



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGIA

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE
UNA EMPRESA TRAGAMONEDAS DE ANDAHUAYLAS EN
TIEMPOS DE PANDEMIA – 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR
VIVIANA ELVIRA, MARTINEZ CONDOR
JUAN CARLOS, PEDRAZA ZAMORA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR
DRA. EVELYN ALINA ANICAMA NAVARRETE
CODIGO ORCID N°0000-0003-1164-2079

CHINCHA, 2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TESIS

Chincha, 30 de Abril del 2022

Juana María Marcos Romero

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente:

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que los bachilleres: Viviana Elvira Martínez Condor y Juan Carlos Pedraza Zamora, de la Facultad Ciencias de la salud del programa Académico de Psicología, ha cumplido con presentar su tesis titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TRAGAMONEDAS DE ANDAHUAYLAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA - 2022”**

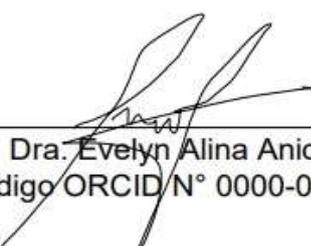
La cual, luego de revisada fue:

APROBADO

X

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,


Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete
Código ORCID N° 0000-0003-1164-2079

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Viviana Elvira, Martinez Condor, identificado(a) con DNI N°48517535, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TRAGAMONEDAS DE ANDAHUAYLAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA - 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

23%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 30 de abril de 2022



Viviana Elvira, Martinez Condor
DNI N° 48517535

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Juan Carlos Pedraza Zamora, identificado(a) con DNI N° 43037796, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TRAGAMONEDAS DE ANDAHUAYLAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA - 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

23%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 30 de abril de 2022


Juan Carlos Pedraza Zamora
DNI N° 43037796

DEDICATORIA

Dedicado en primer lugar, a Dios todo poderoso, por estar conmigo siempre. A mis queridos padres Alcides y Felicitas, por su amor y apoyo incondicional. A mi hija Emma Luciana que es la razón y fuerza de mi vida, por brindarme la motivación, comprensión y alegría, es por ella que deseo cumplir todas mis metas.

Viviana

Primeramente, a Dios por brindarme salud y bienestar personal y familiar. A mis hijos Diego y Fabiam a quienes fueron mi fuerza y motivo, así como demostrarles que los sueños si se pueden cumplir pese a las dificultades que pudiesen encontrar en el camino. A mi esposa Sandra quien es el amor de mi vida y es el pilar de mi familia quien me impulso para estudiar una carrera profesional. A mis queridos padres Celestino e Inocencia quienes se sacrificaron por darme mi primera profesión y gracias a ello pude culminar mi segunda carrera profesional.

Juan Carlos

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, damos gracias a Dios Misericordioso, por ser nuestro guía.

A nuestros queridos padres por su amor y apoyo incondicional.

A nuestros hijos que son el motivo y fuerza que nos empuja a ser personas de bien y útiles para la sociedad.

A la asesora de la Universidad Autónoma de Ica Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete por sus valiosos aportes y orientación para el desarrollo y culminación de la investigación.

A la Empresa. Por brindarnos las facilidades para la aplicación de los instrumentos del estudio.

A los trabajadores, por su apertura y colaboración con el llenado de los instrumentos, gracias a ellos fue posible el desarrollo de la investigación.

Los Autores.

RESUMEN

Objetivo: Determinar si existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

Material y método: Estudio de nivel correlacional, transversal y no experimental; la muestra fue de 36 trabajadores de una empresa tragamonedas, quienes contestaron la Escala de estrés laboral OIT – OMS de Ivancevich & Matteson (1989) y la Escala de Ansiedad de Hamilton (HARS) (Hamilton, 1959) de 25 y 14 ítems respectivamente. Los resultados fueron presentados con estadística descriptiva para el respectivo análisis de frecuencia, porcentaje y media aritmética; también se utilizó la estadística inferencia para la comprobación de las hipótesis empleando la prueba rho de Spearman.

Resultados: En cuanto a la variable estrés laboral se registró que el 61.11% de los trabajadores de tragamonedas presentan un nivel bajo de estrés laboral, el 36.11% un nivel medio, y el 2.78% un nivel alto. Respecto a las dimensiones del estrés, se reveló que en la D1. Estrés laboral de superiores y recursos presentan el 63.89% un nivel bajo, el 33.33% un nivel medio, y el 2.78% un nivel alto; en tanto el D2. De estrés laboral de organización y equipo de trabajo se encontró que el 61.11% presentan un nivel bajo, el 36.11% un nivel medio, y el 2.78% un nivel alto. Concerniente a la variable ansiedad se registró que el 72.22% presentan un nivel bajo, el 27.78% un nivel medio, y el 0.00% un nivel alto. Respecto a las dimensiones de la ansiedad, se reveló que en la D1. Ansiedad psíquica el 63.89% presentan un nivel bajo, el 36.11% un nivel medio, y el 0.00% un nivel alto; mientras que en la D2. Ansiedad somática se encontró que el 75.00% presentan un nivel, el 25.00% un nivel medio, y el 0.00% un nivel alto.

Conclusiones: Se determinó que no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad en trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

Palabras claves: Estrés laboral, ansiedad, trabajadores de tragamonedas, casino, pandemia.

ABSTRACT

Objective: To determine if there is a relationship between work stress and the anxiety of the workers of a slot company in Andahuaylas in times of pandemic, 2022.

Material and method: Correlational, cross-sectional and non-experimental study; The sample consisted of 36 workers from a slot company, who responded to the ILO-WHO Occupational Stress Scale by Ivancevich & Matteson (1989) and the Hamilton Anxiety Scale (HARS) (Hamilton, 1959) of 25 and 14 items, respectively. The results presented were with descriptive statistics for the respective analysis of frequency, percentage and arithmetic mean; Statistical inference was obtained to test the hypotheses, also using Spearman's rho test.

Results: Regarding the work stress variable, it was recorded that 61.11% of slot machine workers have a low level of work stress, 36.11% a medium level, and 2.78% a high level. Regarding the dimensions of stress, it was revealed that in D1. work stress of superiors and resources present 63.89% a low level, 33.33% a medium level, and 2.78% a high level; while the D2. of work stress of organization and work team, it was found that 61.11% present a low level, 36.11% a medium level, and 2.78% a high level. Regarding the anxiety variable, it was recorded that 72.22% have a low level, 27.78% a medium level, and 0.00% a high level. Regarding the dimensions of anxiety, it was revealed that in D1. psychic anxiety 63.89% have a low level, 36.11% a medium level, and 0.00% a high level; while in D2. somatic anxiety it was found that 75.00% present a level, 25.00% a medium level, and 0.00% a high level.

Conclusions: It was determined that there is no relationship between work stress and anxiety in workers of a slot company in Andahuaylas in times of pandemic, 2022.

Keywords: Work stress, anxiety, slot workers, casino.

INDICE GENERAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN	ii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE GENERAL	ix
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción de problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	18
2.3. Preguntas de investigación específicas	18
2.4. Objetivo general	18
2.5. Objetivos específicos	18
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases Teóricas	28
3.3. Marco conceptual	41
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Tipo y nivel de la investigación	43
4.2. Diseño de Investigación	44
4.3. Hipótesis general y específica	45
4.4. Identificación de Variables	46
4.5. Matriz de Operacionalización de variables	47
4.6. Población – Muestra	49
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información	50
4.8. Técnicas de análisis y Procesamiento de datos	54
V. RESULTADOS	55
5.1. Presentación de Resultados	55

5.2. Interpretación de los Resultados	61
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	63
6.1. Análisis Inferencial	63
VII. DISCUSION DE RESULTADOS	76
7.1. Comparación de los resultados	76
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	88
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos	91
Anexo 3: Base de Datos	96
Anexo 4: Evidencias Fotográficas	97
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de Similitud	99

INDICE DE TABLAS

Tabla1: Estrés laboral en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022.....	55
Tabla 2 D2: Organización y equipo de trabajo en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022.....	56
Tabla 3: Ansiedad en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.....	57
Tabla 4 D1: Ansiedad psíquica en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022.....	58
Tabla 5 D1: Ansiedad somática en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022.....	55
Tabla 6: Prueba de Normalidad: Shapiro–Wilk.....	60
Tabla 7: Correlación entre las variables estrés laboral y ansiedad.....	63
La tabla 8, muestra el valor de sig=0,94.....	65
Tabla 9: Correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión ansiedad psíquica.....	67
Tabla 10: Correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión ansiedad somática.....	69
Tabla 11: Correlación entre la dimensión superiores y recursos y la variable ansiedad.....	72
Tabla 12: Correlación entre la dimensión organización y equipo de trabajo y la variable ansiedad.....	74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estrés laboral en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022..	55
Figura 2. D1. Superiores y recursos en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.....	56
Figura 3. D2. Organización y equipo de trabajo en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.....	57
Figura 4. Ansiedad en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022..	58
Figura 5. D1. Ansiedad psíquica en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022..	59
Figura 6. D1. Ansiedad somática en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.....	60

I. INTRODUCCIÓN

La ansiedad juega un papel principal en la formación de estrés, es decir, frecuentemente hay estrés donde hay ansiedad. Por ello, según Lahuerta et al., (2017) la ansiedad, además de ser una contestación emocional al estrés, podría ser una reacción emocional de alerta frente a un peligro que puede derivarse sin elementos estresantes. Precizando que, el estrés crea ansiedad, empero la persona que padece ansiedad no precisamente siente estrés. Debido a ello fue importante iniciar esta investigación cuyo título es: “Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia, 2022”. El cual tuvo como objetivo general indagar la relación existente entre el estrés laboral y ansiedad. Considerando los antecedentes locales, nacionales e internacionales relacionados con este estudio. Así como la presentación del marco teórico y conceptual con las citas y referentes de autores.

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo, de tipo básica por su finalidad, de acuerdo a su nivel de investigación es correlacional, y mientras al control o no de la variable de estudio, responde al tipo no experimental, precisando un diseño no experimental correlacional transversal. Asumiendo como muestra censal a los 36 sujetos de la población de trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas. Utilizando dos instrumentos de evaluación, que son la Escala de estrés laboral (OIT – OMS) sustentado por Ivancevich & Matteson (1989) y la Escala de Ansiedad de Hamilton (HAM-A/HARS) (Hamilton, 1959) con su respectiva validez, confiabilidad y estandarización en el territorio del país.

Esta investigación está ordenada en 7 apartados: el capítulo I es la introducción; el II sustenta el planteamiento del problema; el III concierne al marco teórico; el IV especifica la metodología; el V presenta los resultados; el VI refiere al análisis de los resultados; el VI discusión de resultados; siguiendo las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas; y en último lugar se añade el apartado de los anexos.

Los autores.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema

Los puestos de trabajo relacionados con el turismo, hotelería y centros de entretenimiento están actualmente en riesgo. Aunque muchos servicios como la administración, la educación, la formación y las bibliotecas se pueden operar desde casa, la mayoría del personal de primera línea en las industrias asociadas a las ventas o entretenimiento no puede trabajar de forma remota. En particular, la mayoría de los empleados de entretenimiento de casinos no pueden trabajar desde casa; estos negocios han caído dramáticamente, dejando a esas industrias que luchan por mantenerse en funcionamiento. Desde el inicio de la pandemia el 2020, en algunos casos se ha reducido o aumentado las horas de empleo, así como la reducción del personal y los salarios, la ampliación de licencias temporales no remuneradas. No es de extrañar, entonces, que los operadores de salas de entretenimiento se enfrenten a un alto niveles de estrés, ansiedad e incertidumbre. Además, por ser trabajadores de primera línea se enfrentan a la presión adicional de tratar con los clientes durante una pandemia; como el uso constante de implementos de bioseguridad: guantes de látex y mascarillas para reducir el riesgo de infección y mitigar las angustias; con todo ello, el personal está preocupado el mayor tiempo de su trabajo. Dado que pocos estudios de turismo, hotelería y entretenimiento se han centrado en el estrés percibido por los empleados de esta línea, los estudios investigados cuantitativamente son necesarios para abordar el lugar de trabajo como manifestaciones de preocupaciones, frustración ocupacional, insatisfacción laboral y su repercusión en el desempeño laboral durante una pandemia. Más importante aún, para la provisión de una gestión estratégica de crisis que mitigue el estrés de los empleados y genere confianza entre aquellos empleados en riesgo de contraer el virus mientras trabajan.

A nivel global, Liang et al. (2021) basado en las investigaciones relevantes sobre la psicología de la salud ocupacional de los empleados de los casinos en el país de China y en el extranjero en los últimos años menciona que la especialidad ocupacional de los empleados del casino trae consigo el problema del agotamiento emocional severo y los desafíos de manejo del estrés de larga data. Por lo tanto Du & Li (2014), destaca que es de gran importancia prestar atención a la psicología de salud ocupacional de los empleados del casino de una manera sistemática desde las dimensiones ambiental y ocupacional, organizacional e individual, y describir los factores que pueden afectar la psicología de la salud ocupacional de los empleados del casino, y además exponer los efectos psicológicos y conductuales de estos factores en los empleados (incluido el agotamiento laboral, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, el comportamiento problemático de juego de los empleados, etc.), con el propósito de obtener una comprensión más profunda de por qué la psicología de la salud ocupacional de los empleados del casino puede afectar la satisfacción del cliente, la lealtad y las ganancias del casino en última instancia.

