como un método censal de selección donde la muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, que establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra para el investigador, sin seguir (Arispe et al., 2020).

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Para evaluar el estrés laboral, se utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT, compuesta por 25 ítems. Esta herramienta mide la percepción que los trabajadores tienen sobre los niveles de estrés en las áreas más relevantes de su entorno laboral, abarcando dimensiones como territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional y clima organizacional.

Variable 2. Ansiedad

La ansiedad se conoció con la administración de la Escala de Auto-Evaluación de Ansiedad (EAA) de Zung con lo que se conocerá las dimensiones de síntomas somáticos y síntomas afectivos.

3.6. Operacionalización de la variable estrés laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa niveles o rangos
Estrés Laboral	La Organización Internacional del Trabajo - OIT (2018), describe el estrés en el entorno laboral como la reacción del cuerpo ante factores estresantes, tanto físicos como emocionales, que resulta perjudicial. Esto ocurre cuando las demandas del trabajo superan las habilidades, recursos y/o requerimientos del empleado, impactando la salud de manera personal y en la organización.	Esta definición se conocerá al aplicar el cuestionario de Estrés laboral de la OIT a la muestra de estudio con lo que se conocer las dimensiones de territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, estructura organizacional, clima organizacional.	Territorio organizacional	Ausencia de control Confort Trabajo en equipo	Ordinal	Bajo: 26 - 101
			Tecnología	Carencias y limitaciones Falta de capacitación Equipos obsoletos		Promedio bajo: 102 – 119
			Influencia del líder	Buen nivel comunicativo. Buena Convivencia Relaciones Interpersonales Desempeño laboral		Promedio alto: 120 -128
			Falta de cohesión	Satisfacción laboral Comportamiento actitudinal Desorden		Alto: 129 – 157
			Respaldo del grupo	Obligaciones laborales		
			Estructura organizacional	Objetivos institucionales Interacción laboral Soporte técnico		
			Clima organizacional	Productividad Solidaridad y convivencia Eficiencia administrativa Respeto Cultura organizacional Comportamiento		

organizacional
Visión

Operacionalización de la variable ansiedad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Ansiedad	De acuerdo a Zung, mencionado por Astocondor (2001), la ansiedad se define como la propensión a experimentar sensaciones imprecisas y nebulosas, derivadas de preocupaciones persistentes o temores, que pueden aparecer desde una edad temprana.	La ansiedad se conocerá con la administración de la Escala de Auto-Evaluación de Ansiedad (EAA) de Zung con lo que se conocerá las dimensiones de síntomas somáticos y síntomas afectivos.	Síntomas afectivos	Desintegración mental Desintegración física Ansiedad Miedo	Ordinal	25 a 40: No hay ansiedad presente
	Estas manifestaciones se dan a través de síntomas patológicos que pueden convertirse más adelante en trastornos de personalidad.		Síntomas somáticos	Temblores Desmayos Dolores corporales Fatiga y debilidad Palpitaciones Mareos Nauseas Vómitos Bochornos Desmayos Pesadillas Insomnios Frecuencia urinaria		41 a 60: Ansiedad mínima a Moderada
						61 a 70: Ansiedad marcada a severa
						71 a 100: Ansiedad en grado máximo

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se optó por la técnica psicométrica al utilizar dos instrumentos para la recolección de datos. De acuerdo con Tamayo (2017), un instrumento se define como el conjunto de elementos que el investigador diseña con el propósito de recopilar información, permitiendo así medir las variables objeto de estudio.

3.7.2. Instrumentos

Escala de estrés laboral de la OIT - OMS

Ficha técnica

Nombre original	: Escala de estrés laboral de la OIT - OMS
Autor	: Ivancevich y Matteson en 1989 - España
Edad de aplicación	: Población laboral de 18 años en adelante
Adaptación	: Takamura I. (2020) La escala en trabajadores mayores de 18 años.
Duración	: De 10 a 15 minutos.
Administración	: Individual, grupal y organizacional.
Significación	: Evaluación de los niveles de estrés laboral.

Descripción del instrumento

El instrumento cuenta con un total de 25 ítems, que evalúa el estrés laboral, la etapa de aplicación es de 18 años en adelante, presenta 3 opciones de respuesta. escala de Likert de 7 niveles. La interpretación de los resultados se realiza mediante la clasificación del puntaje obtenido tanto en las dimensiones como en la escala de estrés laboral.

Dimensiones: La escala presenta 7 dimensiones: (a) clima organizacional (Items: 1,10,11, y 20) (b) estructura organizacional (2, 12, 16 y 24) (c) territorio organizacional (3, 15 y 22) (d) tecnología (4,14,25), (e) influencia del líder, (5,6, 13 y 17) (f) falta de cohesión (7,9, 18 y 21) y (g) respaldo del grupo (8, 19 y 23). El instrumento cuenta con 25 ítems.

Escala de Escala de autoevaluación de Ansiedad (EAA) de Zung

Ficha Técnica

Nombre	: Escala de Autoevaluación de Ansiedad (EAA) de Zung.
Autor	: William Zung y Zung 1971
Origen	: Estados Unidos.
Traducido al español	: Arquero J. (2019)
Adaptación peruana	: Arquero (2019). validez de contenido 100% de unidad en los Criterios de Jueces y/o Expertos, con un índice de consistencia interna, a través de Omega de Mc Donald de 0.983;
Administración	: Individual y grupal.
Finalidad	: Evaluar la ansiedad
Duración	: Indeterminado. Con tiempo promedio entre 15 y 20.
Aplicación	: Adolescentes y adultos

Material	: Manual, protocolo y software de calificación
Dimensiones	: Dos (02) dimensiones
	Síntomas somáticos: Items 6,7,10,11,12,13, 14,15,16 17,18,19 y 20.
	Síntomas afectivos: Items, 1,2,3,4,5,8 Y 9

Descripción del Instrumento: Escala conformada por 20 ítems de, referidas a síntomas o signos de la ansiedad. Los 20 ítems son frases que se miden mediante respuestas en escala Likert que van desde "Nunca o Raras veces"(1), "Algunas veces" (2), "Buen número de veces" (3) y "La mayoría de las veces" (4).

Las puntuaciones totales se transforman en un índice sobre 100, a partir del cual se determinan los siguientes grados de ansiedad: Menos de 45: Se encuentra en el rango normal. No hay síntomas de ansiedad. De 45 a 59: Ansiedad Moderada en niveles muy bajos. De 60 a 69: Ansiedad Significativa a Alta. Ansiedad Significativa a Alta. De 70 o más: Se observa Ansiedad en su nivel más Alto.

3.7.3. Validación de Instrumentos

Para la escala de Estrés laboral de la OIT

Fue Esta escala fue adaptada en Perú por Suárez (2013) en trabajadores de un contact center en Lima. Suárez (2013) verificó su validez de contenido mediante la evaluación de 5 jueces expertos, obteniendo resultados con valores inferiores a 0,05. Previamente, se analizaron la determinante (0,000), el estadístico de Bartlett ($\chi^2=4413,926$, $\chi^2=4413,925$, $gl = 300$, $p = 0,001$) y el KMO (0,952), lo que equivale a satisfactorio. Los reactivos están agrupados en 2 dimensiones de carga factorial superior a 0,05; la varianza se explica por que los 2 alcanzan el 64,714%, así como la varianza acumulada nos demuestra que su capacidad de explicación es adecuada para el constructo.

Finalmente, en el estudio de las propiedades psicométricas de la referida escala OIT Ocaña y Rojas (2021), obtuvieron evidencias de la validez de contenido a

través del coeficiente V de Aiken, teniendo un valor de 1.00, asimismo, 9 jueces expertos determinaron dicho valor en función de la claridad y pertinencia de los ítems

Escala de Autoevaluación de Ansiedad (EAA) de Zung

En Perú, fue validada por Novara, Sotillo y Warthon (1985), quienes aplicaron el instrumento en 178 pacientes consulta externa del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado- Hideyo Noguchi. De ellos, se dividió en 4 grupos: pacientes con depresión, con trastornos psiquiátricos de trastornos de ansiedad y sin trastorno **mental**. Los instrumentos. Obtuvieron la validez con evidencias de V de Aiken teniendo un valor de 1.00, igualmente 6 jueces con criterio de experto determinaron el valor señalado. Lo expresado, se refuerza con el aporte de Utkin (2006) quien plantea que el juicio de expertos son parte importante de la información a obtener cuando las observaciones experimentales están limitadas.

3.7.4. Confiabilidad

Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Takamura (2020) En una su estudio de Propiedades psicométricas de la Escala Laboral de la OIT, halló La confiabilidad omega a nivel general fue elevada ($\Omega=,94$), en el componente 1 (Superiores, Cohesión Grupal y Políticas) fue elevada ($\Omega = ,91$), mientras que en el componente 2 (Competitividad y Organización) fue buena ($\Omega =,835$)

También Suarez (2013) Para el análisis de confiabilidad utilizó el coeficiente³² alfa de Cronbach el cual presento un índice general de 0.966. Las asociaciones son positivas comprendidas entre .68 y .83. Se obtuvo la correlación de Spearman Brown, usando el método de 2 mitades de Guttman; siendo que en la 1ra. parte obtuvieron el valor de .932 mientras en la 2da. mitad se logró obtener el valor de .944.

Finalmente, en la investigación de propiedades psicométricas Ocaña y Rojas (2021) obtuvieron valores de la confiabilidad interna, mediante los coeficientes alfa ordinal, omega ordinal y omega jerárquico, todos ellos por encima del .90, es decir, valores muy buenos.

Escala de ansiedad de Zung

En Perú, la fiabilidad de la escala Zung, lo realizó Novara et al. (1985), quien obtuvo una confiabilidad fue hallada fue mediante el coeficiente Alfa de Crombach presentando un valor de .75, lo cual indica una buena confiabilidad del instrumento.

En otro análisis, se obtuvo una confiabilidad de consistencia interna del 88% según el Alfa Ordinal, del 83.53% según Spearman Brown, y del 83.53% Es decir, confiabilidad con el coeficiente Alfa de Crombach fue de .75, lo cual indica una buena confiabilidad del instrumento.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

- Para realizar esta investigación se solicitó el permiso necesario al gerente general de la Empresa Internacional de transporte interprovincial.
- Durante el estudio, los participantes se les informó y entregó el consentimiento

informado, después se explicó el propósito del estudio realizado con las indicaciones de la participación de forma voluntaria a la muestra de estudio.

- Se explicó la metodología que siguió, para la aplicación de los instrumentos de investigación, aunque es politómico (por lo que debe ser dicotomizado para procesos de correlación estadística).
- Para la etapa de procesamiento de datos se empleó el Microsoft Excel 2019 y el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS). V. 25. se aplicó la estadística descriptiva y la inferencial en primera instancia se utilizó la prueba de normalidad de K-S para establecer la distribución de la información para decidir el estadístico para determinar la asociación de las variables.
- Se aplicó el análisis descriptivo de datos sociodemográficos y de las variables de estudio y dimensiones, recopilados con los instrumentos de investigación.
- Se realizó la prueba de hipótesis y se estableció la correlación conforme a las hipótesis y objetivos planteados.
- Se presentaron los hallazgos en tablas y figuras con la interpretación del caso.

3.9. Aspectos éticos

La información que se presentó fue confiable y se respetaron los derechos de autor ya que se realizaron las citas todo el contenido de la investigación. Se practicó los principios de confidencialidad y autenticidad empleándose con cuidado. Se garantizó la confianza y seguridad por la seguridad de los participantes para que se sintieran cómodos, contemplada en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, realizando la investigación de manera profesional y ética, respetando los derechos, dignidad y autonomía de los participantes de la muestra de estudio, así como

con los más altos estándares de la ética profesional. se garantice la protección de los derechos y el bienestar de los integrantes de la muestra estudiada.

También, se tuvo en cuenta la Declaración de Helsinki, los principios básicos de la bioética, que son los relacionados a la protección de la salud, la dignidad de la persona, la integridad y el derecho voluntario de los participantes de la investigación a realizar. Se respetaron la autonomía y se aseguró que los colaboradores que participaron puedan responder rápidamente luego de firmar el formulario de consentimiento informado, sin ningún tipo de coacción.

Finalmente, se cumplió lo indicado en el Reglamento de Código de Ética de la UN Wiener 2024, donde se señalan los principios éticos que rigen la actividad investigadora de la UPNW que, son: La autonomía, respeto a la toma de decisiones, se les trato como seres autónomos y personas de respeto tienen derecho a la protección. La Beneficencia de “Hacer el bien”, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás. La No Maleficencia, se cuida de producir daño y prevenirlo, Esto incluye no matar, no provocar dolor ni sufrimiento, y no causar incapacidades. La Justicia, equidad en la distribución de cargas y beneficios, valorar si la actuación es equitativa. Incluye el rechazo a la discriminación por cualquier motivo. Es También un principio de carácter público y legislado.

CAPÍTULO IV: EL PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

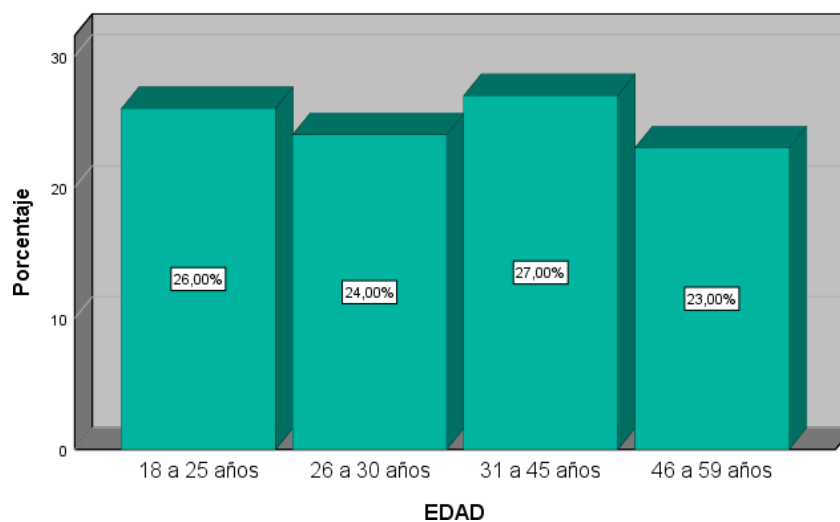
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1.

Descripción por rango de edad

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	26	26,0%
26 a 30 años	24	24,0%
31 a 45 años	27	27,0%
46 a 59 años	23	23,0%
Total	100	100%

Figura 1. Colaboradores según rango de edad



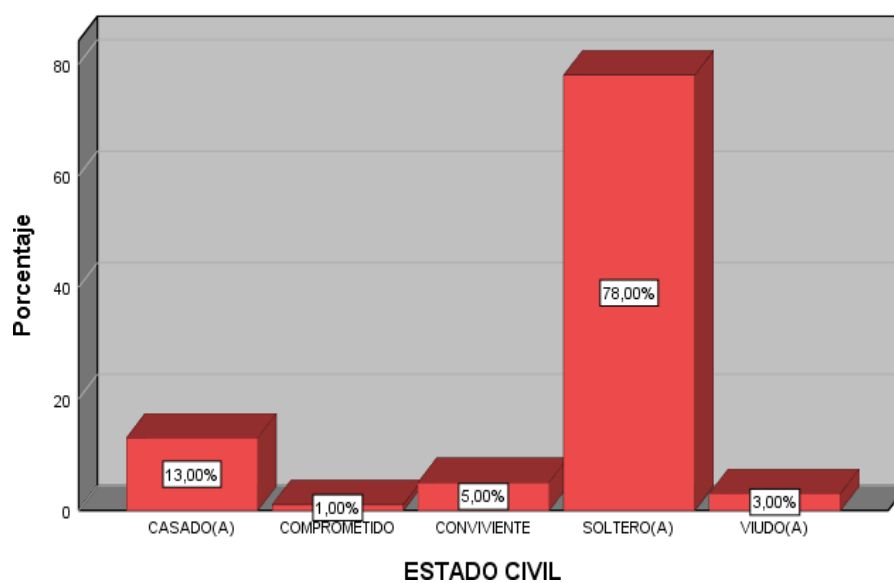
En la tabla 1 y figura 1, la mayoría de los colaboradores, que conformaron esta investigación, tienen entre 31 a 45 años de edad (27%), y en menor proporción fueron de entre 46 a 59 años de edad (23%).

Tabla 2.

Descripción por estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Casado(a)	13	13,0%
Comprometido	1	1,0%
Conviviente	5	5,0%
Soltero(a)	78	78,0%
Viudo(a)	3	3,0%
Total	100	100%

Figura 2. Colaboradores por estado civil



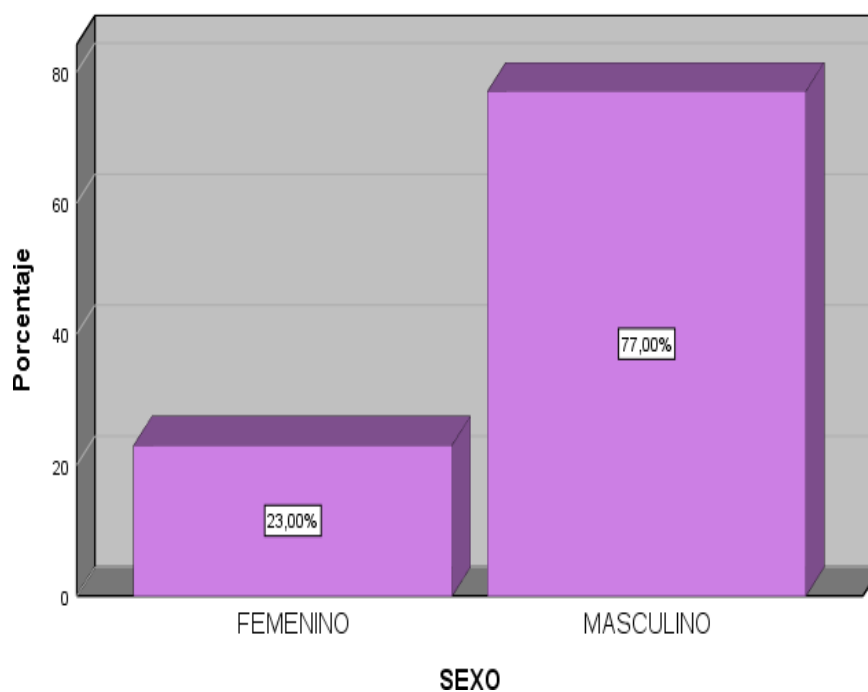
Se aprecia en la tabla 3 y figura 3, que la mayoría que conformaron la muestra en la investigación, tienen estado civil soltero (78%), y en menor proporción tienen estado civil comprometido (1,00 %).

Tabla 3

Descripción por sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	23	23,0%
Masculino	77	77,0%
Total	100	100%

Figura 3. Colaboradores según sexo

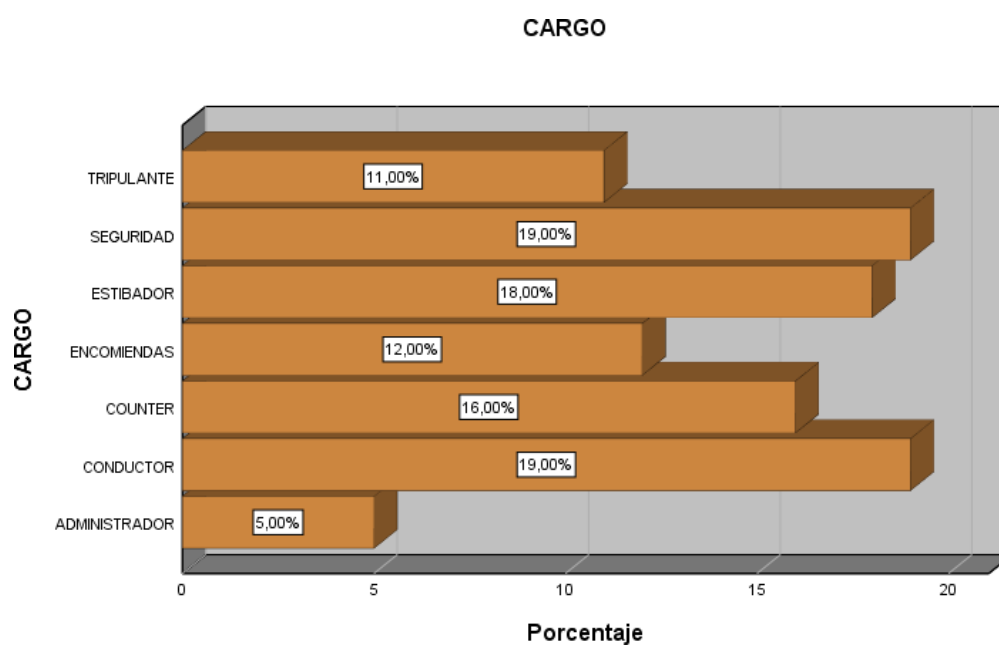


En la tabla 3 y figura 3, la mayor de colaboradores, que conformaron la muestra de esta investigación son de sexo masculino (77%), y en menor proporción son del sexo femenino (23%).

Tabla 4
Descripción por cargo

	Frecuencia	Porcentaje
Administrador	5	5,0%
Conductor	19	19,0%
Counter	16	16,0%
Encomiendas	12	12,0%
Estibador	18	18,0%
Seguridad	19	19,0%
Tripulante	11	11,0%
Total	100	100%

Figura 4. Colaboradores según cargo



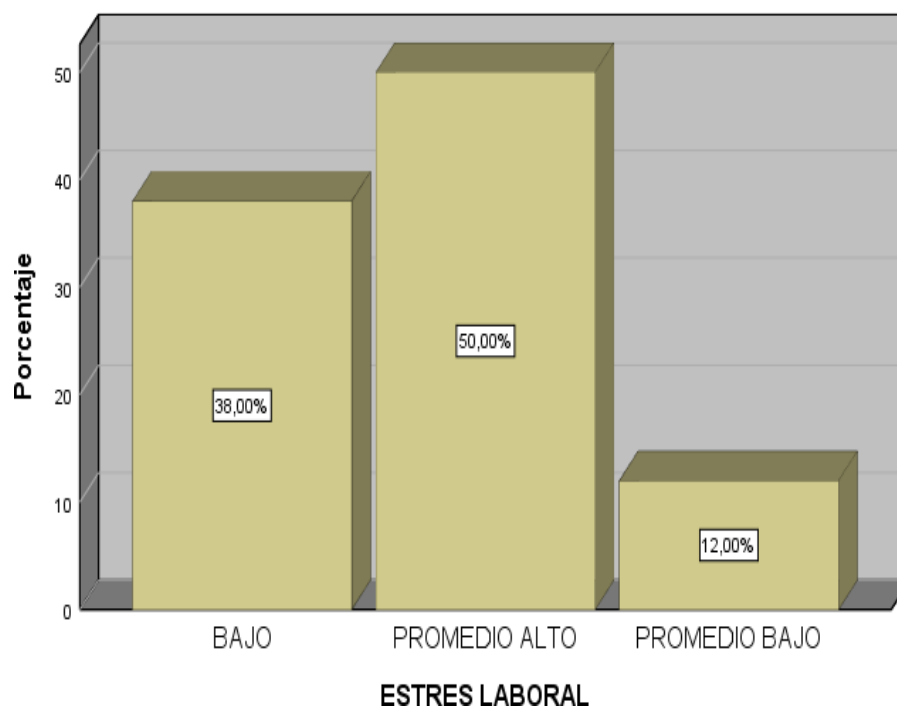
Se aprecia en la tabla 4 y figura 4 la mayoría de colaboradores, que conformaron esta investigación tienen el cargo de seguridad y conductor (19%), y en menor proporción tienen el cargo de administrador (5%).

Tabla 5.