La literatura anterior ha sugerido que los empleados de los locales de juego podrían ser un grupo de riesgo para desarrollar problemas de juego. Wong & Lam (2013) detallan que se han descubierto diversos factores de estrés laboral y del lugar de trabajo como causa del elevado riesgo. Adoptando las teorías transaccionales del estrés y el afrontamiento, realizaron un estudio exploratorio donde examinaron la satisfacción laboral percibida, los factores de estrés laboral, las tensiones, las respuestas de afrontamiento y la conducta de juego entre los empleados de casinos chinos en Macau. Para ello se realizaron entrevistas semiestructuradas a quince empleados de casinos (9 hombres y 6 mujeres). Muchos entrevistados describieron el trabajo en el casino como muy estresante. Se identificaron siete tipos de factores de estrés laboral. La mayoría eran conscientes de

los efectos nocivos del estrés laboral en su salud. Experimentaban tensiones físicas y psicológicas a pesar de que se empleaban diversas estrategias de afrontamiento para aliviar el estrés laboral. Muchos apostaban después del trabajo para "relajarse". Utilizando los criterios del DSM-IV, un empleado varón podía clasificarse como jugador patológico y cinco hombres presentaban síntomas de ludopatía.

A nivel internacional, Anderson (2019) refiere que los empleados de los casinos suelen ser vulnerables a una serie de problemas físicos y emocionales. Se espera que los empleados que trabajan en los casinos traten siempre a los clientes con respeto, sonrisas y dignidad. Anderson (2019) menciona que según un artículo publicado en CasinoDealers.net El estrés es extremadamente problemático entre los trabajadores de los casinos: El 75% de los trabajadores de casinos identificaron el estrés como una causa importante de insatisfacción laboral. El 50% de los trabajadores de casinos encuestados declararon tener entre "mucho" y moderado estrés. El 15% de las reclamaciones médicas entre los trabajadores de casinos están relacionadas con el estrés. El abuso de sustancias, el exceso de comida y el juego son las principales lesiones profesionales de los trabajadores de cuello blanco y de los servicios de atención al cliente.

A nivel internacional, Anderson (2019), menciona que Shelly Field, cuenta con "100 Best Careers in Casinos and Casino Hotels" entre los 20 libros que ha escrito, donde dice que el ambiente de 24 horas de trabajo que se respira en los casinos acumula estrés en los trabajadores. "En el negocio de los casinos hay que estar siempre 'en marcha', y eso aumenta el estrés. Tener que sonreír y estar orientado al servicio al cliente de forma constante llega a ser estresante en algunos casos", dijo Field. El objetivo principal es mantener a los clientes en el casino contentos a pesar de su actitud o comportamiento. Los clientes pueden estar a menudo intoxicados

o enfadados por las pérdidas de juego. Se espera que los empleados toleren un comportamiento grosero y a menudo insultante. Esto puede provocar estrés, depresión, hipertensión, enfermedades cardíacas y enfado. Como la ira es una emoción secundaria, casi siempre viene precedida de frustración, estrés o alguna otra emoción intensa.

A nivel nacional, existen solo 2 estudios al respecto, entre ellos los de Tejada (2018) en una muestra de 210 colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018, en sus resultados demostraron que el estrés y la productividad tienen relación inversa siendo altamente significativa dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.330$); es decir a mayor estrés laboral menos productividad de los trabajadores del casino. Ibañez & Yauli (2017) en una muestra de 130 trabajadores de casinos del Grupo CIRSA en Arequipa, que tenían laborando entre 1 a 15 años en la Empresa C, de los cuales fueron 98 varones y 32 mujeres, obtuvo resultados que hacen concluir que el Estrés Laboral está correlacionado de manera negativa con el Bienestar Psicológico.

A nivel local, en la región de Ica no se encontraron investigaciones al respecto del tema; tampoco en el departamento de Apurímac, que es nuestra realidad problemática de investigación. Siendo este estudio el primero en su clase que pretende abordar el estrés y la ansiedad que a menudo se encuentra presente entre los trabajadores de los casinos. Para ello propone indagar si existe o no relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia, 2022.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022?

P.E.2: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022?

P.E.3: ¿Cuál es la relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022?

P.E.4: ¿Cuál es la relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022?

2.4. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

O.E.2: Determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

O.E.3: Determinar la relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

O.E.4: Determinar la relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

Justificación teórica:

La originalidad de esta investigación es que es un estudio novedoso que pretende analizar la correlación entre las dos variables: estrés laboral y ansiedad en trabajadores de tragamonedas, examinando la teoría presente y asistiendo a la construcción de nuevos conocimientos en el área.

Justificación práctica:

En la magnitud del problema, esta investigación engloba a la población de empleados de tragamonedas, que es el personal de atención de entretenimiento, siendo importantes para la recreación. Con respecto a la trascendencia del problema, admitirá exponer la posible relación entre el estrés laboral y ansiedad en empleados de tragamonedas; para luego identificar las debilidades organizacionales y personales en esta población. En impacto del proyecto, a nivel social contribuirá con información relevante de los empleados de tragamonedas para la promoción, prevención e intervención psicológica de cuadros psicopatológicos.

Justificación metodológica:

Esta investigación cuenta con el debido sustento de pruebas e instrumentos psicológicos apropiados para evaluar el estrés laboral y la ansiedad en empleados de tragamonedas. Con su perteneciente validez, confiabilidad y estandarización en la realidad de nuestro país. Respondiendo a las exigencias metodológicas y suministrando datos estadísticos validos en esta población de estudio.

2.6.2. Importancia

Este estudio resalta la importancia de analizar la interacción entre el estrés laboral y la ansiedad en empleados de tragamonedas que en tiempos de Covid-19, al ser trabajadores de entretenimiento están expuestos a los riesgos de contagio y en lo económico a la disminución de puestos de trabajo y salario, ampliación de licencias temporales no remuneradas, además del incremento de responsabilidades y horas laboras, que repercuten en estados de angustia, incertidumbre y ansiedad sobre el futuro laboral. En definitiva, en la factibilidad del estudio, respecto a la viabilidad y factibilidad de la investigación, corresponde señalar la presencia favorable de presupuesto, recursos y financiación que en última instancia determinarán los alcances y beneficios de la presente investigación.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

Espacial: La presente investigación se realizó en una empresa tragamonedas de Andahuaylas.

Temporal: La investigación se efectuó en las últimas semanas del mes de febrero e inicios de marzo del año 2022.

Conceptual: El estudio explicó conceptos y teorías sobre el estrés laboral y la ansiedad. Defendiendo la teoría del estrés laboral en el

Modelo Integrador de Peiró (1993); y la ansiedad en el Modelo Cognitivo de Beck (Beck et al., 1985)

Social: Trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas.

2.7.2. Limitaciones

Las limitaciones que emergieron al iniciar este estudio estuvieron relacionados a la falta de estudios previos de investigación sobre el tema a nivel nacional, en el país solo se registraron 2 antecedentes nacionales: el de Tejada (2018) e Ibañez y Yauli (2017) en trabajadores de tragamonedas; sin embargo los antecedentes de las investigaciones internacionales en esta población respaldaron la propuesta de iniciar esta investigación como un aporte novedoso en su campo y en nuestro país. Otra limitación es que no se pudo realizar un seguimiento longitudinal del fenómeno del estrés laboral y la ansiedad, debido a que nuestra investigación responde al enfoque cuantitativo de diseño transversal, pudiendo darse variaciones en los niveles de las variables desde el planteamiento del problema hasta el momento de la evaluación, los cuales no fueron posibles registrar y/o repercutieron en los resultados. Mientras que no hubo limitación del acceso a la población, se les evaluó de manera mixta (presencial y virtual), pudiendo recolectar los datos de toda la muestra censal; asimismo no hubo dificultades con los instrumentos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Vodenicharov et al. (2016) en su indagación: “**Niveles de estrés y riesgos entre los empleados de casinos en Bulgaria**”, Acta morphologica et anthropologica. El objetivo de este estudio fue medir el nivel de estrés y el riesgo de desarrollar altos niveles de estrés entre los trabajadores de casinos femeninos y masculinos en Bulgaria. Este estudio cuantitativo se realizó en 388 empleados de casinos (221 mujeres y 167 hombres) de 18 casinos, que completaron el Cuestionario Perceived Stress Scale. Los resultados encontraron que había una diferencia estadísticamente significativa ($P < 0,0001$) en el rango promedio de estos dos grupos (216,29 para el grupo de mujeres y 165,67 para el grupo de hombres); asimismo la comparación de los riesgos de desarrollar altos niveles de estrés entre hombres y mujeres muestra un riesgo 3,74 mayor de estrés entre las mujeres que trabajan en casinos que entre los hombres. Concluyendo que existen niveles estadísticamente más altos de estrés y riesgo de desarrollar estrés en el grupo de mujeres trabajadoras de casino que en el grupo de hombres.

Wu & Zhang (2017) en su investigación: “**Estrés laboral y satisfacción en el trabajo de los empleados de hostelería: un estudio comparativo de los hoteles con casino y los hoteles sin casino de Macau**”, International Journal of Advanced Engineering and Management Research, China. Siendo el objetivo de este trabajo analizar las diferencias en el estrés laboral y la satisfacción del trabajo de los empleados de los hoteles con y sin casino de Macau (China). Se evaluó a un total de 400 empleados (200 empleados de hoteles casino y 200 empleados de hoteles que no son casino) de 10 hoteles (200 EMP con y sin casino). Se aplicó dos cuestionarios, el Occupational Stress Indicator (OSI), desarrollado

por Cooper et al. (1988); y la forma abreviada del Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), desarrollado por Weiss et al. (1967). En los resultados, para revelar las interrelaciones entre el estrés y la satisfacción laboral, se realizó un análisis de correlación adicional; el coeficiente de correlación ($\rho = -.463$) indicó que hubo una alta correlación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral. Además, el resultado mostró que hubo diferencias significativas en la percepción del estrés laboral entre hoteles casino y no casino: los empleados de los hoteles con casino están más preocupados por su entorno laboral, en el rango promedio (3,0459, en comparación con 2,6093 de los hoteles sin casino). Concluyendo que hubo correlaciones negativas entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los empleados de hoteles con y sin casino.

Chau (2019) en el presente estudio: ***“El impacto del conflicto trabajo-familia en el estrés laboral y la satisfacción laboral entre los crupieres de juegos de mesa de Macau”***, International Journal of Tourism Sciences, China. El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral, el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral entre los crupieres de juegos de mesa de Macau (China). Los encuestados para este estudio fueron 542 distribuidores de juegos de mesa que trabajan en 6 empresas de Macau. Para la medición del estrés laboral se utilizó en este estudio una escala revisada de diez ítems, en la cual 9 de los ítems fueron los desarrollados por Beehr (1976), y uno por Guttentaga et al. (2012); se usó una escala que incorporaba 7 ítems para medir el conflicto trabajo-familia (desarrollada por Greenhaus & Beutell, 1985) y finalmente, se empleó una escala de 4 ítems para medir la satisfacción laboral (Boonzaier et al., 2001). Los resultados del análisis de correlación de Pearson indican que el estrés laboral tiene una correlación significativa con el conflicto trabajo-familia (.499**) y con la satisfacción laboral (-.313**); asimismo existe una correlación significativa entre el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral (-.391**). Concluyendo que, existen impactos del estrés laboral y el

conflicto entre el trabajo y la familia en la satisfacción laboral en los crupieres de juegos de mesa de Macau; esto significa que los comerciantes con mayor grado de estrés laboral y conflicto trabajo-familia, relativamente, muestran una disminución en la satisfacción laboral.

Cheung et al. (2019) en su indagación: “**Efecto de la inseguridad laboral, la ansiedad y los recursos personales en la satisfacción laboral de los empleados de casinos de Macau: un análisis de mediación moderado**”, Journal of Hospitality Marketing & Management, China. Este estudio tuvo dos objetivos, primero, examinar si la ansiedad media la relación entre la inseguridad laboral y la insatisfacción laboral utilizando la teoría de los acontecimientos afectivos; segundo, se investigó el efecto moderador del capital psicológico y la empleabilidad percibida sobre el efecto de mediación hipotético de la ansiedad. La muestra fue por conveniencia 1014 empleados, entre 20 y 49 años, de 39 casinos y hoteles a tiempo completo en Macau (China). Los instrumentos fueron: para la inseguridad laboral fue una escala abreviada que se derivó de la Job Security Scale, desarrollada por (Kraimer et al., 2005); la ansiedad se midió con la subescala de ansiedad de la Depression Anxiety Stress Scale (DASS-21) (Lovibond & Lovibond, 1995); el Capital Psicológico (PsyCap) se midió con una escala abreviada derivada de la escala (Luthans et al., 2007) con 12 ítems; para la empleabilidad percibida se adoptó la escala de cuatro ítems utilizada por (De Cuyper et al., 2011) para medir la empleabilidad percibida. Los resultados mostraron que la inseguridad laboral se correlacionó positivamente con la ansiedad ($r = 0,18$, $p < 0,01$) y negativamente con la satisfacción laboral ($r = -0,48$, $p < 0,01$); asimismo la ansiedad se correlacionó negativamente con la satisfacción laboral ($r = -.41^{**}$). La inseguridad laboral se correlacionó negativamente con los dos moderadores, a saber, PsyCap ($r = -0,44$, $p < 0,01$) y la empleabilidad percibida ($r = -0,52$, $p < 0,01$). Los dos moderadores también se correlacionaron significativamente con la ansiedad ($r =$

-0,28 y -0,18 para PsyCap y la empleabilidad percibida, respectivamente; ambos $p < 0,01$) y la satisfacción laboral ($r = 0,52$ y $0,29$ para PsyCap y la empleabilidad percibida, respectivamente; ambos $p < 0,01$). Como conclusión, se obtuvo evidencia que respalda que la ansiedad sirve como un mediador significativo en la relación entre la inseguridad laboral y la satisfacción laboral; tal mediación depende de la disponibilidad de recursos personales; a los empleados con muchos recursos personales, como PsyCap y empleabilidad percibida, les va bien cuando experimentan inseguridad laboral.