Nivel de Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	38,0%
Promedio alto	50	50,0%
Promedio bajo	12	12,0%
Total	100	100%

Figura 5. estrés laboral en los colaboradores



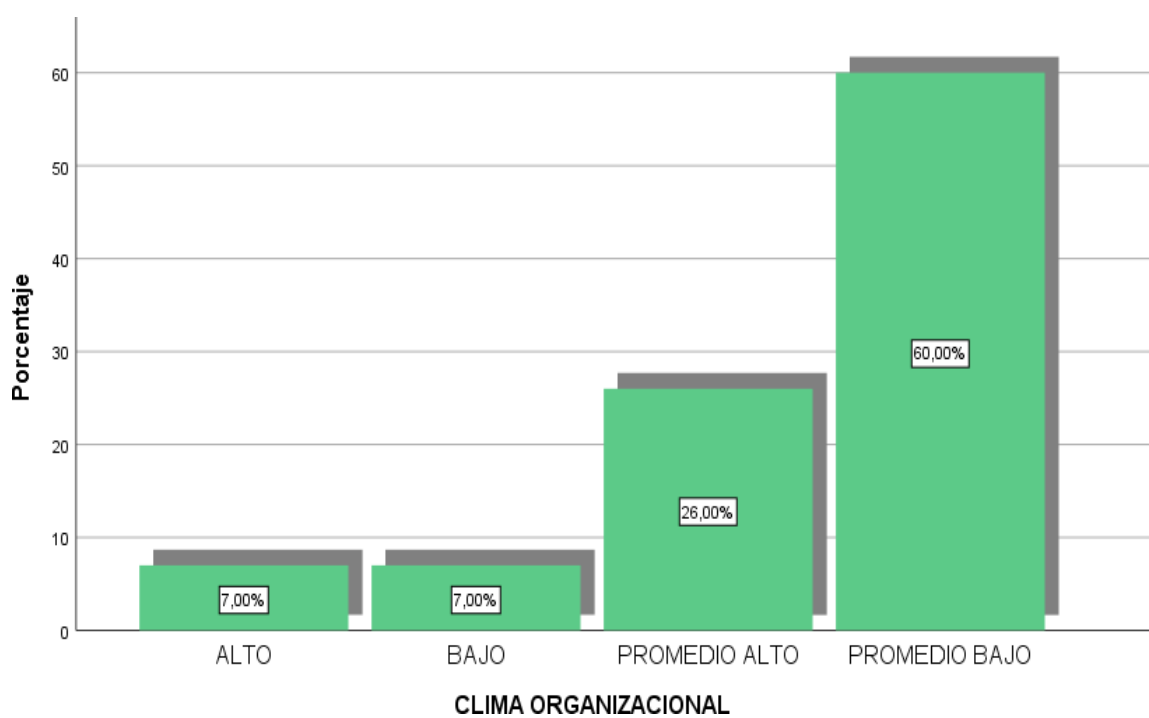
Se aprecia en la tabla 5 y figura 5, que la mayoría de trabajadores tienen un nivel promedio alto de estrés (50%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestó un nivel promedio bajo (12%).

Tabla 6

Nivel de Dimensión Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	7,0%
Bajo	7	7,0%
Promedio alto	26	26,0%
Promedio bajo	60	60,0%
Total	100	100%

Figura 6. Nivel de dimensión clima organizacional



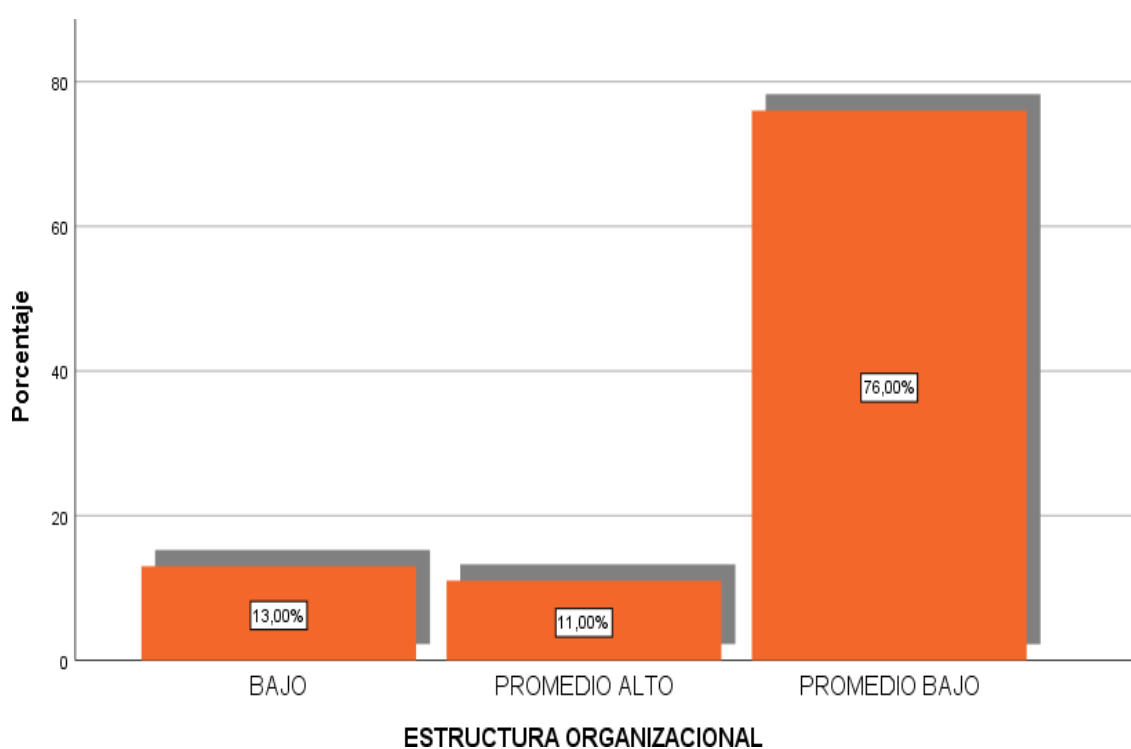
En la tabla y figura 6, se observa que, en el nivel de la dimensión clima organizacional de los colaboradores, la mayoría presentaron un nivel promedio bajo (60%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestó entre alto y bajo (7%).

Tabla 7

Nivel de Dimensión Estructura Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	13,0%
Promedio alto	11	11,0%
Promedio bajo	76	76,0%
Total	100	100%

Figura 7. Nivel de dimensión estructura organizacional

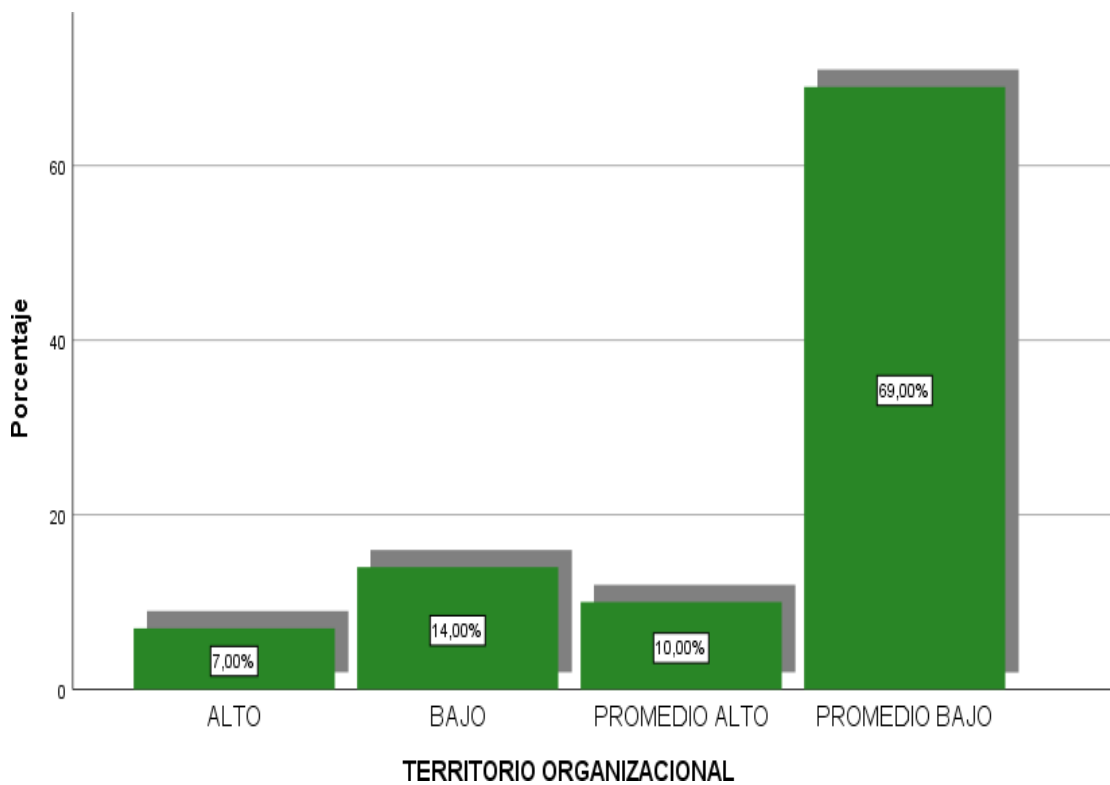


Se aprecia en la tabla 7 y figura 7, se presenta el nivel de dimensión estructura organizacional de los colaboradores, donde la mayoría presentaron un nivel promedio bajo (76%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestó un nivel promedio alto (11%).

Tabla 8
dimensión Territorio Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	7,0%
Bajo	14	14,0%
Promedio alto	10	10,0%
Promedio bajo	69	69,0%
Total	100	100%

Figura 8. Nivel de dimensión territorio organizacional



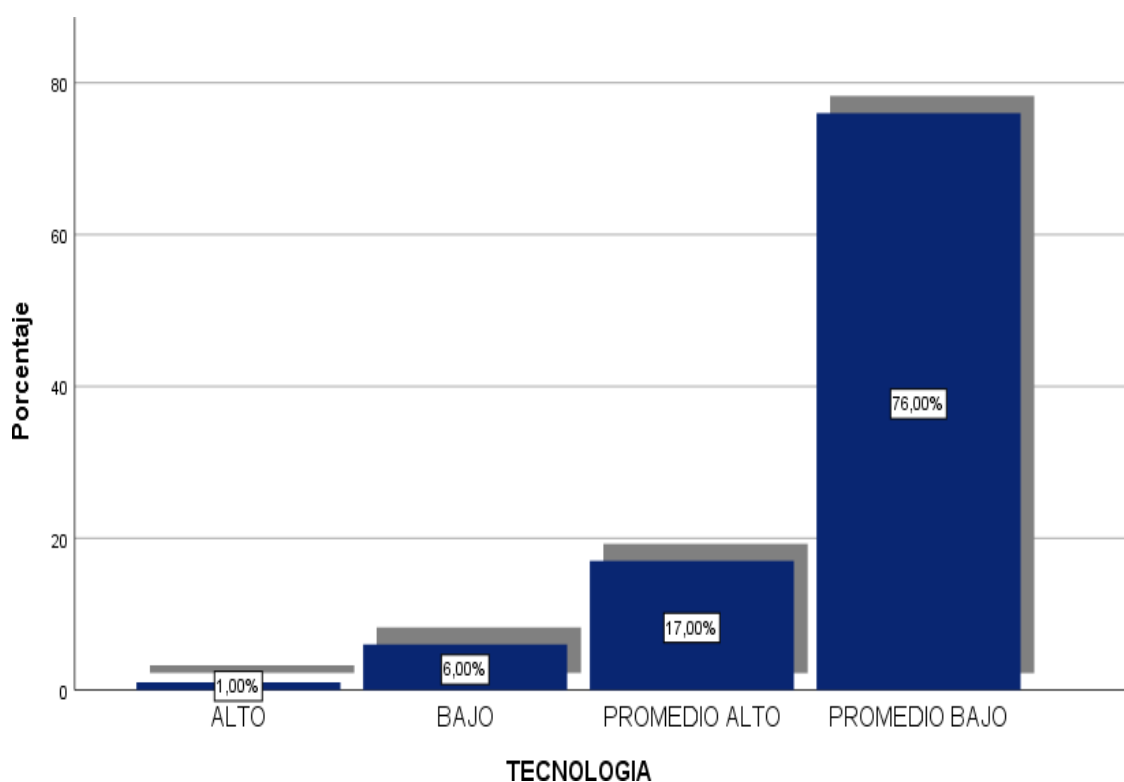
En la tabla 8 y figura 8, se observa que, en la dimensión territorio organizacional la mayoría de colaboradores presentaron un nivel promedio bajo (69%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestaron alto (7%).