Lam et al. (2019) en su investigación: "***Inseguridad laboral, perspectiva de tiempo futuro ocupacional y angustia psicológica entre los empleados de casinos***", Journal of Gambling Studies, China. El objetivo principal de este estudio fue examinar la inseguridad laboral como un estresor laboral que predice la angustia psicológica (es decir, depresión, ansiedad y estrés) entre los empleados de casinos en Macao, China; el estudio también fue el primero en probar si la perspectiva del tiempo futuro ocupacional mediaba las relaciones anteriores. Se abordó un total de 1014 participantes, donde la mayoría tenían entre 20 y 49 años, y que trabajaban en 39 casinos mediante un muestreo intencional y todos fueron entrevistados con éxito. Los instrumentos empleados fueron para la Inseguridad Laboral la versión corta de la Job Security Scale desarrollada por Kraimer et al. (2005) y para evaluar la Perspectiva Temporal de la Ocupación (OFTP) se utilizó una versión china de la Occupational Future Time Perspective Scale (OFTP) de 10 ítems (Ho y Yeung, 2016) y para medir angustia psicológica se utilizó la Depression Anxiety Stress Scale (DASS-21) (Lovibond y Lovibond, 1995). Los resultados sugirieron que la inseguridad laboral se relacionó negativamente con OFTP ($r = -0.16$, $p < .01$); al igual que la OFTP demostró correlación negativa significativa con la angustia psicológica (los constructos DASS: depresión, ansiedad y estrés) de la siguiente manera: estrés ($r = -0,15$, $p < 0,01$), la ansiedad ($r = -$

0,12, $p < 0,01$) y la depresión ($r = - 0,11$, $p < 0,01$); también se encontró que la inseguridad laboral se correlacionó positivamente con la angustia psicológica (constructos DASS), incluyendo depresión ($r = 0.17$, $p < .01$), ansiedad ($r = 0.18$, $p < .01$) y estrés ($r = 0.18$, $p < .01$); asimismo se observa la correlación entre estrés y ansiedad ($r = .71^{**}$), depresión ($r = .70^{**}$); y finalmente la correlación entre depresión y ansiedad ($r = .65^{**}$). En conclusión, la inseguridad laboral se asoció positivamente con todos los indicadores de angustia psicológica (depresión, ansiedad y estrés), entre las cuales tiene la correlación más fuerte con el estrés y la ansiedad; asimismo la OFTP está negativamente correlacionado con la angustia psicológica (constructos del DASS).

Nacionales

Tejada (2018) en su investigación: ***“El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018”***, Universidad César Vallejo. Partiendo del objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. La investigación fue de diseño no experimental, descriptiva correlacional y de acuerdo a la temporalidad de corte transversal. Con una muestra de 210 colaboradores, a quienes se le aplicó los cuestionarios diseñados para estudio, los cuales fueron validado por criterio de tres expertos y cuyo alfa de cronbach fueron para el cuestionario relacionado con el estrés laboral ($\alpha = 0.876$) y para el cuestionario relacionado con la productividad ($\alpha = 0.931$), que corresponden a los niveles muy bueno y excelente respectivamente. En los resultados se apreció que la variable Productividad y Estrés no poseen distribución normal posteriormente de aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov, por lo que para establecer la relación entre los niveles de Productividad y

Estrés, se utilizó la Tau-b de Kendall, fijándose un nivel de significancia del 5%, el cual se definió que el estrés y la productividad tienen una relación inversa siendo altamente significativa dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.330$). Concluyendo que a mayor estrés laboral disminuye la productividad de los trabajadores en las salas de tragamonedas y entretenimiento de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Ibañez y Yauli (2017) en la presente investigación cuyo título es **“Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en Trabajadores que Laboran en el Turno Noche (Estudio Realizado en los Casinos del Grupo CIRSA en Arequipa-2017)”**, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre el Estrés Laboral y el Bienestar Psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche de la Empresa CIRSA en la ciudad de Arequipa. Donde el enfoque de investigación fue cuantitativo y el diseño utilizado fue no experimental de tipo transversal y correlacional. La Muestra estuvo conformada por 130 trabajadores que tenían laborando entre 1 a 15 años en la Empresa, de los cuales fueron 98 varones y 32 mujeres. Se utilizó el Cuestionario de Estrés laboral de Cooper y el Cuestionario BIPSI-A de Satisfacción Psicológica. Los resultados mostraron que existe una correlación inversa o negativa entre el Estrés Laboral y el Bienestar Psicológico, debido a que el Tau_b calculado es - 0,701 y P asume un valor de 0,000; este valor está muy por debajo del nivel de significancia, lo cual revela que cuando los valores de Estrés laboral incrementan el nivel de Bienestar Psicológico se reducirá o viceversa. Concluyendo que cuando se vivencia mayor Estrés Laboral habrá un menor bienestar psicológico.

Locales o regionales

No se han encontrado investigaciones relacionadas al tema de estudio.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable Estrés Laboral

3.2.1.1. Definición de la variable estrés laboral

Según Houtman et al. (2015) el estrés referente con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren una vez que los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no conciernen a su entendimiento, destrezas o capacidades y que retan su destreza para afrontar la situación. Una vez que existe un desequilibrio en medio de los requerimientos ocupacionales y los recursos del entorno o individuales con los que dispone el trabajador, entonces, se muestran una secuencia de reacciones, que tienen la posibilidad de integrar:

- Respuestas fisiológicas (incremento del ritmo cardíaco o de la presión arterial, hiperventilación, secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol),
- Respuestas emocionales (sentirse nervioso o irritado),
- Respuestas cognitivas (reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y
- Reacciones conductuales (agresividad, conductas impulsivas, cometer errores).

3.2.1.2. Teoría del estrés laboral

Modelo integrador (Peiró, 1993)

Del mismo modo que Ivancevich & Matteson (1985), Peiró sugiere un modelo integrador (Peiró, 1993; Peiró & Salvador, 1993), en él se piensan 6 componentes:

1. Variables ambientales (estresores y recursos):
2. Características de la persona.
3. Experiencia subjetiva.
4. Respuestas del individuo: estrategias de afrontamiento.
5. Resultados de la experiencia de estrés.

6. Consecuencias del estrés.

La explicación que este modelo ofrece con respecto al estrés laboral es bastante completa, integrando de forma correcta todos los recursos anteriormente señalados. Detalla que uno de los componentes determinantes del estrés es la discrepancia que se crea entre los estresores presentes en el entorno organizacional y del individuo y la necesidad que éste tiene de remover esa discrepancia. Con base a la reducción de esta discrepancia percibida por el individuo y el valor que este le dé a la misma, se explica todo el proceso comenzando desde su génesis hasta sus resultados finales negativos, como para la organización como para el individuo.

Según Peiró & Salvador (1993), la importancia del estrés laboral desde este modelo asegura un estudio conveniente del mismo y un marco conceptual válido para diseñar una mediación que disminuya los elevados niveles de estrés tanto en el trabajador como en la organización.

3.2.1.3. Dimensiones de la variable estrés laboral

Hernández (1996) siguiendo el planteamiento de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS sustentado por Ivancevich & Matteson (1989), detalla las dimensiones del estrés laboral de la siguiente manera:

Dimensión 01: Influencia del líder

Esto tiene relación con que el estilo, métodos y acciones de algún líder tienen la posibilidad de operar como estresores para algunos trabajadores y perjudicar la producción y la satisfacción laboral.

Dimensión 02: Tecnología

Las restricciones tecnológicas en una organización tienen la posibilidad de incrementar el número de estresores latentes al limitar la actividad de los trabajadores y del gerente. Tecnología hace referencia aquí a las posibilidades en que la organización convierte

los recursos y otros insumos en productos esperados. Para ciertos empleados la tecnología de la organización podría ser un estresor que perjudica su conducta y fisiología.

Dimensión 03: Falta de cohesión con el equipo de trabajo

Nivel de fuerza de atracción y de motivación que posibilita la alianza dentro del grupo; una vez que estas fuerzas desplazan a un integrante del conjunto alejándolo de los otros miembros le genera estrés.

Dimensión 04: Grado de territorio organizacional

Término utilizado para explicar el espacio personal o el escenario de ocupaciones de una persona. Los individuos que trabajan en territorios extraños experimentan estrés.

Dimensión 05: Estructura organizacional

Estresor que puede generarse por el tipo de estructura predeterminada, la jerarquía de poder y la autoridad de una organización. No para todos los trabajadores, la estructura organizacional, produce estrés.

Dimensión 06: Nivel de clima organizacional

La relación de los individuos, la estructura, las políticas y metas produce una atmósfera o clima. En otros términos, es el "sentir", la "personalidad" o el "carácter" de una organización. El clima puede encaminar a un estilo de trabajo relajado o un estilo bastante tenso y enfocado a las crisis. El clima perjudica de forma distinto a los individuos.

Dimensión 07: Nivel del respaldo del equipo de trabajo

Estresor que se muestra una vez que se comparten únicamente en diminuto nivel las opiniones y emociones del conjunto. A menor apoyo o a respaldo inadecuado, más grande estrés y a la inversa.

3.2.2. Características

Aamodt (2010) indica que varios eventos y componentes tienen la posibilidad de ser tenidos en cuenta como estresores, lo cual es estresante para un individuo puede no serlo para otra. Lo cual establece si algo va a ser un estresor es de qué tan controlable se perciba y depende mucho de su trascendencia. Los estresores tienen la posibilidad de agruparse en 2 enormes categorías: individuales y laborales.

Estresores personales:

Aamodt (2010) detalla que las fuentes particulares de estrés son las condiciones que no se relacionan en nada con el trabajo, como son las interacciones familiares e íntimas, económicos, los inconvenientes de salud, el matrimonio, la crianza de los hijos y el divorcio. Los individuos difíciles e irritables además son fuentes de estrés debido al problema que provocan en nuestra vida personal y laboral. Además, tener que enfrentar los cambios de la vida puede ser tremendamente estresante. Por cierto, varios estresores tienen la posibilidad de contemplarse como reacción al cambio, así sea que éste sea reformar, concluir o iniciar una interacción o modificarnos a nosotros mismos. Los estresores personales más comunes son (Aamodt, 2010):

Temor: Una vez que voluntaria o involuntariamente dejamos atrás una fase de nuestra vida que se ha vuelto cómoda y predecible, ingresamos en otra fase en la que no comprendemos qué pasará. El reto y la viable emoción del cambio tienen la posibilidad de generar eustrés en los individuos a las que les encanta lo impredecible. Sin embargo, a varios de nosotros mismos, el miedo a lo desconocido nos crea estrés negativo.

Resistencia: Algunas personas no desean renunciar a la estabilidad y composición de lo que conocen. Les encanta la predictibilidad de

sus vidas, sin que importe lo aburrida que sea. Les fascina saber qué pasará día tras día, y decirles que debemos modificar nuestra rutina puede generar la caída en picada hacia el estrés.

Resentimiento: Finalmente, los cambios forzosos, especialmente esos sobre los que sentimos que no poseemos control o en los cuales no poseemos acogida, tienen la posibilidad de ocasionar resentimiento. Si no deseamos el cambio, no comprendemos por qué tenemos que realizarlo y no nos encanta cómo nos hace sentir (p. e., confundidos y asustados), esto produce resentimiento.

Estresores laborales:

La vivencia y la edad coadyuvan a lo que las personas reconocen como fuentes de estrés. Las personas que viven solas y que estuvieron en la fuerza laboral tiempo completo aparentan estar preocupados por el estrés que causa el trabajo. Los estresores laborales tienen la posibilidad de agruparse en 2 amplias categorías: características del puesto y organizacionales (Cordes y Dougherty, 1993, citado por Aamodt, 2010):

Características del puesto:

Las tres características primordiales del puesto que ocasionan estrés son: conflicto de roles, ambigüedad de roles y sobrecarga de roles.

Conflicto de roles: pasa una vez que nuestras propias expectativas y lo que consideramos que debemos estar realizando en el puesto no concuerdan con el trabajo que en realidad tenemos que ejecutar. Este problema de roles genera un enorme estrés y, según las indagaciones sobre los efectos del problema de roles (p. e., Griffeth, Hom y Gaertner, 2000; Rahim y Psenicka, 1996; citados por Aamodt, 2010), con el tiempo hace que las personas terminen renunciando. El problema de roles además puede surgir cuando un trabajador

asume papeles contrarios o roles en conflicto (p. e., el rol de gerente con el rol de madre en un día de descanso familiar).

Ambigüedad de roles: pasa una vez que las tareas y las expectativas de funcionamiento de un sujeto no se definen precisamente. Basta mencionar que todos los días se incrementa el estrés en la persona, debido a que tienen que consultar por su cuenta cuáles son sus responsabilidades en el trabajo. Según las indagaciones de Frone, Russell y Cooper (1995, citado por Aamodt, 2010), el estrés de esta ambigüedad de papeles genera que la persona se deprima, y según con un meta-análisis llevado a cabo por Abramis (1994, citado por Aamodt, 2010), la satisfacción laboral decrece.