Tabla 9

Nivel de dimensión tecnología

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	1,0%
Bajo	6	6,0%
Promedio alto	17	17,0%
Promedio bajo	76	76,0%
Total	100	100%

Figura 9. Nivel de dimensión tecnología



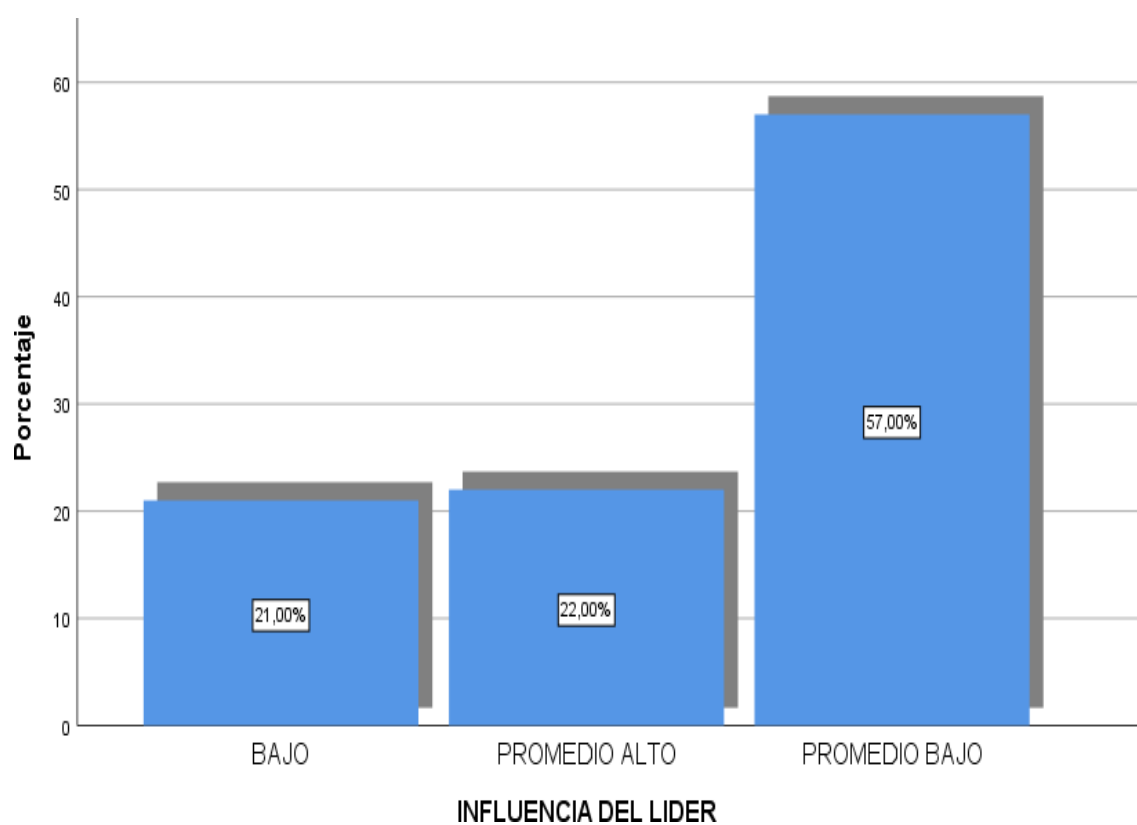
En la tabla y figura 9, se aprecia que, en el nivel de dimensión tecnología de los colaboradores, de los cuales la mayoría presentaron un nivel promedio bajo (76%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestó un nivel alto (1%).

Tabla 10.

Nivel de Dimensión Influencia del Líder

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	21,0
Promedio alto	22	22,0
Promedio bajo	57	57,0
Total	100	100%

Figura 10. Nivel de dimensión influencia del líder



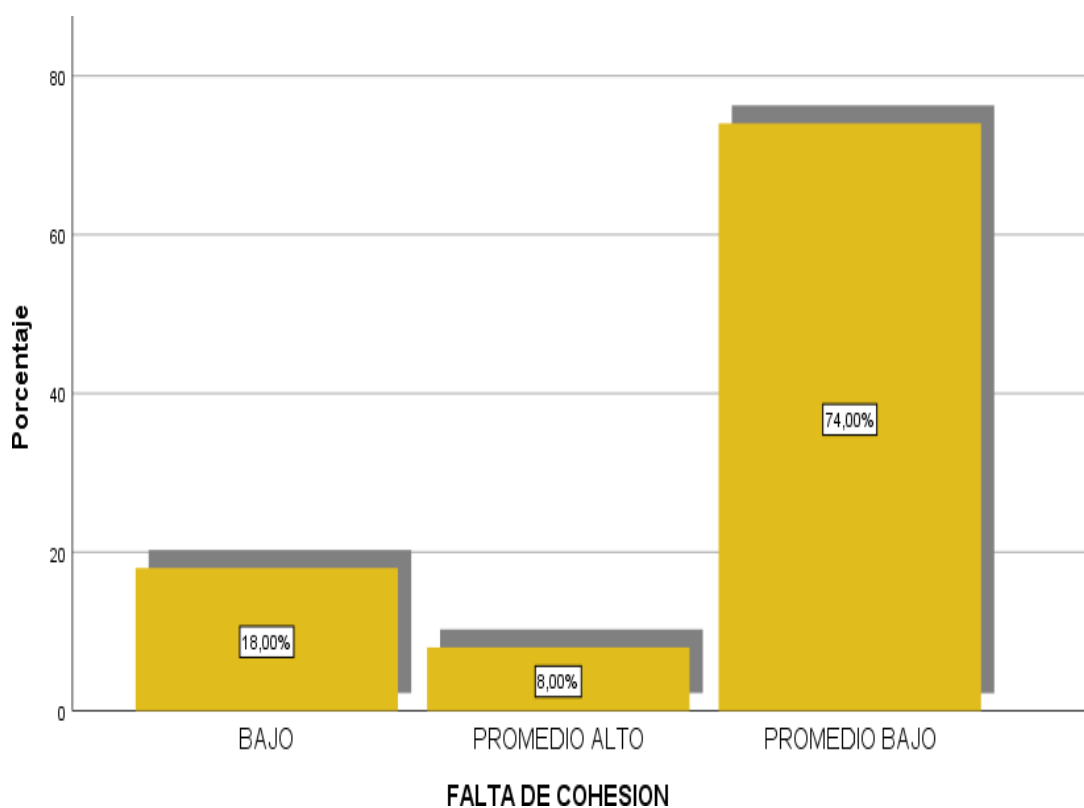
En la tabla y figura 10, se presenta la descripción de la dimensión Influencia del líder de los colaboradores, de los cuales la mayoría tienen un nivel promedio bajo (57%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestó un nivel bajo (21%).

Tabla 11.

Nivel de Dimensión Falta de Cohesión

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	18,0%
Promedio alto	8	8,0%
Promedio bajo	74	74,0%
Total	100	100%

Figura 11. Nivel de Dimensión Falta de Cohesión



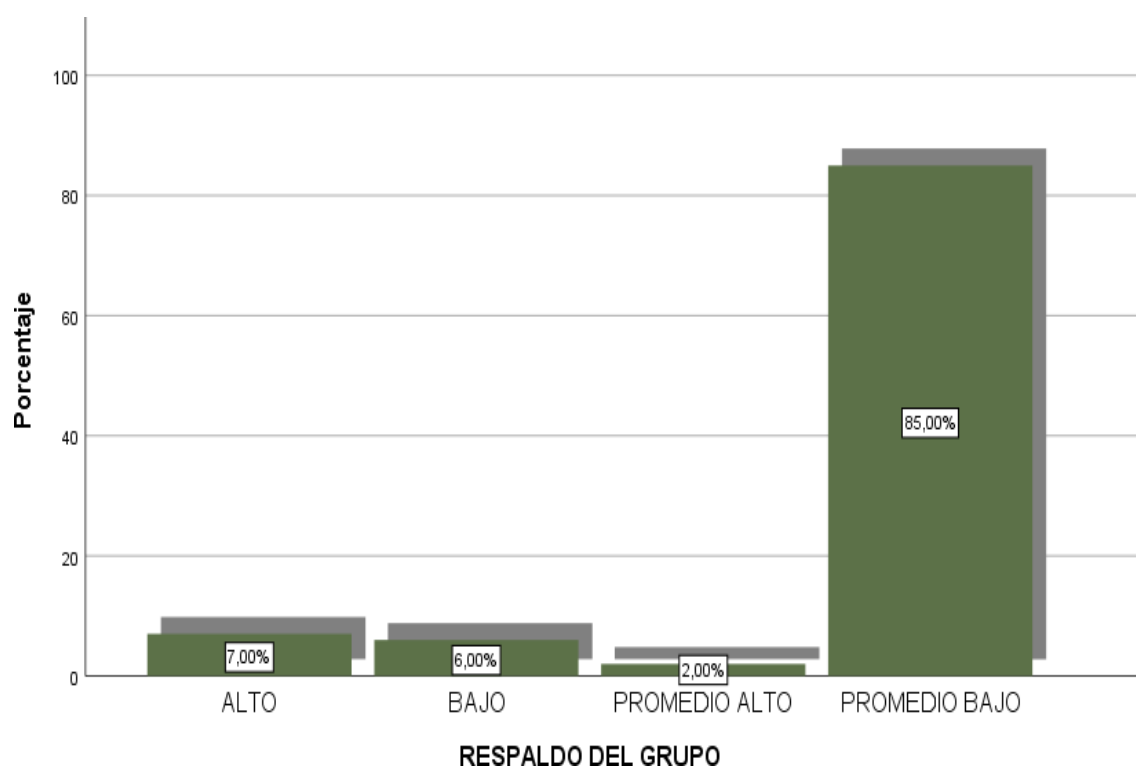
En la tabla y figura 11, se presenta el nivel de dimensión falta de cohesión de los colaboradores, donde la mayoría presentan un nivel promedio bajo (74%); mientras que, la menor proporción manifestó un nivel promedio alto (8%).

Tabla 12

Nivel de Dimensión Respaldo del Grupo

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	7,0%
Bajo	6	6,0%
Promedio alto	2	2,0%
Promedio bajo	85	85,0%
Total	100	100%

Figura 12: Nivel de Dimensión Respaldo del Grupo



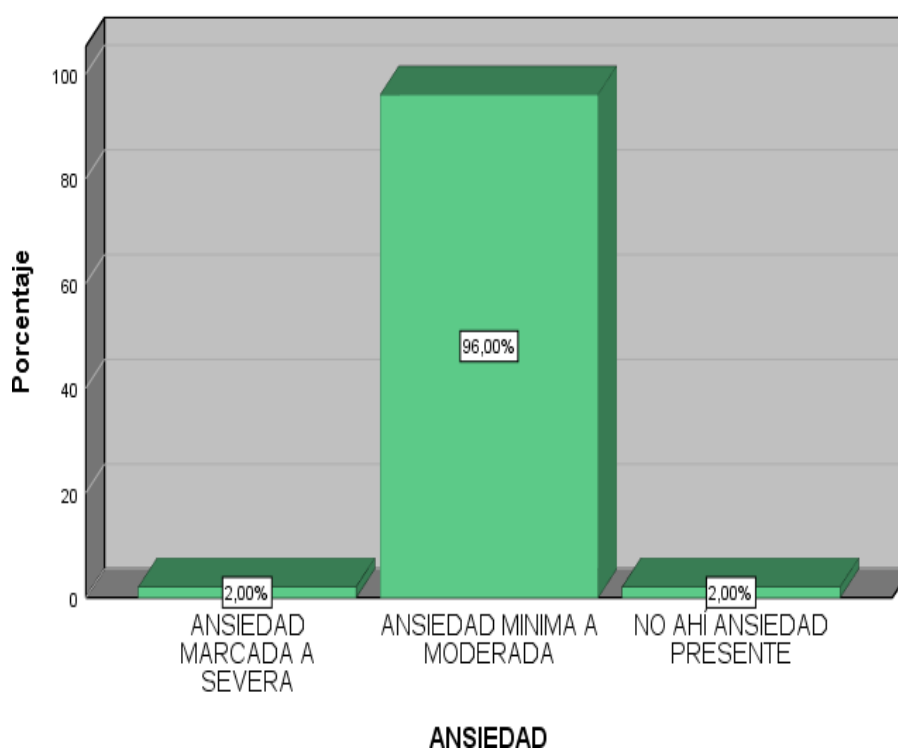
En la tabla 12 y figura 12, se presenta el nivel de dimensión respaldo del grupo de los colaboradores, de los cuales la mayoría presentó un nivel promedio bajo (85%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestó un promedio alto (2%).