Sobrecarga de roles: se realiza una vez que las personas sienten que carecen de las capacidades o de los recursos para hacer una labor o perciben que el trabajo no se puede realizar en el transcurso solicitado. No es de extrañarse que la sobrecarga de roles posea una alta correlación con el estrés (Bolino y Turnley, 2005, citado por Aamodt, 2010). La sobrecarga de roles puede ocasionar ansiedad, depresión e ira (Rahim y Psenicka, 1996), en especial una vez que los trabajadores poseen poco control sobre sus actividades (Karasek y Theorell, 1990) (en Aamodt, 2010)

Estresores organizacionales:

Aamodt (2010) indica que las características organizacionales que tienen la mayor probabilidad de provocar estrés contienen factores como, las reglas y la política en la organización, las relaciones administrativas, el ajuste persona-organización, y el cambio organizacional. Describiéndolos:

Ajuste persona-organización: se alude a qué tanto, componentes tales como sus capacidades, conocimientos, habilidades, personalidad, valores, expectativas y actitudes concuerdan con los

de la organización. En un tiempo, las organizaciones se preocupaban primordialmente por que los solicitantes poseyeran los conocimientos y habilidades necesarias para efectuar ciertas tareas. Ahora, las organizaciones, así como los empleados, se han dado cuenta de que concurren otras áreas en las que la compatibilidad es fundamental para que un trabajador “encaje” en una organización y tenga un buen desempeño.

Las reglas y la política organizacional: Los meta-análisis ejecutados por Chang y Rosen (2003) y Miller, Rutherford y Kolodinsky (2008) descubrieron que una fuente significativa de estrés en los trabajadores es la percepción de cómo se ejecuta la política organizacional. Siendo ésta es una serie de conductas de interés que los trabajadores emplean para incrementar la probabilidad de alcanzar resultados positivos en las organizaciones.

Las relaciones administrativas y el cambio organizacional: Nuestros clientes y compañeros de trabajo pueden ser una fuente significativa de estrés en el contexto laboral, es relevante comprender el estrés asociado con el conflicto, trabajar con personas difíciles, lidiar con clientes enojados y con sentir que no lo están tratando justamente. De hecho, una investigación realizada con más de 15000 trabajadores durante un periodo de cuatro años mostró que el estrés formado por conflictos interpersonales en el trabajo ocasionó diversos problemas psiquiátricos severos (Romanov et al., 1996).

Un factor relevante que favorece al estrés organizacional es el cambio, el cual acontece con más frecuencia debido al recorte de personal y la reestructuración organizacional (Robinson y Griffiths, 2005).

3.2.3. Importancia

El estrés no se puede evadir pues es la contestación de habituación corporal a cualquier demanda que se le realice (Adams, 2000). Es una actitud habitual del organismo ante la vida de los individuos de cualquier edad; está generado por el instinto de resguardarse de las presiones físicas o emocionales en circunstancias extremas de riesgo (García, 2009).. Por consiguiente, por sí mismo no es malo, en tanto permite la disposición para hacer frente a las demandas del medio y sobrevivir. No obstante, si persiste esta sensación, perjudica la salud, el bienestar individual, laboral y social. En este sentido, se vuelve primordial detectar que hay 2 tipos de estrés acorde a lo determinado por Selye en 1930: eustrés y distrés. (Gutiérrez, 1998)

Como también él, Hans Selye en 1956 argumenta que el estrés es: la contestación inespecífica corporal a cualquier demanda, ya tenga por consecuencia condiciones simpáticas o desagradables. A lo largo de los dos tipos de estrés, el eustrés ("buen estrés") y distrés ("mal estrés") el cuerpo humano experimenta en la práctica las mismas respuestas inespecíficas a los múltiples estímulos positivos o negativos que intervienen sobre él. No obstante, el hecho de que el eustrés genere mucho menos mal que el distrés muestra expresivamente que es el cómo te lo tomes la situación estresante lo cual establece, en último término, si uno puede ajustarse al cambio de manera exitosa. (Selye, H. (1978), publicación original en 1956) (Gutiérrez, 1998)

Eustrés o estrés positivo

El eustrés, se refiere a una contestación armónica considerando los límites fisiológicos y psicológicos del individuo, o sea, una vez que la energía de reacción frente a los componentes estresores se consume biológica y físicamente (Flores, 2007). Es calificado como un estrés primordial en la vida, ya que ofrece alegría al extender comportamientos que se relacionan con la satisfacción, esparcimiento o diversión y generalmente, con todo contexto de carácter positivo. Varias situaciones que demuestran evidentemente

el eustrés permanecen en relación con acontecimientos diarios como por ejemplo enamorarse de alguien, noviazgo, matrimonio con la pareja, embarazo o el nacimiento de los hijos, iniciar o culminar una carrera, entre otros (Paolasso, 1998).

Distrés o estrés negativo

El distrés, se refiere a una contestación negativa o exagerada de los componentes estresores así sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se consigue absorber el exceso de energía desplegada (Flores, 2007). Para Paolasso (en Gallego et al., 2018) el distrés es reconocido como el estrés que debería confrontarse o evitarse ya que principalmente, está unificado a esfuerzos desmesurados de toda clase, tanto corporales, intelectuales o psíquicos de extensa duración, desilusiones, frustraciones y estados de tensión que aparentar ser irreparables.

De esta forma, los prefijos eu- y dis- hacen alusión a bien o bueno e imperfección o dificultad correspondientemente y es por esta razón que, además el estrés requiere un adjetivo o, en su defecto, del adecuado prefijo calificativo: distrés una vez que hacemos alusión a las repercusiones nocivas de una desmesurada activación psicofisiológica, y eustrés una vez que hacemos referencia a la idónea activación necesaria para terminar exitosamente una cierta prueba o situación compleja (Gutiérrez, 2005).

3.2.4. Variable Ansiedad

3.2.4.1. Definición de la variable Ansiedad

Según Navas & Vargas (2012) la ansiedad es una emoción que nace frente a circunstancias imprecisas, en las que anticipa una amenaza potencial, y que dispone al sujeto para desenvolverse frente a ellas por medio de una secuencia de actitudes cognitivas, fisiológicas y conductuales. La ansiedad se sostiene en el estado de temor de la mente que se conduce a través de cambios fisiológicos que disponen

al individuo para su custodia o huida, como son el incremento de la frecuencia cardiaca, la presión arterial, la respiración y la tensión muscular, añadiendo al incremento de la actividad simpática (temblor, poliuria, diarrea). Dichos cambios son respuestas típicas frente a circunstancias de estrés. Sin embargo, algunas veces, la ansiedad no permite una mejor adaptación, indicando falsas alarmas frente a probables amenazas que en verdad no lo son, u en otros casos tienden reiteradamente a generar una secuencia de amenazas magnificadas que ocasionan niveles excesivamente elevados de ansiedad. Es así que la ansiedad se transforma en patológica una vez que es exagerada para la situación y bastante prolongada.

Pomerantz (2013) refiere que la Escala de Ansiedad de Hamilton (HAM-A/HARS) fue desarrollada por M. Hamilton en 1959, siendo esta escala anterior, por supuesto, a la definición actual de trastorno de ansiedad generalizada (TAG). Sin embargo, cubre muchas de las características del TAG y puede ser útil también para evaluar su gravedad. El mayor valor de la HAM-A/HARS es documentar los resultados de la farmacoterapia o la psicoterapia, más que como herramienta de diagnóstico o detección.

3.2.4.2. Teoría de la ansiedad

Modelo cognitivo de la ansiedad de Beck

Beck & Clark (2012) describen que el surgimiento del modelo cognitivo se vio beneficiado por varios planteamientos derivados del punto de vista cognitivo que comprende la secuencia de: 1) Situación, señal o estímulo activador, 2) Modo de orientación, 3) Modo de activación primal de la amenaza, 4) Revaloración elaborativa secundaria y 5) síntomas ansiosos. Tales propuestas fueron al inicio integradas en el modelo cognitivo original de la ansiedad (Beck et al., 1985, 2005) y se describen en los próximos apartados:

Valoraciones exageradas de la amenaza: La ansiedad se distingue por un incremento de la atención y ser altamente selectiva hacia el peligro, amenaza o riesgo personal que se siente como si fuera a tener un grave efecto negativo sobre las importancias vitales o el bienestar.

Mayor indefensión: La ansiedad comporta una evaluación inexacta de los propios recursos de contrarresto, produciendo una subestimación de nuestra capacidad para hacer frente al peligro percibido.

Procesamiento inhibido de la información relativa a la seguridad: Los estados de ansiedad se distinguen por un procesamiento inhibido o enormemente restringido de las señales de seguridad y de la información que comunica la disminución de posibilidad o gravedad de la amenaza o mal percibido.

Deterioro del pensamiento constructivo o reflexivo: En los estados de ansiedad la entrada al pensamiento y razonamiento más lógico, elaborativo y constructivo es complicado y, por esto, se utiliza de forma ineficaz para la disminución de la ansiedad.

Procesamiento automático y estratégico: La ansiedad comprende una mezcla de procesos cognitivos automáticos y estratégicos que son causantes de la cualidad incontenible e involuntaria de la ansiedad.

Procesos auto-perpetuantes: La ansiedad comprende un movimiento circular vicioso en el cual el incremento de la atención centrada en uno mismo sobre las señales y síntomas de ansiedad favorecerá a la acentuación del malestar subjetivo.

Primacía cognitiva: La evaluación cognitiva primaria de la amenaza y la evaluación secundaria de la vulnerabilidad personal tienen la posibilidad de generalizarse de tal forma que una extensa serie de condiciones o estímulos extras sea malinterpretada como

amenazador y algunas respuestas defensivas fisiológicas y conductuales sean inapropiadamente desplazadas para conducir la amenaza.

Vulnerabilidad cognitiva hacia la ansiedad: El incremento de susceptibilidad a la ansiedad es la consecuencia de creencias nucleares mantenidas (esquemas) sobre la vulnerabilidad o indefensión personal y la saliencia de la amenaza.

3.2.4.3. Dimensiones de la variable ansiedad

Según Sandín et al. (1994) hace ya mucho tiempo que el término de que la ansiedad es algo general, indiferenciado y unidimensional ha terminado al margen de la psicopatología. A fines de los años sesenta e inicios de los setenta se constituyeron de manera definitiva conceptos multidimensionales de la ansiedad como la división rasgo-estado (Bermúdez, 1978) o el triple sistema de contestación (cognitivo, somático y motor). Por cierto, definiciones muy antiguas sobre la ansiedad comprendían este constructo como algo que podía involucrar elementos de tipo emocional (sentimientos de aprensión, etc.), y cognitivo (pensamientos desagradables). Otro aspecto fundamental es que la ansiedad, como fenómeno predominantemente fenomenológico (subjetivo), radica principalmente en manifestaciones cognitivas y somatofisiológicas. Esta idea general es afín con la conclusión fundada por Schwartz, Davidson y Goleman (Schwartz et al., 1978) en relación a que los indicadores más relevantes de la ansiedad tienen la posibilidad de concentrarse bajo las dimensiones cognitiva y somática.

Dimensión 01: Ansiedad somática

Aluden a signos orgánicos internos (tensión en estómago, taquicardia, palpitaciones, etc.) o externos (sudoración, diarrea, temblor, etc.) relacionados a tensión de los sistemas motor o autónomo. (Sandín et al., 1994)

Dimensión 02: Ansiedad psíquica o cognitiva

La categoría cognitiva engloba a pensamientos desagradables, como por ejemplo temor y/o preocupaciones. (Sandín et al., 1994)

3.2.5. Características

La ansiedad como la división rasgo-estado nace desde la tesis doctoral de Bermúdez (1978) y de las publicaciones que surgieron de esta.

Ansiedad Estado (A/E): está definida como un estado o condición emocional temporal del organismo humano, que se distingue por sentimientos subjetivos, conscientemente apreciados, de tensión y aprensión, así como por una hiperactividad del sistema nervioso autónomo. Puede modificarse con el transcurrir del tiempo y oscilar en intensidad. (Buela-Casal et al., 2015)

Ansiedad Rasgo (A/R): corresponde parcialmente a una propensión ansiosa estable por la que se diferencian los sujetos en su disposición a percibir las situaciones como amenazadoras y a acrecentar, consiguientemente, su ansiedad Estado (E/R). Como constructo psicológico, la A/R tiene propiedades semejantes a los constructos que Atkinson llama “motivos” (esas disposiciones que están latentes hasta que son activadas por ciertos estímulos de la situación), y que Campbell menciona como “disposiciones comportamentales adquiridas” (residuos de vivencias pasadas que influyen tanto a ver el mundo de una cierta forma como a expresar unas tendencias de contestación asociadas al objeto). (Buela-Casal et al., 2015)

3.2.6. Importancia

Para Benito et al. (2017) la mayor parte de los individuos han experimentado ansiedad en algún momento de su vida. Lejos de ser algo del todo negativo, la ansiedad posibilita que el organismo se ponga en alerta y active todos sus mecanismos de defensa frente a

una situación definida. La ansiedad es una contestación emocional, que variará de acuerdo con el estímulo que la provoque, y suele advenir acompañada de sentimientos de preocupación, recelo, temor y nerviosismo. Comúnmente está vinculada a preocupaciones desmesuradas. Se puede tener en cuenta además como una expectativa aprensiva (preocupación, miedo, anticipación y ansiedad frente a desgracias para uno mismo o los demás).