Tabla 13

Nivel de Ansiedad en los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje
Ansiedad marcada a severa	2	2,0%
Ansiedad mínima a moderada	96	96,0%
No hay ansiedad presente	2	2,0%
Total	100	100%

Figura. 13: Nivel de Ansiedad en los colaboradores



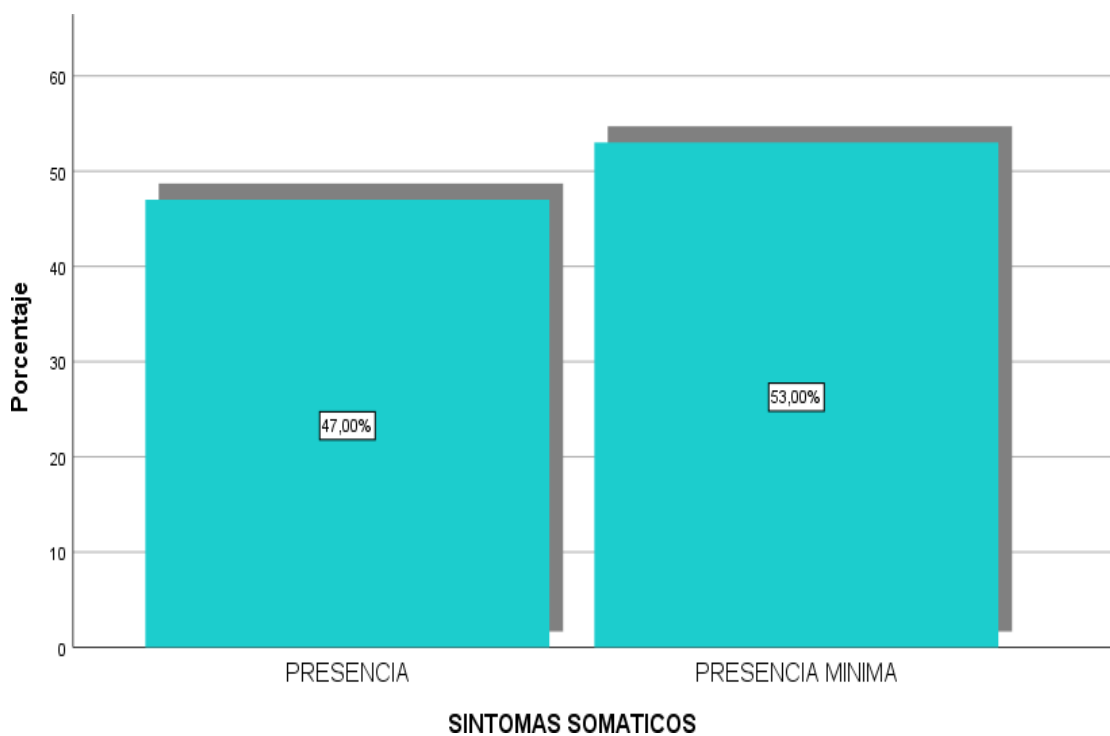
En la tabla 13 y figura 13, se presenta el nivel de Ansiedad de los colaboradores, de los cuales la mayoría presentó un nivel de Ansiedad mínima a moderada (96%); mientras que, la menor proporción de colaboradores manifestó un nivel de entre no hay ansiedad presente a ansiedad marcada a severa (2%).

Tabla 14.

Nivel de Dimensión Síntomas Somáticos

	Frecuencia	Porcentaje
Presencia	47	47,0%
Presencia mínima	53	53,0%
Total	100	100%

Figura 14. Nivel de Dimensión Síntomas Somáticos



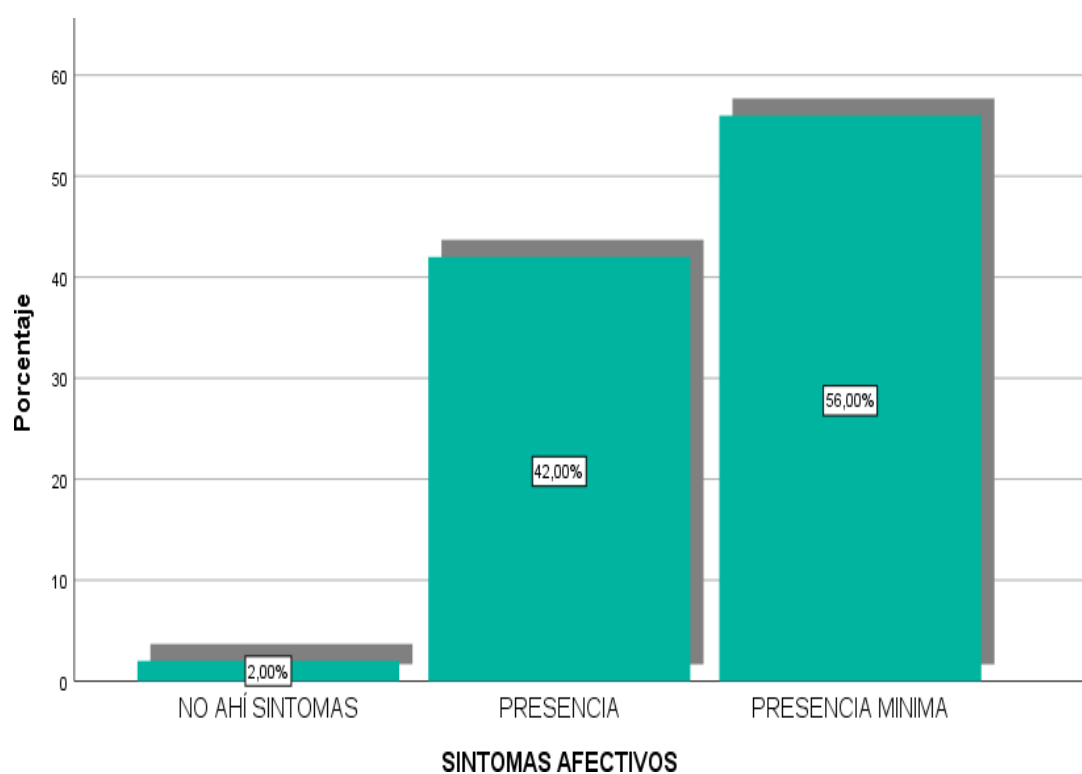
En la Tabla 14 y Figura 14 se detalla que en la dimensión Síntomas Somáticos los colaboradores la mayoría presentan el 53% que equivale a la presencia mínima de síntomas somáticos, mientras que el 47% restante exhibió presencia de estos síntomas.

Tabla 15.

Nivel de Dimensión Síntomas Afectivos

	Frecuencia	Porcentaje
No hay síntomas	2	2,0%
Presencia	42	42,0%
Presencia mínima	56	56,0%
Total	100	100%

Figura 15. Nivel de Dimensión Síntomas Afectivos



En la tabla 15 y figura 15, se aprecia que, en la dimensión síntomas afectivos de los colaboradores, la mayoría presentaron un nivel de presencia mínima de síntomas afectivos (56%); mientras que, la minoría manifestó un nivel de no existencia de síntomas afectivos (2%).

4.1.2. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de bondad de las variables de estudio

Variables	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig
Estrés laboral	.205	100	.000
Clima Organizacional	.087	100	.000
Estructura Organizacional	.211	100	.000
Territorio	.151	100	.000
Tecnología	.442	100	.000
Influencia del Líder	.506	100	.000
Falta de Cohesión	.471	100	.006
Respaldo del Grupo	.427	100	.000
Ansiedad	.483	100	.200
Síntomas Somáticos	.381	100	.200
Síntomas Afectivos	.401	100	.067

La Tabla 16 mostró que el Estrés Laboral y sus dimensiones no seguían una distribución normal ($p < 0,05$), mientras que la Ansiedad y sus componentes sí lo hacían ($p > 0,05$). Por esta razón, predominando la no normalidad en las variables estudiadas, se empleó la correlación no paramétrica de Spearman (ρ) para los análisis posteriores.

1. Formulación de hipótesis general

Ho: No existe asociación entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.

Ha: Existe asociación entre estrés y ansiedad en trabajadores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.

2. Elección de nivel de significación (α)

Confianza: 95%

Nivel crítico: $\alpha = 0.05$ (5%)

3. Análisis estadístico: Para el estudio de los resultados, se tomó una muestra ($n = 100$) y se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

4. Normativa de decisión: Se definió lo siguiente: Si el p-valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis nula H_0 y se desecha la hipótesis alternativa H_a .

.

Tabla 17.

Correlación entre Estrés Laboral y Ansiedad

		Estrés Laboral
Ansiedad	Rho Spearman	.540
	P	.000
	N	100

En la Tabla 17 se registró un $p = 0,000$ ($< 0,05$), lo que comprueba la significancia estadística de la relación entre variables, acompañada de un $\rho = 0,540$ que refleja correlación directa. Esto señala una asociación positiva moderada entre estrés laboral y ansiedad, permitiendo rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar la relación existente en los conductores de una organización internacional de transportes de pasajeros en La Victoria.

1. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No se evidencia asociación entre estrés laboral y dimensión síntomas somáticos en trabajadores de una empresa internacional de pasajeros, La Victoria, 2024.

Ha: Hay evidencias de asociación entre estrés laboral y dimensión síntomas somáticos en colaboradores de una empresa internacional de pasajeros, La Victoria, 2024.

2. Elección de nivel de significación (α): Confianza: 95% Nivel crítico: $\alpha = 0.05$ (5%)
3. Evaluación estadística: Al analizar los resultados de una muestra ($n = 107$), se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirn
4. Normativa de decisión: Se determinó lo siguiente: Si el p-valor es menor a 0.05, se acepta la Ho y se descarta la Ha.

Tabla.18

Correlación entre Estrés Laboral y Dimensión Síntomas Somáticos

		Estrés Laboral
	Rho Spearman	.420
Síntomas Somáticos	P	.000
	N	100

En la Tabla 18 se obtuvo un $p = 0,000$ ($< 0,05$), lo que verifica la significancia estadística entre variables, con un $\rho = 0,420$ que indica correlación directa. Esto demuestra una relación directa y moderadamente positiva del estrés laboral con la dimensión Síntomas Somáticos, permitiendo descartar la hipótesis nula (H_0) y confirmar su vínculo en los conductores de una organización internacional de transportes de pasajeros situada en La Victoria

1. Prueba de hipótesis específica 2 asociación

Ho: No se evidencia una asociación entre estrés laboral y la dimensión síntomas afectivos en trabajadores de una empresa internacional de pasajeros, La Victoria, 2024.

Ha: Existe asociación entre estrés laboral y la dimensión síntomas afectivos en trabajadores de una empresa internacional de pasajeros, La Victoria, 2024.

2. Elección de nivel de significación (α):

Confianza: 95%

Nivel crítico: $\alpha = 0.05$ (5%)

3. Prueba estadística: Al considerarse una muestra ($n = 107$) en el análisis de resultados, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

4. Criterio de decisión: Se estableció lo siguiente: Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta la H_a , Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza la H_a .