3.3. Marco conceptual

Estrés laboral: es una variable dependiente del impacto conjunto de las demandas del empleo y los componentes moderadores de las mismas, especialmente la percepción de control o nivel de independencia de elección del trabajador. (Karasek, 1981, en Guillen et al., 2000)

Ansiedad: En definitiva, la ansiedad se ve como una reacción emocional concentrado en sentimientos de tensión, aprensión, nerviosismo e inquietud que se acompañan por la activación del sistema nervioso autónomo simpático; ésta es anticipatoria, tomando un valor funcional y de utilidad biológica. (Sandín & Chorot, 1995)

Estructura organizacional: Es el conjunto de componentes, órganos, equipos, puestos, jerarquías, relaciones, recursos, etc., que contienen e integren personas, tareas, relaciones, recursos, etc., reflejando la forma en que se divide, organiza y coordina actividades y componentes para realizar tareas, funcionar correctamente y alcanzar los objetivos de las organizaciones. Esta estructura funciona como un esqueleto y ayuda a coordinar los elementos vitales para el adecuado funcionamiento de las organizaciones. (Chiavenato, 2017)

Clima organizacional: Es la calidad o la suma de características del ambiente percibidas o experimentadas por los integrantes de la

organización, manifestándose en la sensación que trasfiere el local, la forma en que se relacionan los individuos, el trato a los proveedores y clientes, etc., que influyen potencialmente en su comportamiento. (Chiavenato, 2017)

Cultura organizacional: Sistema de valores y creencias que guían el comportamiento de los miembros de una organización, estando distribuidos dentro de la organización o en una de sus unidades. (Chiavenato, 2017)

IV. METODOLOGÍA

La presente investigación se encuentra enmarcada en el enfoque cuantitativo, y de acuerdo con Hernández et al.(2014) en este enfoque se parte de un planteamiento de problema, con preguntas y objetivos de indagación, se examina la literatura vigente y se hace un marco teórico. De las preguntas se constituyen hipótesis y variables; se traza un diseño para probarlas; se miden las variables en un entorno definido; se analizan las mediciones logradas usando procedimientos estadísticos, y se extraen conclusiones.

La presente investigación se encuentra enmarcada en el enfoque cuantitativo, y de acuerdo con Hernández et al.(2014) este enfoque usa la recolección de datos para comprobar hipótesis basado en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de entablar pautas de comportamiento y contrastar teorías.

4.1. Tipo y nivel de la investigación

Según su finalidad esta investigación es básica, que de acuerdo con Escudero & Cortez (2018) este tipo de investigación se enmarca sólo en los fundamentos teóricos, sin tener presente los objetivos prácticos. La indagación pura está dirigida a encontrar las leyes o principios básicos, así como en profundizar los conceptos de una ciencia, considerándola como el punto de apoyo inicial para el análisis de los fenómenos o hechos.

Según su finalidad esta investigación es básica, que de acuerdo con Escudero & Cortez (2018) este tipo de investigación se enmarca sólo en los fundamentos teóricos, sin tener presente los objetivos prácticos. La indagación pura está dirigida a encontrar las leyes o principios básicos, así como en profundizar los conceptos de una ciencia, considerándola como el punto de apoyo inicial para el análisis de los fenómenos o hechos.

Según su nivel de investigación este estudio pertenece al nivel correlacional que para Hernández et al. (2014) estudia la relación entre dos variables con la ayuda del análisis estadístico; la investigación correlacional no estudia los efectos de variables extrañas sobre las variables en estudio.

Según su nivel de investigación este estudio pertenece al nivel correlacional que para Hernández et al. (2014) Su finalidad es conocer la interacción o nivel de agrupación que exista entre 2 o más conceptos, categorías o variables en un entorno específico por medio de un patrón predecible para un grupo o población.

Conforme al control o no de la variable de estudio, esta investigación es de tipo no experimental, el cual según Hernández et al. (2014), es el tipo de investigación que no involucra la manipulación de control o variable independiente. En la investigación no experimental, los investigadores miden las variables tal como ocurren naturalmente sin ninguna otra manipulación.

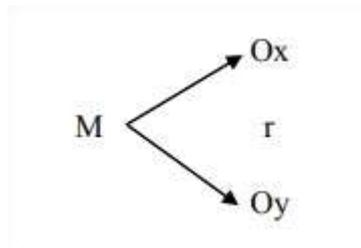
Conforme al control o no de la variable de estudio, esta investigación es de tipo no experimental, el cual según Hernández et al. (2014), es el tipo de estudios que se hacen sin la manipulación intencionada de variables y en los cuales únicamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

4.2. Diseño de Investigación

De acuerdo al control o no de la variable de estudio, esta investigación es de tipo no experimental, el cual según Hernández et al. (2014) son estudios no empíricos que se hacen sin manipular deliberadamente las variables independientes para ver su impacto sobre otras variables; donde solo nos centramos en mirar los fenómenos de la misma forma que se presentan en su entorno natural, para luego analizarlos.

De acuerdo al control o no de la variable de estudio, esta investigación es de tipo de diseño no experimental transversal correlacional, el cual según Hernández et al. (2014) este diseño de investigación no experimental transeccional o transversal recolectan datos en un solo instante, en un periodo exclusivo, teniendo como objetivo describir las variables y analizar su interrelación o incidencia entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

La fórmula del diseño de investigación designado para ese estudio fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio: 36 trabajadores de tragamonedas de Andahuaylas - 2022.

r = Relación.

Ox = Estrés laboral.

Oy = Ansiedad.

4.3. Hipótesis general y específica

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

4.3.2. Hipótesis específica

H.E.1: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

H.E.2: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

H.E.3: Existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

H.E.4: Existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

4.4. Identificación de Variables

V1: Estrés Laboral

- D1. Superiores y Recursos.
- D2. Organización y Equipo de Trabajo.

V2: Ansiedad

- D1. Ansiedad Psíquica.
- D2. Ansiedad Somática.

4.5. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	El estrés laboral es un patrón de reacciones que suceden una vez que los empleados afrontan exigencias laborales que no corresponden a su entendimiento, destrezas o capacidades y que desafían sus habilidades para encarar a la situación novedosa. Una vez que existe un desequilibrio en medio de las exigencias laborales y los recursos del ámbito o individuales con los que cuenta el empleado, entonces, se muestran una secuencia de reacciones, que generan el cuadro de estrés. (Houtman et al., 2015)	La escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS evalúa el estrés asociado especialmente a la manifestación que una persona experimenta cuando sus destrezas para el control de las exigencias del trabajo se ven amenazadas. Las preocupaciones sobre el funcionamiento éxito y el miedo a las repercusiones negativas resultantes del fracaso en el funcionamiento despiertan emociones negativas poderosas de ansiedad; además la vivencia del estrés se incrementa en los casos donde no existe asistencia de los compañeros o supervisores. (Houtman et al., 2015)	D1. Superiores y Recursos.	Influencia del líder	Ordinal
				Tecnología	
				Estructura organizacional	
			D2. Organización y Equipo de Trabajo.	Nivel de clima organizacional	
				Grado de territorio organizacional	
				Nivel del respaldo del equipo de trabajo	
Falta de cohesión con el equipo de trabajo					

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Ansiedad	Es un estadio emocional injustificado e indeseable. Hablamos de un trastorno psicósomático, que comienza perjudicando a la mente; sin embargo, termina afectando a los diferentes órganos corporales y ocasionando taquicardia, dolor de estómago y colon irritable. (Pamplona, 2007)	La Escala de Ansiedad de Hamilton (HARS) evalúa la gravedad de la ansiedad de una manera general en pacientes que agrupan criterios de ansiedad o depresión. Además, esta herramienta es eficaz para monitorizar la contestación al tratamiento. Está formado por 14 ítems, siendo 13 concernientes a signos y síntomas ansiosos y el último que evalúa la conducta del paciente a lo largo de la entrevista. (Loboa et al., 2002)	D1. Ansiedad psíquica	<ul style="list-style-type: none"> – Preocupación, aprensión. – Alteración en el ciclo del sueño. – Dificultad para concentrarse – Entre otros. 	Ordinal
			D2. Ansiedad somática	<ul style="list-style-type: none"> – Gastrointestinales: boca seca, flatulencia, diarrea, eructos, retortijones. – Cardiovasculares: palpitaciones, cefalalgias. – Respiratorios: hiperventilación, suspiros. – Frecuencia urinaria. – Dolor Muscular. – Sudoración. 	

4.6. Población – Muestra

4.6.1. Población

Según Arias (2016) la población es un grupo limitado o infinito de recursos con propiedades similares para los cuales van a ser extensivas las conclusiones de la averiguación; esta queda demarcada por el problema y los objetivos de la investigación. Para este estudio la población estuvo conformada por 36 trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas - 2022.

4.6.2. Muestra

Según Arias (2016) la muestra es un subconjunto característico que se extrae y es limitado en relación a las peculiaridades de la población. La muestra para este estudio estuvo conformada por 36 sujetos de una empresa tragamonedas de Andahuaylas - 2022 (21 varones y 15 mujeres) entre administrativos, operadores, técnicos, seguridad y limpieza; con grados de estudios mínimos de secundaria completa, técnica y superior; cuyas edades tenían una media de ($M = 29.22$; $DT = 7.82$) años, y el tiempo de servicio dentro de la empresa tenía una media de ($M = 4$; $DT = 3.73$) años.

4.6.3. Muestreo

En esta investigación se empleó la técnica de muestreo no probabilístico de tipo censal, que según Ramírez (2010) disponer de la muestra censal es aquella donde cada una de las unidades de indagación son admitidas como muestra. De allí, que la población a examinar se precise como censal por ser paralelamente universo, población y muestra

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

4.7.1. Técnica

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta, que de acuerdo con López-Roldán & Fachelli (2015) es una de las técnicas de indagación social de más extendido uso en el campo de las ciencias sociales que se ha difundido en el entorno preciso de la indagación científica, para transformarse en una actividad habitual en la que todos intervenimos tarde o temprano.

4.7.2. Instrumento

En este estudio se utilizó como instrumentos de evaluación la Escala de Estrés Laboral (OIT – OMS) sustentado por Ivancevich & Matteson (1989), el cual valora el estrés en el ámbito laboral en una escala total tipo Likert de 25 ítems, presentando 7 opciones (1, Nunca; 7, Siempre), donde todos los ítems puntúan en forma directa, obteniendo un puntaje del cuestionario total entre 25 a 175 puntos. Además, este instrumento en su versión original evalúa siete dimensiones como son: Influencia del líder (4 ítems), Tecnología (3 ítems), Falta de cohesión con el equipo de trabajo (4 ítems), Grado de territorio organizacional (3 ítems), Estructura organizacional (4 ítems), Nivel de clima organizacional (4 ítems) y Nivel de respaldo del equipo de trabajo (3 ítems); mientras que en la adaptación peruana de Suárez (2013) se evalúan 2 dimensiones que incluyen a los demás: D1. Superiores y Recursos (11 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24) y D2. Organización y Equipo de Trabajo (14 ítems: 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25). La aplicación del test está distribuido a población adulta con una formación escolar básica, desde los 15 años de edad; siendo autoadministrable de forma individual o colectiva, con un intervalo de tiempo entre de 10 a 15 minutos.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento	Escala de estrés laboral (OIT – OMS)
Autor (es)	Ivancevich & Matteson (1989)
Adaptado	Suárez (2013)
Objetivo del estudio	Evaluar el estrés laboral
Procedencia	Estados Unidos. Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS) (ILO – WHO)
Administración	Autoadministrable de forma individual o colectiva
Duración	De 10 a 15 minutos
Muestra	197 asesores telefónicos de un Contact Center de Lima Suárez (2013)
Dimensiones	En la adaptación peruana de Suárez (2013) se evalúan 2 dimensiones: D1. Superiores y Recursos (11 ítems) y D2. Organización y Equipo de Trabajo (14 ítems).
Escala valorativa	7 opciones (1, Nunca; 7, Siempre)

El otro instrumento que se empleó fue la Escala de Ansiedad de Hamilton (HARS) (Hamilton, 1959), esta escala estima la severidad de la ansiedad de manera general en personas en los que confluyen criterios de ansiedad o depresión; asimismo, esta escala es adecuada para monitorizar los resultados del tratamiento. Está diseñada por 14 ítems, existiendo 13 ítems asociados a signos y síntomas ansiosos, y el último (ítems 14) evalúa el comportamiento del individuo durante la entrevista. El entrevistador califica de 0 a 4 puntos cada ítem, estimando tanto la intensidad y a la vez la frecuencia del mismo. Reuniendo una puntuación total que es la suma de cada uno de los ítems, donde todos puntúan en forma directa, teniendo un rango que va de 0 a 56 puntos. También se pueden conseguir dos puntuaciones parciales que conciernen a las dimensiones de ansiedad somática (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13) y ansiedad psíquica (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 14). La aplicación del test está dirigida a población adolescente y adulta con formación escolar básica. Tiene una duración de aplicación de prueba aproximada de 10 minutos, que en ocasiones debe complementarse con una entrevista realizada por el terapeuta, que no debe prolongarle más allá de 30 minutos.