Tabla 19

Correlación entre Estrés Laboral y Síntomas Afectivos

		Estrés Laboral
	Rho Spearman	.317
Síntomas Afectivos	P	.001
	N	100

En la tabla 19, se demostró valores de $p = .001$, lo cual es menor a $.05$ existiendo una relación estadísticamente significativa entre las variables; y un coeficiente de Correlación $\rho = .317$, siendo correlación directa, estos valores indican, que el estrés laboral demuestra relación directa y positiva baja con la Dimensión Síntomas Afectivos, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) es decir, existe asociación entre estrés y dimensión síntomas afectivos en colaboradores de una Empresa Internacional de Transportes de Pasajeros, La Victoria.

4.1.3. Discusión de resultados

En el estudio se planificó como meta determinar la conexión entre estrés del trabajo y ansiedad en trabajadores de una agencia internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024. Por eso a continuación se señalan los resultados obtenidos, a fin de contrastarlos con otros estudios mencionados en los antecedentes de investigación, conforme se detalla a continuación:

Respecto a la hipótesis general en los resultados, se demuestra que existe asociación directa, positiva, moderada entre estrés y ansiedad en colaboradores de una organización internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, ($p = .000$, lo cual es menor a $.05$; $\rho = .540$). Asimismo, la mayoría presentaron un nivel promedio alto de estrés laboral (50%) y en ansiedad presentaron la mayoría presentaron un nivel de Ansiedad mínima a moderada (96%). Resultados que coinciden con el estudio de Ortiz & Vargas (2024) cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en choferes de una empresa de transporte de Juliaca, Puno 2023. Fue cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, corte transeccional y alcance correlacional.

La muestra estuvo compuesta por 82 choferes de la compañía de transporte público interprovincial de pasajeros Sur Andino S. R. L. que opera en la ruta de Puno a Juliaca y viceversa. Se aplicaron escalas para medir el estrés y los niveles de ansiedad. Los resultados más relevantes indican que el 63,4% de los conductores presenta un bajo grado de estrés y el 36,6% tiene un nivel medio; además, el 74,4% de los choferes mostró un bajo nivel de ansiedad, mientras que el 14,6% presentó un nivel promedio y el 11,0% un nivel elevado. Se estableció una relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los conductores de la empresa de transporte en Juliaca, Puno 2023 ($Rho\ Spearman = 0,995$; $p = 0,000$), lo que sugiere que un nivel de estrés bajo está asociado a un nivel de ansiedad también bajo en los conductores.

Es decir, el estrés del trabajo, produce una alteración a nivel biológico, psicológico y

social, siendo una respuesta reactiva del cuerpo ante las demandas estresantes, lo que en bajos niveles pueden ser como estados de alerta, evitar peligro, como activadores del organismo, pero cuando es percibido por mucho tiempo puede dañar la salud aumentando el riesgo de enfermedades cardiovasculares, depresión, y muchas veces puede causar problemas mentales y/o emocionales, como los estados ansiosos, alteración de la concentración afectando su desempeño laboral. Cuyo fundamento teórico es la teoría del estrés laboral de Selye (1996), quien refiere que el estrés es la respuesta no específica del organismo, ante estímulos estresores y a cualquier demanda que sobre él se ejerce; lo que caracteriza al estrés del trabajo es el esfuerzo adaptativo ante el problema y la reacción inespecífica de trabajador. Esta teoría del estrés en la actualidad se debe a situaciones psicosociales, siendo inevitable el poder librarse de ella, y considera la importancia de desarrollar conductas de afrontamiento para atenuar y controlar los estados estresantes.

Con relación con la hipótesis específica 1 y el objetivo específico 1, la tabla 18 confirma una asociación estadísticamente significativa, directa y moderada del estrés laboral con la dimensión síntomas somáticos entre colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros en La Victoria ($p = 0,000 < 0,05$; $\rho = 0,420$). Los hallazgos son consistentes con Nava (2019), quien buscó "determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público" a través de un estudio básico, no experimental, transversal y correlacional. La muestra de 400 conductores, de empresa de transporte público. El muestreo censal. Se aplicó la escala de estrés laboral de la OIT – OMS adaptado por Suárez (2013) y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A) adaptada por Sotelo et al. (2012). Los resultados mostraron una correlación significativa directa entre estrés laboral y ansiedad ($p. 01$),

excepto por el estado civil y la ansiedad ($p < .01$), que presentaron diferencias de gran importancia. La mayor parte de estrés laboral y ansiedad se encuentra entre el nivel medio (21%) y el alto (34% para el estrés, 39.9% para la ansiedad). En conclusión, hay una relación directa muy significativa entre las dimensiones de estrés laboral y ansiedad ($Rho: .640$), salvo las dimensiones de recursos y superiores con la ansiedad fisiológica, que tienen una relación débil.

Estos resultados demuestran que los trabajadores de la muestra de estudio cuando presente elevados estados estresantes presentaran elevados niveles de la dimensión de síntomas somáticos, considerando que los estados de estrés permanente producción alteraciones dolor de cabeza, tensión muscular, síndrome del colon inflamable, cansancio físico crónico, trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares, todo esto como respuesta del cuerpo a la presión continua y pueden afectar la calidad de vida del trabajador. Siendo el fundamento la teoría del estrés y trabajo referida por Ivancevich y Matteson (1989) afirmando que el Estrés en el trabajo se basa en la respuesta a los estímulos estresantes es decir se fundamenta en la relación estímulo-respuesta. Basada en estímulos, ya que el estrés se considera una fuerza o estímulo que impacta al individuo, provocando una reacción tensional. En este contexto, la tensión se relaciona con la presión, en un sentido físico, de alteración. Por otro lado, si se define en función de la reacción, se puede entender como la respuesta psicofisiológica que un ser humano muestra ante un estresor en su entorno. Este estresor puede ser un acontecimiento externo o una circunstancia, ambos con el potencial de causar daño.

Finalmente, referente a la hipótesis específica 2, se demostró que existe relación significativa, positiva y baja entre el estrés y la dimensión de síntomas afectivos en colaboradores de una Empresa Internacional de Transportes, La Victoria ($p = .001$, menor a $.05$; $rho = .317$). Resultados que coinciden con el estudio de Rojas (2022). El cual fue "determinar la relación entre estados ansiosos y estrés en empleados de home office de una financiera en Lima Norte", mediante un enfoque descriptivo, no

experimental y correlacional, con 107 participantes y diseño no experimental. Utilizó la Escala de Zung para ansiedad y la Escala OIT-OMS para estrés laboral. Se halló que el 82,2% tenía ansiedad normal y el 5,6% moderada, mientras que el estrés laboral fue bajo en 39,9% y presente en 35,5%. Existe correlación significativa entre ambas variables ($p > 0,05$), de carácter directo, indicando que niveles más altos de ansiedad corresponden a mayor estrés laboral.

Finalmente, los resultados obtenidos evidencia que el estrés originado en el ámbito laboral genera síntomas afectivo significativos El estrés laboral produce alteraciones afectivas como estados ansiosos, irritabilidad e impulsividad, estados depresivos, frustración, tristeza, estados de desmotivación y sensación de impotencia. se pueden manifestar baja autoestima, miedo, tensión, agresividad, apatía y una marcada fatiga mental que puede llevar al agotamiento, Estos resultados coinciden con el estudio de Nava (2019) se propuso como meta "identificar la conexión entre el estrés en el trabajo y la ansiedad en los choferes de una empresa de transporte público", un estudio de tipo básico, con un diseño no experimental de carácter transversal, a un nivel correlacional. La población muestral de 400 conductores, de empresa de transporte público. El muestreo censal. Se aplicó la escala de estrés laboral de la OIT – OMS adaptado por Suárez (2013) y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A) adaptada por Sotelo et al. (2012). Los resultados mostraron una correlación significativa directa entre estrés laboral y ansiedad ($p. 01$), a excepción de estado civil y ansiedad ($p < .01$) que mostraron diferencias altamente significativas.

Se descubrió que la mayor proporción de estrés en el trabajo se encuentra en niveles promedio (21%) y altos (34%), mientras que el mayor porcentaje de ansiedad está también en niveles promedio (21. 3%) y altos (39. 9%). Por último, se observó una relación directa notable y moderadamente significativa entre el estrés laboral y la ansiedad ($Rho.: 640$), excepto en el caso de la relación entre la dimensión de superiores y recursos con la ansiedad fisiológica, que muestra una conexión débil.

Los resultados al ser contrastados se pueden afirmar que a mayores niveles de estrés laboral se producirán alteraciones en mayores niveles de los síntomas afectivos, siendo fundamentada con la teoría transaccional y de afrontamiento al estrés propuesta por Folkman (1991) donde afirma que el estrés es un proceso dinámico y multifactorial, por la interacción que se produce entre la persona y su entorno social, realizando una evaluación cognitiva cuando percibe una situación altamente estresante, realizando un proceso evaluación primaria para identificar si el estímulo es estresante, positiva, si se puede controlar, irrelevante, realiza un juicio sobre el significado de la situación a fin de identificar si el estímulo es estresante se puede controlar, o no. Es una evaluación que se centra en la situación o entorno. Si “decide” que la situación genera fuente de estado tensional, entonces se activara la evaluación secundaria; para luego realizar una evaluación secundaria donde evaluará y tomara la decisión sobre las fortalezas con que cuenta el trabajador para hacer frente a la situación de amenaza; buscará las estrategias para resolver la situación: modificando la evaluación inicial y ayuda a desarrollar afronte al estrés; evalúa si está ante una situación controlable o incontrolable.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Se evidencia una relación estadísticamente significativa, positiva, moderada entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, ($p = .000$, lo cual es menor a $.05$; $\rho = .540$).

Segunda: Se evidencia una asociación estadísticamente significativa positiva, moderada, entre el estrés laboral y la subvariable síntomas somáticos en colaboradores de una Empresa Internacional de Transportes de Pasajeros, La Victoria. ($p = .000$, lo cual es menor a $.05$; $\rho = .420$)

Tercera: Que, existe relación significativa, positiva y baja entre el estrés laboral y la subvariable síntomas afectivos en colaboradores de una Empresa Internacional de Transportes de Pasajeros, La Victoria. (valores de $p = .001$, lo cual es menor a $.05$; $\rho = .317$).

5.2. Recomendaciones

Primera: Que el área de recursos humanos de la empresa de transportes en estudio planifiquen y ejecuten programas de intervención en afrontamiento al estrés, desarrollo de tolerancia a la frustración, control y manejo de estados emocionales, y estados de ansiedad, para el desarrollo de habilidades cognitivas, afectivas y conductuales en los trabajadores, a fin de que identifiquen, controlen los estímulos estresores, y gestionen con facilidad estados estresantes, y aminoren los estados ansiosos en el ámbito laboral.

Segunda: Que, el área de Personal, recursos humanos programen estrategias de intervención en control y manejo de estados estresantes con técnicas de control y manejo de respiración, visualización dirigida para los colaboradores de la empresa de transporte a fin de que puedan controlar los síntomas físicos, y genere habilidades de control y manejo de la dimensión de síntomas afectivos y puedan gestionar los estados estresantes de síntomas físicos.

Tercera: Que, las áreas de recursos humanos, bienestar social elaboren y ejecuten programas en control y manejo de estados emocionales, control y manejo de impulsos, de tolerancia a los estados frustrantes para los colaboradores de la empresa de transporte en estudio, a fin de que estos desarrollen destrezas de afrontamiento a estados estresantes, mejora de inteligencia intra e interpersonal, a fin de mejoren los síntomas afectivos de manera permanente.