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento	Escala de Ansiedad de Hamilton (HAM-A)
Autor (es)	Hamilton (1959)
Adaptado	(Aquise, 2021)
Objetivo de estudio	Evaluar la ansiedad
Procedencia	Estados Unidos.
Administración	Autoadministrable de forma individual o colectiva
Duración	De 10 a 15 minutos
Muestra	66 habitantes de la junta vecinal Pueblo Libre –Leguía, Tacna (Aquise, 2021)
Dimensiones	Ansiedad somática (7 ítems) y Ansiedad psíquica (7 ítems)
Escala valorativa	5 opciones (0, Ausente; 4, Muy grave/Incapacitante)

4.8. Técnicas de análisis y Procesamiento de datos

Para el procedimiento de calificación de pruebas se diseñó una base de datos en el programa Excel. Posteriormente se analizaron los datos obtenidos por el paquete estadístico SPSS en su versión 26 para su exposición final. En estos procesos se recurrió a la estadística descriptiva para diseñar gráficos e identificar frecuencias; así como a la estadística inferencial para la contratación de hipótesis sobre la normalidad de las variables que son motivo de investigación por medio de un análisis Shapiro–Wilk (para muestras menores de 50 sujetos) (Nájera, 2018), y como prueba de verificación de la relación estadística entre las variables se recurrió al Coeficiente de Correlación de Pearson por obtener una distribución normal de nuestros datos (Restrepo & González, 2007).

V. RESULTADOS

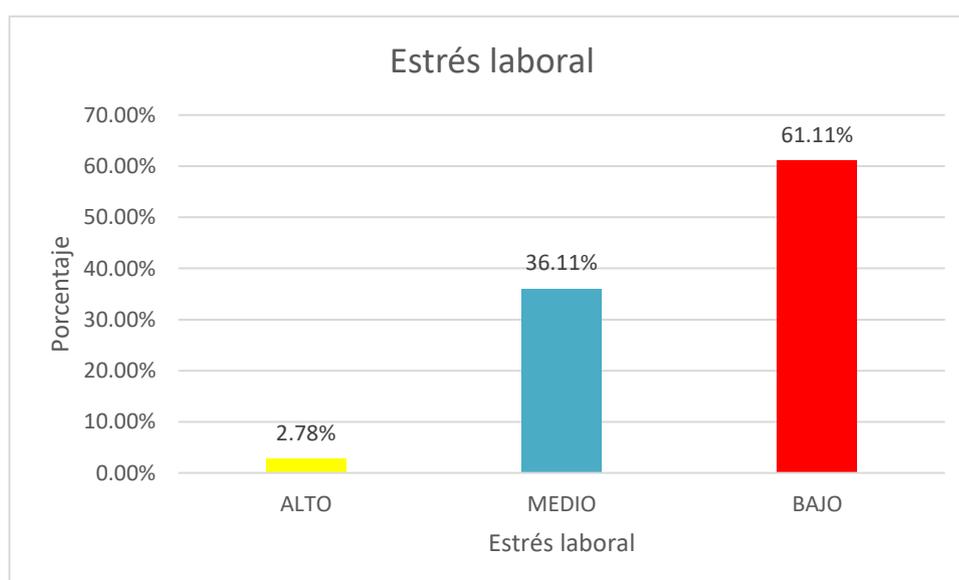
5.1. Presentación de Resultados

Tabla1: Estrés laboral en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

CATEGORIA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	126 – 175	1	2.78 %
MEDIO	76 – 125	13	36.11 %
BAJO	25 – 75	22	61.11 %
TOTAL		36	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Estrés laboral en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.



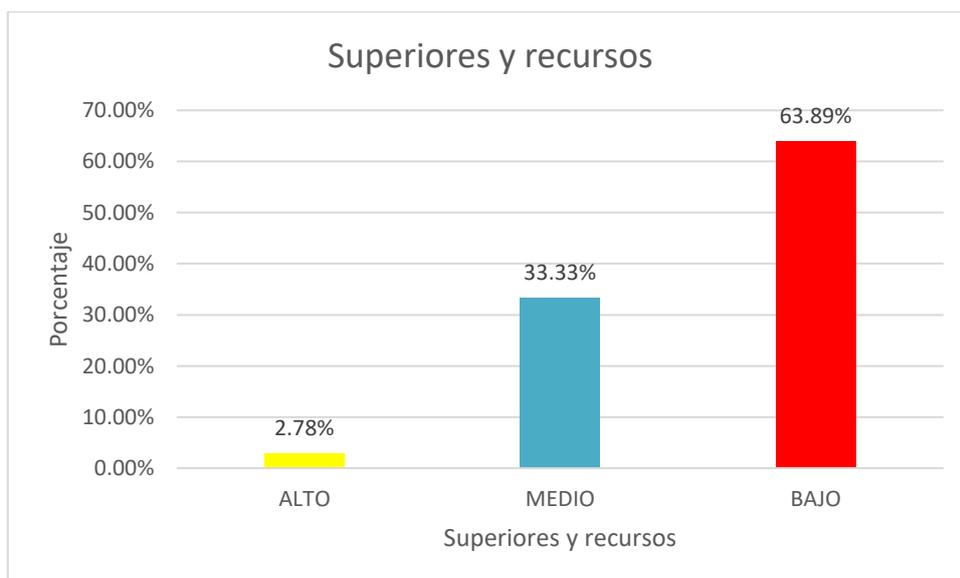
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. D1. Superiores y recursos en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

CATEGORIA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	56 – 77	1	2.78 %
MEDIO	34 – 55	12	33.33 %
BAJO	11 – 33	23	63.89 %
TOTAL		36	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. D1. Superiores y recursos en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.



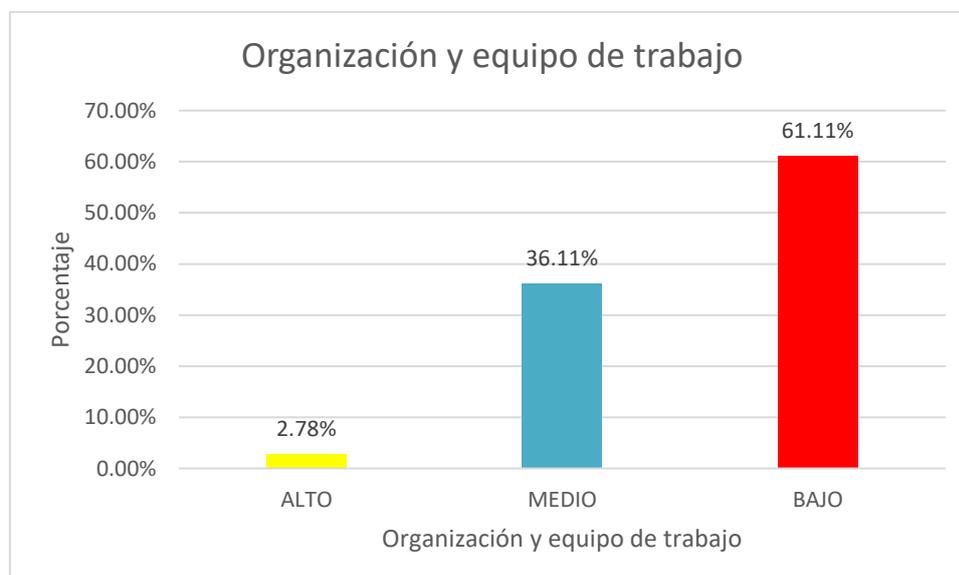
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 D2: Organización y equipo de trabajo en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

CATEGORIA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	71 – 98	1	2.78 %
MEDIO	43 – 70	13	36.11 %
BAJO	14 – 42	22	61.11 %
TOTAL		36	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. D2. Organización y equipo de trabajo en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.



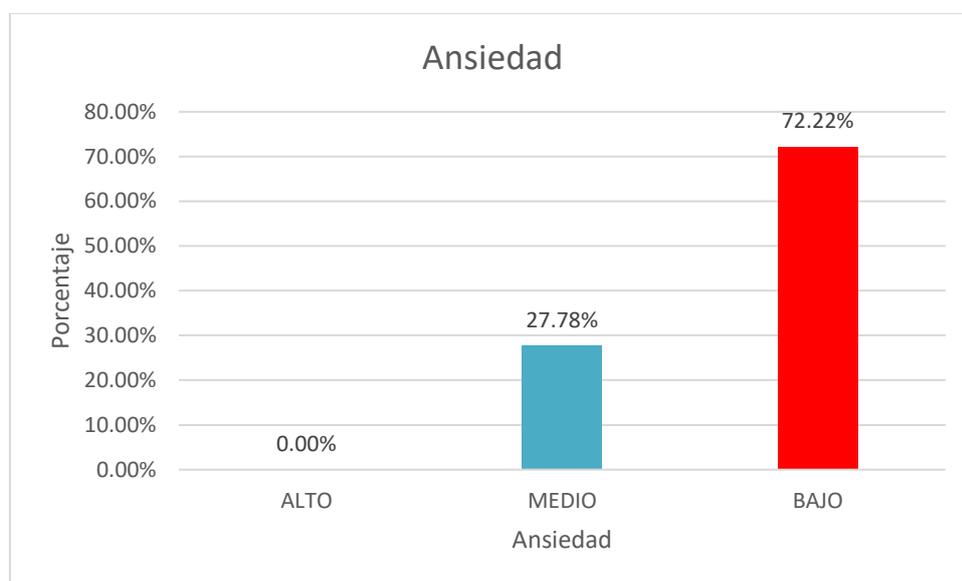
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Ansiedad en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

CATEGORIA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	38 – 56	0	0.00 %
MEDIO	19 – 37	10	27.78 %
BAJO	0 – 18	26	72.22 %
TOTAL		36	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Ansiedad en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.



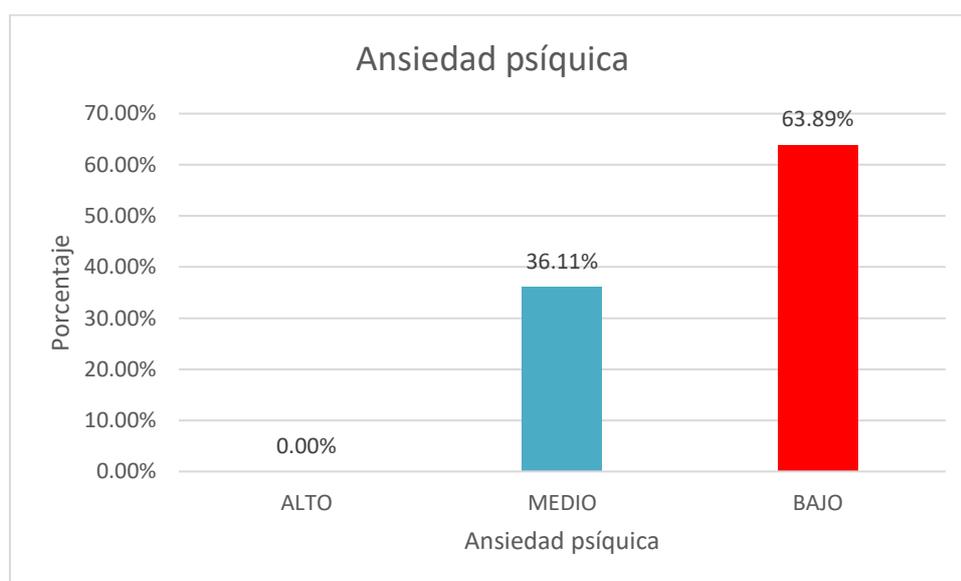
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 D1: Ansiedad psíquica en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

CATEGORIA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	19 – 28	0	0.00 %
MEDIO	9 – 18	13	36.11 %
BAJO	0 – 8	23	63.89 %
TOTAL		36	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. D1. Ansiedad psíquica en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.



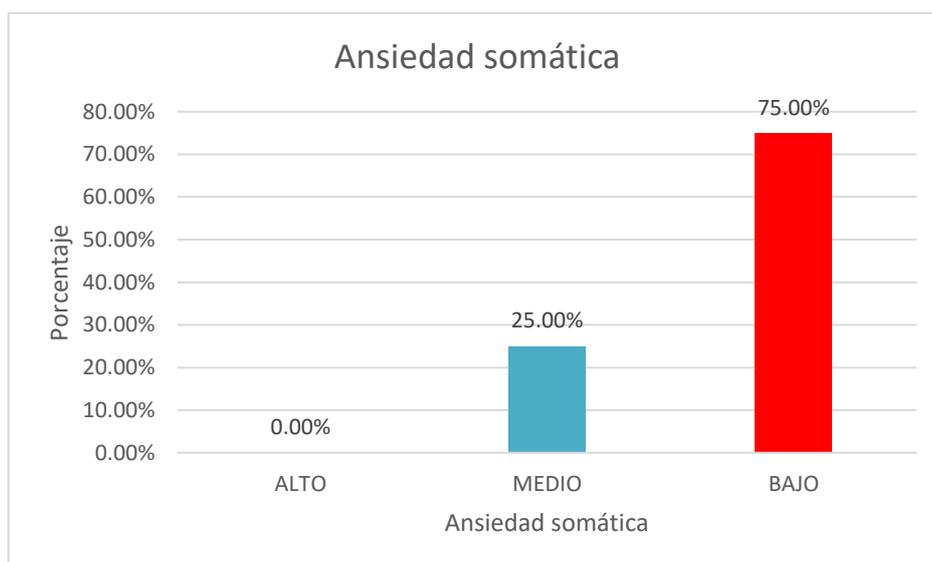
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 D1: Ansiedad somática en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

CATEGORIA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	19 – 28	0	0.00 %
MEDIO	9 – 18	9	25.00 %
BAJO	0 – 8	27	75.00 %
TOTAL		36	100 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. D1. Ansiedad somática en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.



Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación de los Resultados

En esta sección se realiza la descripción de los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos del estrés laboral y ansiedad en los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

1. En la tabla y figura N° 01, se observa que, el 61.11% (22/36), de los trabajadores de tragamonedas presentan un nivel bajo de estrés laboral, el 36.11% (13/36) pertenecen a un nivel medio, así mismo el 2.78% (1/36) pertenecen a un nivel alto.
2. En la tabla y figura N° 02, se observa que, el 63.89% (23/36), de los trabajadores de tragamonedas presentan un nivel bajo en la dimensión de estrés laboral de superiores y recursos, el 33.33% (12/36) pertenecen a un nivel medio, así mismo el 2.78% (1/36) pertenecen a un nivel alto.
3. En la tabla y figura N° 03, se observa que, el 61.11% (22/36), de los trabajadores de tragamonedas presentan un nivel bajo en la dimensión de estrés laboral de organización y equipo de trabajo, el 36.11% (13/36) pertenecen a un nivel medio, así mismo el 2.78% (1/36) pertenecen a un nivel alto.
4. En la tabla y figura N° 04, se observa que, el 72.22% (26/36), de los trabajadores de tragamonedas presentan un nivel bajo de ansiedad, el 27.78% (10/36) pertenecen a un nivel medio, así mismo el 0.00% (0/36) pertenecen a un nivel alto.
5. En la tabla y figura N° 05, se observa que, el 63.89% (23/36), de los trabajadores de tragamonedas presentan un nivel bajo en la dimensión de ansiedad psíquica, el 36.11% (13/36) pertenecen a un nivel medio, así mismo el 0.00% (0/36) pertenecen a un nivel alto.
6. En la tabla y figura N° 06, se observa que, el 75.00% (27/36), de los trabajadores de tragamonedas presentan un nivel bajo en la dimensión de ansiedad somática, el 25.00% (9/36)

pertenecen a un nivel medio, así mismo el 0.00% (0/36)
pertenecen a un nivel alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis Inferencial

PRUEBA DE BONDAD O NORMALIDAD

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : Los datos tienen una distribución normal

H_1 : Los datos NO tienen una distribución normal.

2. Elección del nivel de significación (α)

Confianza = 95%

Nivel de significancia (Alfa) es $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Prueba estadística a emplear

Conociendo que nuestra muestra de investigación estuvo constituida por 36 sujetos de estudio que es $<$ a 50 datos, se ha optado por emplear la prueba de Shapiro–Wilk

Esta prueba, denominada Shapiro–Wilk, de acuerdo al Sig. Asintótica (al final del cuadro) conocido también como “p-valor”, admite poder identificar si emplearemos una prueba paramétrica o no paramétrica.

Tabla 7: Prueba de Normalidad: Shapiro–Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,120	36	,200*	,940	36	,051
D1. Superiores y Recursos	,089	36	,200*	,950	36	,104
D2. Organización y Equipo de Trabajo	,110	36	,200*	,937	36	,042
Ansiedad	,134	36	,101	,922	36	,015
D1. Psíquica	,126	36	,164	,925	36	,017
D2. Somática	,153	36	,032	,909	36	,006

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Criterio de decisión

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a
Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

5. Decisión y conclusión

Debido a que el $p\text{-valor}$, en la mayoría de los datos obtenidos se sitúa por debajo de $< 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , haciéndose visible que los datos NO presentan una distribución normal, por consiguiente, se empleará la prueba No paramétrica Rho de Spearman. De acuerdo a lo sustentado se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir, los datos presentados no tienen una distribución normal.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Conforme a que este estudio se encuentra dentro de las investigaciones de las ciencias sociales, el nivel de significación escogido es $\alpha = 0,05$, llegándose a asumir el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo que el investigador

afronta, a partir del cual puede aceptar o rechazar la hipótesis alterna, el mismo que se enuncia en valores de 0.05, que representa el 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Debido a que los sujetos de la muestra de este estudio fueron seleccionados de forma aleatoria y habiéndose ejecutado la prueba de normalidad de los datos, se empleará la prueba de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig.) obtenidos en los resultados del SPSS versión 26, luego del procesamiento de los datos, se publica en la tabla 9, el cual nos es útil para decidir si se acepta o rechaza la H_a .

Tabla 8: Correlación entre las variables estrés laboral y ansiedad

			Estrés	Ansiedad
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,283
		Sig. (bilateral)	.	,094
		N	36	36
	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,283	1,000
		Sig. (bilateral)	,094	.
		N	36	36

La tabla 8, muestra el valor de sig=0,94

5. Decisión estadística

Para optar por la elección estadística de aceptar o rechazar la H_a , se emplea el método del valor de la probabilidad "P" (sig), en conformidad a ello, si el valor de "P" (sig) $\leq \alpha$, se debe decidir por aceptar la H_a ; mientras que, si el valor de "P" (sig) $> \alpha$ se rechaza la H_a .

Referente a la tabla 8 se distingue que el coeficiente de correlación entre las 2 variables de la investigación es: $\rho = ,283$ lo cual se explica como una correlación positiva baja, en conformidad a lo señalado por Hernández et al. (2014), el coeficiente de correlación se registra en un intervalo que varía de -1.0 a +1.0, lo que significa la presencia desde una correlación negativa perfecta a correlación positiva perfecta correspondientemente, el valor cero (0), revela la ausencia de correlación entre las variables de la investigación. En lo que respecta a la tabla **Nº 8**, el valor registrado de $p = 0,94$ (sig. Asintótica), lo cual se contrasta con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se obtiene que $0,94 > 0,05$. Debido a lo cual, se acepta la H_0 , es decir, no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

Hipótesis Especifica N°1

Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Conforme a que este estudio se encuentra dentro de las investigaciones de las ciencias sociales, el nivel de significación escogido es $\alpha = 0,05$, llegándose a asumir el valor de significancia

como una probabilidad de acierto o riesgo que el investigador afronta, a partir del cual puede aceptar o rechazar la hipótesis alterna, el mismo que se enuncia en valores de 0.05, que representa el 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Debido a que los sujetos de la muestra de este estudio fueron seleccionados de forma aleatoria y habiéndose ejecutado la prueba de normalidad de los datos, se empleará la prueba de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig.) obtenidos en los resultados del SPSS versión 26, luego del procesamiento de los datos, se publica en la tabla 9, el cual nos es útil para decidir si se acepta o rechaza la H_a .

Tabla 9: Correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión ansiedad psíquica

		D1.		
		Estrés	Psíquica	
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,331*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	36	36
	D1. Psíquica	Coeficiente de correlación	,331*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 9, muestra el valor de sig= 0,049

5. Decisión estadística

Para optar por la elección estadística de aceptar o rechazar la H_a , se emplea el método del valor de la probabilidad "P" (sig), en conformidad a ello, si el valor de "P" (sig) $\leq \alpha$, se debe decidir por

aceptar la H_a ; mientras que, si el valor de "P" (sig) $> \alpha$ se rechaza la H_a .

Referente a la tabla 9 se distingue que el coeficiente de correlación entre las 2 variables de la investigación es: $\rho = ,331^*$ lo cual se explica como una correlación positiva moderada, en conformidad a lo señalado por Hernández et al. (2014), el coeficiente de correlación se registra en un intervalo que varía de -1.0 a +1.0, lo que significa la presencia desde una correlación negativa perfecta a correlación positiva perfecta correspondientemente, el valor cero (0), revela la ausencia de correlación entre las variables de la investigación. En lo que respecta a la tabla **Nº 9**, el valor registrado de $p = 0,049$ (sig. Asintótica), lo cual se contrasta con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se obtiene que $p = 0,049 > 0,05$. Debido a lo cual, se rechaza la H_0 , y se acepta la H_1 , es decir, existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022

Hipótesis Especifica Nº2

Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Conforme a que este estudio se encuentra dentro de las investigaciones de las ciencias sociales, el nivel de significación escogido es $\alpha= 0,05$, llegándose a asumir el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo que el investigador afronta, a partir del cual puede aceptar o rechazar la hipótesis alterna, el mismo que se enuncia en valores de 0.05, que representa el 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Debido a que los sujetos de la muestra de este estudio fueron seleccionados de forma aleatoria y habiéndose ejecutado la prueba de normalidad de los datos, se empleará la prueba de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig.) obtenidos en los resultados del SPSS versión 26, luego del procesamiento de los datos, se publica en la tabla 9, el cual nos es útil para decidir si se acepta o rechaza la H_a .

Tabla 10: Correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión ansiedad somática

			D2.	
			Estrés	Somática
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,244
		Sig. (bilateral)	.	,151
		N	36	36
D2. Somática	D2. Somática	Coeficiente de correlación	,244	1,000
		Sig. (bilateral)	,151	.
		N	36	36

La tabla 10, muestra el valor de sig=0,151

5. Decisión estadística

Para optar por la elección estadística de aceptar o rechazar la H_a , se emplea el método del valor de la probabilidad "P" (sig), en conformidad a ello, si el valor de "P" (sig) $\leq \alpha$, se debe decidir por aceptar la H_a ; mientras que, si el valor de "P" (sig) $> \alpha$ se rechaza la H_a .

Referente a la tabla 10 se distingue que el coeficiente de correlación entre las 2 variables de la investigación es: $\rho = ,244$ lo cual se explica como una correlación positiva baja, en conformidad a lo señalado por Hernández et al. (2014), el coeficiente de correlación se registra en un intervalo que varía de -1.0 a +1.0, lo que significa la presencia desde una correlación negativa perfecta a correlación positiva perfecta correspondientemente, el valor cero (0), revela la ausencia de correlación entre las variables de la investigación. En lo que respecta a la tabla **Nº 10**, el valor registrado de $p = 0,151$ (sig. Asintótica), lo cual se contrasta con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se obtiene que $p = 0,151 > 0,05$. Debido a lo cual, se acepta la H_0 , y se rechaza la H_1 , es decir, no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022

Hipótesis Específica N°3

Existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Conforme a que este estudio se encuentra dentro de las investigaciones de las ciencias sociales, el nivel de significación escogido es $\alpha = 0,05$, llegándose a asumir el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo que el investigador afronta, a partir del cual puede aceptar o rechazar la hipótesis alterna, el mismo que se enuncia en valores de 0.05, que representa el 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Debido a que los sujetos de la muestra de este estudio fueron seleccionados de forma aleatoria y habiéndose ejecutado la prueba de normalidad de los datos, se empleará la prueba de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig.) obtenidos en los resultados del SPSS versión 26, luego del procesamiento de los datos, se publica en la tabla 9, el cual nos es útil para decidir si se acepta o rechaza la H_a .

Tabla 11: Correlación entre la dimensión superiores y recursos y la variable ansiedad

		D1.		
		Superiores y		
		Recursos	Ansiedad	
Rho de Spearman	D1. Superiores y Recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,268
		Sig. (bilateral)	.	,113
		N	36	36
	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,268	1,000
		Sig. (bilateral)	,113	.
		N	36	36

La tabla 11, muestra el valor de sig=0,113

5. Decisión estadística

Para optar por la elección estadística de aceptar o rechazar la H_a , se emplea el método del valor de la probabilidad "P" (sig), en conformidad a ello, si el valor de "P" (sig) $\leq \alpha$, se debe decidir por aceptar la H_a ; mientras que, si el valor de "P" (sig) $> \alpha$ se rechaza la H_a .

Referente a la tabla 11 se distingue que el coeficiente de correlación entre las 2 variables de la investigación es: $\rho = ,268$ lo cual se explica como una correlación positiva baja, en conformidad a lo señalado por Hernández et al. (2014), el coeficiente de correlación se registra en un intervalo que varía de -1.0 a +1.0, lo que significa la presencia desde una correlación negativa perfecta a correlación positiva perfecta correspondientemente, el valor cero (0), revela la ausencia de correlación entre las variables de la investigación. En lo que respecta a la tabla **Nº 11**, el valor registrado de $p = 0,113$ (sig. Asintótica), lo cual se contrasta con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se obtiene que $0,113 > 0,05$. Debido a lo cual, se acepta la H_0 , es decir, no existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

Hipótesis Específica N°4

Existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

1. Formulación de las hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho = 0$$

H1: Existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

$$\rho \neq 0$$

2. Elección del nivel de significación (α)

Conforme a que este estudio se encuentra dentro de las investigaciones de las ciencias sociales, el nivel de significación escogido es $\alpha = 0,05$, llegándose a asumir el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo que el investigador afronta, a partir del cual puede aceptar o rechazar la hipótesis alterna, el mismo que se enuncia en valores de 0.05, que representa el 5% de error permitido.

3. Selección de la prueba estadística

Debido a que los sujetos de la muestra de este estudio fueron seleccionados de forma aleatoria y habiéndose ejecutado la prueba de normalidad de los datos, se empleará la prueba de correlación de Rho Spearman.

4. Lectura del p-valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig.) obtenidos en los resultados del SPSS versión 26, luego del procesamiento de los datos, se publica en la tabla 9, el cual nos es útil para decidir si se acepta o rechaza la H_a .