REFERENCIAS

- Bedoya, D., Paredes, M., & Díaz, S. (2021). *Evaluación de los riesgos psicosociales en conductores de transporte público de una empresa en Santander [Tesis de Licenciatura]*. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/c3e1bb82-3429-44e7-ab0b-23ca934ea04b/content>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4 ed.). Pearson. Obtenido de <https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/files/original/fb0b0cfee2ae990609933d17c6890848960051aa.pdf>
- Catter, G., Echeandia, P., & Salazar, R. (2023). *Ansiedad y habilidades sociales en colaboradores de una empresa privada, Lima, 2022. [Tesis de Licenciatura]*. Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12933>
- Chen, C., & Hsu, Y. (2020). Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: Evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Journal Pre-proof*, 1-35. doi: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.002>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). McGrawHill. Obtenido de https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/bitstream/handle/bhp/565/Chiavenato%20I_2011_Administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2024). *Resolución de Decanato N° 801-2024-CDN-C.PS.P.* Obtenido de https://www.cpsp.pe/images/documentos/marco_legal/CPsP_CDN_codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Dirección General de Tráfico. (2014). *Educación vial. Factores y valores de riesgo*. Obtenido de <https://www.dgt.es/estaticos/PEVI/contenidos/Externos/recursos/jovenes/factores-y-valores-de-riesgo.pdf>
- García, R. (2014). *Nivel de ansiedad según la escala de Zung en los pacientes que acuden a la consulta de emergencia del Hospital Regional de Loreto. [Tesis de Medicina]*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <https://api-repositorio.unapiquitos.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7a4db39b-7124-45e1-92a0-f64cac22db04/content>

- Gutierrez, R., & Angeles, Y. (2012). *Estrés organizacional* (1 ed.). Trillas S.A. Obtenido de https://www.sancristoballibros.com/libro/estres-organizacional_48305
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación. *RUDICS*, 10(18), 92-95. Obtenido de https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- INEI. (2020). *Compendio Estadístico Perú*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1758/cap06/cap06.pdf
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Trillas S.A. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979>
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Trillas S.A. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979>
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4 ed.). McGrawHill. Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Estrés, valoración y afrontamiento*. Springer Publishing Company, Inc. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/750495376/Libro-Lazarus-y-Folkman>
- Narváes, A., Basante, Y., Zambrano, C., Hernández, E., & Salas, M. (2022). Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público. *Instituto de Investigaciones Psicológicas*, 32(2), 351-362. doi: <https://doi.org/10.25009/pys.v32i2.2755>
- Nava, L. (2019). *Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/991/Nava%20Debernardi%2c%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf

- Ocaña, G., & Rojas, M. (2022). *Evidencias psicométricas del cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS en colaboradores de una empresa de transporte público, Chorrillos-Lima, 2021. [Tesis de Licenciatura]*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83296/Oca%c3%b1a_NDG-Rojas_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/publications/estr%C3%A9s-en-el-trabajo-un-reto-colectivo>
- OMS. (2017). *Día Mundial de la Salud Mental 2017: Salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-salud-mental-2017-salud-mental-trabajo>
- OMS. (2022). *Returning to Work after the COVID-19 Pandemic Earthquake: A Systematic Review*. Obtenido de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9024882/>
- Ortiz, D., & Vargas, L. (2024). *Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público de Juliaca Puno 2023*. Universidad Católica de Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.uct.edu.pe/server/api/core/bitstreams/05ca4c0e-ac3c-4555-b410-63e4f2f168ef/content>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2010). *Estado de la Opinión Pública*. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/da2ac67f-102e-4b9c-87fa-919e07bb5e8a/content>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Business Support Anneth SRL. Obtenido de https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica* (6 ed.). Autor editor. Obtenido de https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica_53685
- Suarez, Á. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un Contact Center. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. doi: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Takamura , I. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS en colaboradores de una empresa de Piura. [Tesis de Licenciatura]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Utkin, L. (2006). A method for processing the unreliable expert judgments about parameters of probability distributions. *European Journal of Operational Research*, 175(1), 385-398. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2005.04.041>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Estrés

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, ¿2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión síntomas somáticos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la dimensión síntomas afectivos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.</p>	<p>Objetivo General Demostrar la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión síntomas somáticos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.</p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión síntomas afectivos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión síntomas somáticos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024</p> <p>Existe relación entre el estrés laboral y la dimensión síntomas afectivos en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones: Territorio</p> <p>Organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p>Estructura</p> <p>organizacional</p> <p>Clima organizacional</p> <p>V2: Ansiedad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Síntomas somáticos</p> <p>Síntomas afectivos</p>	<p>Método de investigación: Hipotético-deductivo.</p> <p>Enfoque de investigación: Será cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Será aplicada,</p> <p>Diseño de investigación: No experimental Corte: Transversal Nivel: Correlacional</p> <p>Población: será colaboradores</p> <p>Muestra: Sera colaboradores</p> <p>Muestreo: Por conveniencia</p>

componente

Anexo 2. Instrumentos

Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Por favor complete la información siguiente:

Sexo: M () F () **Edad:**..... **Cargo:**

Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo () Conviviente()

INDICACIONES

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una **X** su elección según los siguientes criterios:

1. Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés (1)
2. Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés (2)
3. Si la condición **OCACIONALMENTE** es fuente de estrés (3)
4. Si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés (4)
5. Si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés (5)
6. Si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés (6)
7. Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés (7)

Nº	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la Organización							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordina dos me hacen sentir presionado							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4	El equipo disponible para llevar a cabo del trabajo a tiempo es limitado							
5	Mi supervisor no da la cara por mi antes los jefes							
6	Mi supervisor no me respeta							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9	Mi equipo de disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	La estrategia de la organización no es bien Comprendida							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el Trabajo							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar Personal							

14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los Jefes							
20	La organización carece de dirección y objetivos							
21	Mi equipo me presiona demasiado							
22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es Necesario							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							

Escala de Auto - Evaluación de Ansiedad (EAA) de Zung

Sexo: (F) (M) Edad: Cargo:

Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Viudo ()

Grado de instrucción:..... Profesión:.....

Instrucciones: Estimado estudiante a continuación se le presenta una serie de ítems (interrogantes), léelas con atención y marque con una X en una de las casillas, según sea su vivencia. Tus respuestas serán de mucha importancia para nuestra investigación.

N	Indicadores	Nunca o Casi Nunca	A veces	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 suceder.				
6	Me tiemblan las manos y las piernas.				
7	Me mortifican los dolores de la 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 me hincan 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 con facilidad y descanso durante la noche				
20	Tengo pesadillas.				

Anexo 3. Validez del Instrumentos

Variable 2: Ansiedad						
Dimensión 1: Territorio organizacional		Sí	No	Sí	No	Sí No
3.	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	x		x		x
15.	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	x		x		x
22.	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	x		x		x
Dimensión 2: Tecnología		x		x		x
4.	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	x		x		x
14.	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución laboral me estresa.					
25.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	x		x		x
Dimensión 3: Influencia del líder		si	No	Si	No	Si No
5.	Que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	x		x		x
6.	Que mi superior no me respete me estresa.					
13.	Que mi superior no se preocupe por mi bienestar me estresa.	x		x		x
17.	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	x		x		x
Dimensión 4: Falta de cohesión		Si	No	Si	No	Si No
7.	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	x		x		x
9.	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución laboral causa estrés.	x		x		x
18.	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	x		x		x
21.	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	x		x		x
Dimensión 5: Respaldo del grupo		Si	No	Si	No	Si No
8.	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	x		x		x
19.	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	x		x		x
23.	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés.					

Anexo 3. Validez de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Nro. Items / Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad³	Sugerencias
---------------------------------	--------------------	-------------------	-----------------------------	--------------------

Dimensión 6: Estructura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
2. El tener que rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.	x		x		x	
12. Que las personas que están a mi nivel dentro de la Institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	x		x		x	
16. Que se maneje mucho papeleo dentro de la Institución policial me causa estrés.	x		x		x	
24. Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 7: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
1. Que no comprenda las metas y misión de mi Institución me causa estrés.	x		x		x	
10. Que la forma en que trabaja mi institución no sea clara me estresa.	x		x		x	
11. Que las políticas generales de la institución impidan mi buen desempeño me estresa.	x		x		x	
20. Que la Institución laboral carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	x		x		x	

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensiones específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud

Lima, 22 de Julio 2024



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA

Firma del Validador

Anexo 3. Validez de la Escala de autoevaluación de Ansiedad (EAA) de Zung

Variable 2: Ansiedad

Dimensión 1: Psicológicas	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre	x		x		x	
2. Me siento atemorizado sin motivo	x		x		x	
3. Me altero o me angustio fácilmente	x		x		x	
4. Siento como si me estuviera deshaciendo en Pedazos.	x		x		x	
5. Creo que todo está bien, que no va pasar nada Malo.	x		x		x	
Dimensión 2: Somáticas						
6. Me tiemblan los brazos y piernas	x		x		x	
7. Sufro dolores de cabeza, del cuello y de espalda	x		x		x	
8. Me siento débil y me canso fácilmente.	x		x		x	
9. Me siento tranquilo y me es fácil quedarme Quieto						
10. Siento que el corazón me late de prisa.	x		x		x	
11. Sufro mareos.	x		x		x	
12. Me desmayo o siento que voy a desmayarme	x		x		x	
13. Puedo respirar fácilmente	x		x		x	
14. Se me duermen y arquean los dedos de las Manos y de los pies.	x		x		x	
15. Sufro dolores de estómago o indigestión	x		x		x	
16. Tengo que orinar con mucha frecuencia.	x		x		x	
17. Generalmente tengo las manos secas y calientes	x		x		x	
18. La cara se me pone caliente y roja.	x		x		x	
19. Me duermo fácilmente y descanso bien Por la noche	x		x		x	
20. Tengo pesadillas.	x		x		x	

Nro. Dimensiones / ítems

Pertinencia Relevancia Claridad³ Sugerencias

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DNI: 09946516

Especialidad del validador: Psicólogo de la

Salud Lima, 22 de Julio de 2024



Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

DOCTOR EN PSICOLOGIA
Firma del Validador

Variable 2: Ansiedad							
Dimensión 1: Territorio organizacional		Sí	No	Sí	No	Sí	No
3.	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	x		x		x	
15.	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	x		x		x	
22.	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	x		x		x	
Dimensión 2: Tecnología		x		x		x	
4.	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	x		x		x	
14.	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución laboral me estresa.						
25.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 3: Influencia del líder		si	No	Si	No	Si	No
5.	Que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	x		x		x	
6.	Que mi superior no me respete me estresa.						
13.	Que mi superior no se preocupe por mi bienestar me estresa.	x		x		x	
17.	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 4: Falta de cohesión		Si	No	Si	No	Si	No
7.	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	x		x		x	
9.	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución laboral causa estrés.	x		x		x	
18.	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	x		x		x	
21.	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 5: Respaldo del grupo		Si	No	Si	No	Si	No
8.	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	x		x		x	
19.	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	x		x		x	
23.	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés.						

Anexo 3. Validez de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Nro. Items / Dimensiones	Pertinencia	Relevancia	Claridad³	Sugerencias
---------------------------------	--------------------	-------------------	-----------------------------	--------------------

Dimensión 6: Estructura organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
2.	El tener que rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.	x		x		x	
12.	Que las personas que están a mi nivel dentro de la Institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	x		x		x	
16.	Que se maneje mucho papeleo dentro de la Institución policial me causa estrés.	x		x		x	
24.	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 7: Clima organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
2.	Que no comprenda las metas y misión de mi Institución me causa estrés.	x		x		x	
10.	Que la forma en que trabaja mi institución no sea clara me estresa.	x		x		x	
11.	Que las políticas generales de la institución impidan mi buen desempeño me estresa.	x		x		x	
20.	Que la Institución laboral carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	x		x		x	

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pariona Navarro, Ysabel Virginia

DNI: 10219341

Especialidad del validador: Psicóloga

Lima, 22 de julio de 2024


 Ysabel V. Pariona Navarro
 Psicóloga
 Esp. Terapia de Lenguaje
 C.P.F. N° 9421

Anexo 3. Validez de la Escala de autoevaluación de Ansiedad (EAA) de Zung

Variable 2: Ansiedad						
Dimensión 1: Psicológicas		Sí	No	Sí	No	Sí No
1.	Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre	x		x		x
2.	Me siento atemorizado sin motivo	x		x		x
3.	Me altero o me angustio fácilmente	x		x		x
4.	Siento como si me estuviera deshaciendo en Pedazos.	x		x		x
5.	Creo que todo está bien, que no va pasar nada Malo.	x		x		x
Dimensión 2: Somáticas						
6.	Me tiemblan los brazos y piernas	x		x		x
7.	Sufro dolores de cabeza, del cuello y de espalda	x		x		x
8.	Me siendo débil y me canso fácilmente.	x		x		x
9.	Me siento tranquilo y me es fácil quedarme Quieto					
10.	Siento que el corazón me late de prisa.	x		x		x
11.	Sufro mareos.	x		x		x
12.	Me desmayo o siento que voy a desmayarme	x		x		x
13.	Puedo respirar fácilmente	x		x		x
14.	Se me duermen y arquean los dedos de las Manos y de los pies.	x		x		x
15.	Sufro dolores de estómago o indigestión	x		x		x
16.	Tengo que orinar con mucha frecuencia.	x		x		x
17.	Generalmente tengo las manos secas y calientes	x		x		x
18.	La cara se me pone caliente y roja.	x		x		x
19.	Me duermo fácilmente y descanso bien Por la noche	x		x		x
20.	Tengo pesadillas.	x		x		x

Nro. Dimensiones / ítems

Pertinencia Relevancia Claridad³ Sugerencias

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Pariona Navarro, Ysabel Virginia

DNI: 10219341

Especialidad del validador: Psicóloga

Lima, 22 de julio de 2024



Ysabel V. Pariona Navarro
Psicóloga
Esp. Terapia de Lenguaje
C.F.P. N° 9421

Experto Informante

Anexo 3. Validez de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Variable 2: Ansiedad						
Dimensión 1: Territorio organizacional	Sí	No	Sí	No	Sí	No
3. Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	x		x		x	
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	x		x		x	
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	x		x		x	
Dimensión 2: Tecnología	x		x		x	
4. Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	x		x		x	
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución laboral me estresa.	x		x		x	
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 3: Influencia del líder	si	No	Si	No	Si	No
5. Que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	x		x		x	
6. Que mi superior no me respete me estresa.	x		x		x	
13. Que mi superior no se preocupe por mi bienestar me estresa.	x		x		x	
17. Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 4: Falta de cohesión	Si	No	Si	No	Si	No
7. Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	x		x		x	
9. Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución laboral causa estrés.	x		x		x	
18. Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	x		x		x	
21. Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 5: Respaldo del grupo	Si	No	Si	No	Si	No
8. Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	x		x		x	
19. Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	x		x		x	
23. Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés.	x		x		x	

Nro. Items / Dimensiones

Pertinencia Relevancia Claridad³ Sugerencias

Dimensión 6: Estructura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
2. El tener que rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.	x		x		x	
12. Que las personas que están a mi nivel dentro de la Institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	x		x		x	
16. Que se maneje mucho papeleo dentro de la Institución policial me causa estrés.	x		x		x	
24. Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	x		x		x	
Dimensión 7: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
1. Que no comprenda las metas y misión de mi Institución me causa estrés.	x		x		x	
10. Que la forma en que trabaja mi institución no sea clara me estresa.	x		x		x	
11. Que las políticas generales de la institución impidan mi buen desempeño me estresa.	x		x		x	
20. Que la Institución laboral carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	x		x		x	

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []


No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Leslie Denise Tentalean Oliva

DNI: 43082296

Especialidad del validador: Psicóloga

Lima, 22 de Julio de 2024



Firma del experto informante

Anexo 3. Validez de la Escala de autoevaluación de Ansiedad (EAA) de Zung

Nro. Dimensiones / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Variable 2: Ansiedad							
Dimensión 1: Psicológicas							
1. Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre	X		X		X		
2. Me siento atemorizado sin motivo	X		X		X		
3. Me altero o me angustio fácilmente	X		X		X		
4. Siento como si me estuviera deshaciendo en Pedazos.	X		X		X		
5. Creo que todo está bien, que no va pasar nada Malo.	X		X		X		
Dimensión 2: Somáticas							
6. Me tiemblan los brazos y piernas	X		X		X		
7. Sufro dolores de cabeza, del cuello y de espalda	X		X		X		
8. Me siento débil y me canso fácilmente.	X		X		X		
9. Me siento tranquilo y me es fácil quedarme Quieto	X		X		X		
10. Siento que el corazón me late de prisa.	X		X		X		
11. Sufro mareos.	X		X		X		
12. Me desmayo o siento que voy a desmayarme	X		X		X		
13. Puedo respirar fácilmente	X		X		X		
14. Se me duermen y arquean los dedos de las Manos y de los pies.	X		X		X		
15. Sufro dolores de estómago o indigestión	X		X		X		
16. Tengo que orinar con mucha frecuencia.	X		X		X		
17. Generalmente tengo las manos secas y calientes	X		X		X		
18. La cara se me pone caliente y roja.	X		X		X		
19. Me duermo fácilmente y descanso bien Por la noche	X		X		X		
20. Tengo pesadillas.	X		X		X		

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

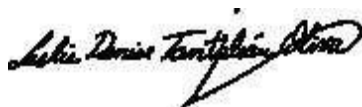
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Leslie Denise Tentalean Oliva

DNI: 43082296

Especialidad del validador: Psicóloga

Lima, 22 de Julio de 2024



Firma del experto informante

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Escala: Estrés Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100%
	Excluido ^a	0	0%
	Total	100	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.648	25

Escala: Ansiedad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100%
	Excluido ^a	0	0%
	Total	100	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.099	20

Anexo 5. Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 23 de mayo de 2025

Investigador(a)
Judith Catalán Sánchez
Exp. N°:0688-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "Estrés y ansiedad en colaboradores de la empresa internacional Ronco Perú La Victoria 2024" con **fecha 09/04/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Judith Catalán Sánchez

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el **CIEIC** no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidenta
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 6. Formato de Asentimiento Informado



ASENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Norbert Wiener

Investigador: Judith Fernanda Catalán Sánchez

Título: Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024”

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa internacional de transportes de pasajeros, La Victoria, 2024”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es evaluar el estrés laboral y ansiedad de los colaboradores de una empresa internacional de transportes de La Victoria, 2024. Su ejecución permitirá identificar los factores estresantes en el ámbito laboral que causan estados de ansiedad, lo que contribuirá al desarrollo de programas de intervención de control de estrés en el referido ámbito laboral.

Procedimientos

Si usted decide colaborar y participar en este estudio, realizará lo siguiente:

- Responder a la Escala de Estrés Laboral de la OIT
- Responder a la Escala de Auto- Evaluación de Ansiedad (EAA) de Zung

El responder a las escalas pueden demorar unos 30 minutos en total. Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no conlleva riesgos físicos no psicosociales significativos. Sin embargo, algunos participantes pueden experimentar incomodidad emocional al reflexionar sobre su estado estresante y ansiedad. Si en algún momento se siente incómodo o ansioso durante la realización de las respuestas a las Escalas, puede interrumpir su participación. También se le proporcionará información de contacto para recibir apoyo psicológico si lo necesita.

Beneficios

Usted se beneficiará de varias maneras. En primer lugar, contribuirá al conocimiento sobre el su estado de estrés laboral y de ansiedad laboral, lo cual es fundamental para diseñar programas de apoyo y desarrollo personal en el ámbito del trabajo. Además, tendrá la oportunidad de reflexionar sobre su propio estrés y ansiedad, lo que puede fomentar una mayor autocomprensión y autoevaluación. Por último, los resultados del estudio pueden ayudar a mejorar los recursos y estrategias de afrontamiento disponibles en su institución laboral, que serán de utilidad para todos los colaboradores en su desarrollo emocional y psicológico.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación en la investigación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Los que realizaran el estudio guardaran la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante

Si usted se siente incómodo durante el estudio, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora principal, Judith Fernanda Catalán Sánchez, al número 928163167 o con [Nombre de la institución de contacto] (número de teléfono: xxxxxxxxxx) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto de investigación. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres: _____

DNI: _____

Investigadora

Nombres: Judith Fernanda Catalán Sánchez

DNI: 70450025

Anexo 7. Carta de aprobación de la Institución para la recolección de datos.



INTERNACIONAL RONCO PERU SAC
R.U.C: 20600783131
Av. Iquitos N° 387
La victoria - Lima

Autorización de uso de Información de una Empresa Internacional de Transporte de Pasajeros

Yo, Yeny Roxana Rojas Campos, identificado con DNI N°:10250289, en calidad de Gerenta General de la Empresa Internacional de Pasajeros **INTERNACIONAL RONCO PERU S.A.C.**, con R.U.C N°:20600783131, Ubicada en Av. Iquitos N° 387 La victoria - Lima.


OTORGO DE AUTORIZACION

A la señorita Judith Fernanda Catalan Sánchez, Identificado con DNI:46717163 Bachiller de la Universidad Norbert Wiener, para que tenga acceso y realice la evaluación a nuestros trabajadores de acuerdo con los lineamientos y objetivos previamente establecidos.

Nuestra Organización reconoce la importancia de este proceso, el cual contribuirá a fortalecer la Gestión y Desarrollo de nuestro personal; asimismo garantizamos que se brindará las facilidades necesarias para el cumplimiento de las actividades programadas respetando en todo momento la normativa laboral vigente y la confidencialidad de la información que se derive de las evaluaciones.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a cualquier coordinación adicional que se requiera.

Atte.


Yeny Roxana rojas Campos
10250289

Anexo 8. Informe del asesor de Turnitin



Página 1 de 105 - Portada

Identificador de la entrega: trmsid::14912495940729

JUDITH CATALAN

TESIS JUDITH CATALAN último OK.docx

My Files

My Files

Universidad Wiener

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trmsid::14912495940729

Fecha de entrega
10 sep 2025, 2:17 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
7 oct 2025, 12:14 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS JUDITH CATALAN último OK.docx

Tamaño del archivo
824.2 KB

100 páginas

17.843 palabras

95.964 caracteres



Página 1 de 105 - Portada

Identificador de la entrega: trmsid::14912495940729




20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad




N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que podrían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	4%
2	Internet	repositorio.uct.edu.pe	2%
3	Internet	www.ti.autonoma.edu.pe	2%
4	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	1%
5	Internet	repositorio.uwienr.edu.pe	1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-11-22	<1%
7	Internet	www.repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	uwienr on 2023-02-26	<1%
9	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2018-05-05	<1%
11	Trabajos entregados	uwienr on 2023-12-20	<1%

12	Trabajos entregados	uwieners on 2025-08-12	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-11-12	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Católica San Pablo on 2023-10-12	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad Católica San Pablo on 2024-06-22	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-05	<1%
17	Publicación	Chipoco Rodriguez, Jesus Eduardo Flores Ascencion, Angel Martin Torres Valdivia,...	<1%
18	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
19	Trabajos entregados	uwieners on 2023-03-03	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2022-09-08	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2022-12-04	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2022-10-02	<1%
23	Internet	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
24	Trabajos entregados	uwieners on 2025-07-21	<1%
25	Trabajos entregados	uwieners on 2024-08-29	<1%

26	Trabajos entregados	uwienr on 2023-02-21	<1%
27	Trabajos entregados	Submitted on 1689604577070	<1%
28	Trabajos entregados	Universidad Cooperativa de Colombia on 2022-05-03	<1%
29	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%
30	Trabajos entregados	uwienr on 2023-02-26	<1%
31	Trabajos entregados	uwienr on 2023-12-19	<1%
32	Trabajos entregados	uwienr on 2024-08-14	<1%
33	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2022-10-19	<1%
34	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-07-05	<1%
35	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
36	Trabajos entregados	Universidad Católica San Pablo on 2020-09-09	<1%
37	Trabajos entregados	Universidad Privada Antenor Orrego on 2025-01-15	<1%
38	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2022-09-24	<1%
39	Trabajos entregados	uwienr on 2024-04-05	<1%




18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
	repositorio.uwiener.edu.pe	3%	
2	Internet		
	hdl.handle.net	3%	
3	Trabajos entregados		
	POGRADO on 2025-09-17	2%	
4	Internet		
	repositorio.autonoma.edu.pe	1%	
5	Internet		
	www.ti.autonoma.edu.pe	<1%	
6	Internet		
	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%	
7	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2023-11-22	<1%	
8	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2024-11-12	<1%	
9	Trabajos entregados		
	Universidad Wiener on 2025-11-22	<1%	
10	Trabajos entregados		
	Universidad Alas Peruanas on 2019-09-24	<1%	
11	Trabajos entregados		
	Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-17	<1%	