Tabla 12: Correlación entre la dimensión organización y equipo de trabajo y la variable ansiedad

		D2. Organización y Equipo de Trabajo		Ansiedad
Rho de Spearman	D2. Organización y Equipo de Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,306
		Sig. (bilateral)	.	,070
		N	36	36
Ansiedad	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,306	1,000
		Sig. (bilateral)	,070	.
		N	36	36

La tabla 12, muestra el valor de sig=0,70

5. Decisión estadística

Para optar por la elección estadística de aceptar o rechazar la H_a , se emplea el método del valor de la probabilidad "P" (sig), en conformidad a ello, si el valor de "P" (sig) $\leq \alpha$, se debe decidir por aceptar la H_a ; mientras que, si el valor de "P" (sig) $> \alpha$ se rechaza la H_a .

Referente a la tabla 12 se distingue que el coeficiente de correlación entre las 2 variables de la investigación es: $\rho = ,306$ lo cual se explica como una correlación positiva baja, en conformidad a lo señalado por Hernández et al. (2014), el coeficiente de correlación se registra en un intervalo que varía de -1.0 a +1.0, lo que significa la presencia desde una correlación negativa

perfecta a correlación positiva perfecta correspondientemente, el valor cero (0), revela la ausencia de correlación entre las variables de la investigación. En lo que respecta a la tabla **Nº 12**, el valor registrado de $p = 0,70$ (sig. Asintótica), lo cual se contrasta con el valor convencional de $\alpha = 0,05$ y se obtiene que $0,70 > 0,05$. Debido a lo cual, se acepta la H_0 , es decir, no existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

VII. DISCUSION DE RESULTADOS

El análisis de los resultados se realiza mediante la comparación de los resultados obtenidos con los resultados presentados en los antecedentes citados en el trabajo, los cuales se contrasta con la información de la base teórica que se sitúa en el marco teórico.

El presente trabajo pertenece al tercer nivel y diseño no experimental, en el que se empleó estadístico descriptiva e inferencia para la comprobación de las hipótesis a fin de determinar el rechazo o aceptación de las mismas, siendo su diseño del nivel de investigación, un trabajo descriptivo correlacional.

7.1. Comparación de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencio que no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia, 2022; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $\rho = ,283$ y un p-valor de $0,94 > 0,05$ que muestra la no existencia de correlación.

Estos resultados se comparan con los resultados de los antecedentes planteados en el trabajo en el cual tenemos a Cheung et al. (2019) en su indagación obtuvo evidencia que respalda que la ansiedad sirve como un mediador significativo en la relación entre la inseguridad laboral y la satisfacción laboral; tal mediación depende de la disponibilidad de recursos personales; a los empleados con muchos recursos personales, como PsyCap y empleabilidad percibida, les va bien cuando experimentan inseguridad laboral. Lam et al. (2019) en su estudio demostró que la inseguridad laboral se asoció positivamente con todos los indicadores de angustia psicológica (depresión, ansiedad y estrés), entre las cuales tiene la correlación más fuerte con el estrés y la ansiedad; asimismo la OFTP está negativamente correlacionado con la angustia psicológica (constructos del DASS). Tejada (2018) mostró que el estrés y la

productividad presentan una relación inversa altamente significativa; concluyendo que a mayor estrés laboral disminuye la productividad de los trabajadores en las salas de tragamonedas y entretenimiento de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Chau (2019) en su estudio indico que el estrés laboral tiene una correlación significativa con el conflicto trabajo-familia y con la satisfacción laboral; concluyendo que, existen impactos del estrés laboral y el conflicto entre el trabajo y la familia en la satisfacción laboral en los crupieres de juegos de mesa de Macau; esto significa que los comerciantes con mayor grado de estrés laboral y conflicto trabajo-familia, relativamente, muestran una disminución en la satisfacción laboral. Wu & Zhang (2017) en su estudio revela las interrelaciones entre el estrés y la satisfacción laboral, indicando una alta correlación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral; concluyendo que hubo correlaciones negativas entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los empleados de hoteles con y sin casino.

Estos mismos resultados se contrastan con todas las informaciones presentadas en las bases teóricas del presente estudio de investigación, iniciando con Houtman et al. (2015), quienes sostienen que el estrés referente con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren una vez que los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no conciernen a su entendimiento, destrezas o capacidades y que retan su destreza para afrontar la situación. Por ello, también Navas & Vargas (2012), refieren que la ansiedad es una emoción que nace frente a situaciones imprecisas, en las que se anticipa una amenaza potencial, y que dispone al sujeto para actuar frente a ellas por medio de una secuencia de actitudes cognitivas, fisiológicas y conductuales. Como lo señala Benito et al. (2017) que la mayor parte de los individuos han experimentado ansiedad en algún momento de su vida; y lejos de ser algo del todo negativo, la ansiedad posibilita que el organismo se ponga en alerta y active todos sus mecanismos de defensa frente a una situación definida. En relación a ello, el estrés para (Adams,

2000) no se puede evadir, pues es la contestación de habituación corporal a cualquier demanda que se le realice. Señalando finalmente lo de García (2009), que el estrés es una actitud habitual del organismo ante la vida de los individuos de cualquier edad; procediendo del instinto de resguardarse de las presiones físicas o emocionales en condiciones extremas de riesgo.

Así pues, con respecto a las hipótesis específicas se lograron los siguientes resultados:

Hipótesis específica N°1: existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; lo que se determinó a través de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,331^*$ lo cual se corresponde a una correlación positiva media, que indica que, a un alto nivel de estrés laboral, le corresponde un alto nivel de ansiedad psíquica.

Hipótesis específica N°2: no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; lo que se determinó a través de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,244$ y un p-valor de $0,151 > 0,05$

Hipótesis específica N°3: no existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; lo que se determinó a través de un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,268$ y un p-valor de $0,113 > 0,05$

Hipótesis específica N°4: No existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; lo que se determinó a través de un

coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,306$ y un p-valor de $0,70 > 0,05$

Asimismo, se concluye que no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.

CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; encontrándose un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $\rho = ,283$ y un p-valor de $0,94 > 0,05$ lo que indica que no existe una correlación significativa.
- Segunda:** Se determinó que existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; encontrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,331^*$ y un p-valor de $0,049 < 0,05$ lo cual corresponde a una correlación positiva media; que indica que, a un alto nivel de estrés laboral le corresponde un alto nivel de ansiedad psíquica, y viceversa.
- Tercera:** Se determinó que no existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; encontrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,244$ y un p-valor de $0,151 > 0,05$ lo que indica que no existe una correlación significativa.
- Cuarta:** Se determinó que no existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022; encontrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,268$ y un p-valor de $0,113 > 0,05$ lo que indica que no existe una correlación significativa.
- Quinta:** Se determinó que no existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en

tiempos de pandemia - 2022; encontrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $\rho = ,306$ y un p-valor de $0,70 > 0,05$ lo que indica que no existe una correlación significativa.

RECOMENDACIONES

En relación a los resultados conseguidos en esta investigación se presentan las siguientes recomendaciones:

1. En lo concerniente a la población de estudio, que son los trabajadores de tragamonedas se plantea coordinar programas promocionales del cuidado de la salud y preventivos contra los niveles altos de estrés laboral y ansiedad para mantener y mejorar el desempeño laboral que repercute en la productividad de la organización.
2. En cuanto a las escalas de evaluación empleadas, la Escala de estrés laboral OIT – OMS de Ivancevich & Matteson (1989) y la Escala de Ansiedad de Hamilton (HARS) (Hamilton, 1959) alcanzaron alta confiabilidad en sus alfas; por lo cual se sugiere continuar empleándolos con otros estudios en distintas poblaciones y regiones del país.
3. De la hipótesis general y las específicas que no lograron afirmar la hipótesis del investigador sobre la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores de tragamonedas, se invita a los estudiosos de la psicología organizacional replicar el estudio o proseguir con otras investigaciones correlacionales considerando estas variables en relación con otras dentro de la misma población, para identificar posibles asociaciones existentes que amplíen el estudio.
4. En torno a la metodología de estudio, que para esta investigación fue el enfoque cuantitativo, se propone que para los siguientes estudios complejos se opte por investigaciones de tipo cualitativa o mixtas para comprender los aspectos clínicos y psicoterapéuticos del estrés y la ansiedad.
5. Finalmente, para acrecentar la investigación a otras áreas de la psicología se plantea a los investigadores la facultad de manejar otros instrumentos de evaluación psicológica del estrés laboral y la ansiedad; así como evaluar otras muestras poblacionales distintas

de los trabajadores de tragamonedas, para ampliar el conocimiento científico en esta área organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado* (6ta Ed.). Cengage Learning.
- Adams, J. (2000). *Estrés: un amigo de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir creativamente a consecuencia del estrés*. Kier.
- Anderson, G. (2019). (1) *Occupational Hazards of Casino Employees* _ LinkedIn.
- Aquise Ramos, B. A. (2021). *Nivel de ansiedad en tiempos de pandemia de los habitantes de la junta vecinal Pueblo Libre - Tacna 2020*. Universidad Autónoma de Ica.
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (7a Ed.). Editorial Episteme.
- Beck, A. T., & Clark, D. A. (2012). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad*. Desclée de Brouwer.
- Benito, P., Simón, J., Sánchez, A., & Matachana, M. (2017). *La promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Bermúdez Moreno, J. (1978). Análisis funcional de la ansiedad. *Revista de Psicología General y Aplicada: Revista de La Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 33(153), 617–634.
- Buela-Casal, G., Guillén-Riquelme, A., & Seisdedos Cubero, N. (2015). *Manual STAI, Cuestionario de Ansiedad Estado - Rasgo. Adaptación española*. (9a ed.). Tea Ediciones.
- Chau, S. (2019). The impact of work-family conflict on work stress and job satisfaction among Macau table game dealers. *International Journal of Tourism Sciences*, 19(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/15980634.2019.1592298>
- Cheung, F. Y. L., Wu, A. M. S., & Ching Chi (Cindia), L. (2019). Effect of job insecurity, anxiety and personal resources on job satisfaction among casino employees in macau: a moderated mediation analysis. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 379–396. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1525332>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3rd ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Du, J. H., & Li, Y. X. (2014). Occupational Health Psychology: The Visualization Analysis Based on work and Stress. *Psychical Research*, 7(1), 46–50.

- Escudero Sanchez, C. L., & Cortez Suarez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Utmach.
- Flores Canales, V. H. (2007). *Estrés laboral*. ICSa-BD-UAEH.
- Gallego Zuluaga, Y. A., Gil Cardona, S., & Sepúlveda Zapata, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*.
- García Guerrero, A. (2009). *Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud*.
- Guillen Gestoso, C., Guil Bozal, R., & Mestre Navas, J. M. (2000). Estrés Laboral. In C. Guillén Gestoso (Ed.), *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (pp. 269–296). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Gutiérrez García, J. M. (1998). La promoción del eustrés. *REVISTA ELECTRÓNICA DE PSICOLOGÍA*, 2(1).
- Gutiérrez García, J. M. (2005). *Eustrés, el antídoto (I)*. Gestión práctica de riesgos laborales: integración y desarrollo de la gestión de la prevención.
- Hamilton, M. (1959). THE ASSESSMENT OF ANXIETY STATES BY RATING. *British Journal of Medical Psychology*, 32(1), 50–55. <https://doi.org/10.1111/J.2044-8341.1959.TB00467.X>
- Hernández, M. (1996). *El estrés en el trabajo: un enfoque sico-administrativo*. 228–253.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill (ed.); Sexta Edic).
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2015). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *World Health Organization*, 5(6), 1–41.
- Ibañez, D., & Yauli, J. (2017). Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche (Estudio realizado en los casinos del Grupo CIRSA en Arequipa - 2017). In *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa* (Vol. 1). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1985). *Estrés y Trabajo*. Ed. Trillas.

- Ivancevich, John M., & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial* (2a ed.). Trillas.
- Lam, C. C. C., Cheung, F., & Wu, A. M. S. (2019). Job Insecurity, Occupational Future Time Perspective, and Psychological Distress Among Casino Employees. *Journal of Gambling Studies*, 35(4), 1177–1191. <https://doi.org/10.1007/S10899-019-09855-Y>
- Liang, J., Zhang, Y., & Shen, H. (2021). Review and Prospect of the Research on Occupational Health Psychology of Casino Employees. In *Journal of Gambling Studies* (Vol. 37, Issue 3, pp. 1055–1069). <https://doi.org/10.1007/s10899-021-10017-2>
- Loba, A., Chamorro, L., Luque, A., Dal-Réc, R., Badiá, X., & Baró, E. (2002). Validación de las versiones en español de la Montgomery-Asberg Depression Rating Scale y la Hamilton Anxiety Rating Scale para la evaluación de la depresión y de la ansiedad. *Med. Clin (Barc)*, 118(13), 493–499.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://doi.org/10.2307/j.ctt1v2xt4b.8>
- Nájera López, A. (2018). *Sobrevivir a la Estadística en 50 páginas y con 8 ejercicios*. Universidad de Castilla - La Mancha (UCLM).
- Navas Orozco, W., & Vargas Baldares, M. J. (2012). Trastornos De Ansiedad: Revisión Dirigida Para Atención Primaria. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica*, LXIX(604), 497–507.
- Pamplona Roge, J. D. (2007). *Salud por los Alimentos*. Safeliz.
- Paolasso, A. (1998). *estrés - distres*. <https://studylib.es/doc/8629351/estrés-distres---trabajos-dr.-antonio-paolasso>
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Eudema.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Eudema.
- Pomerantz, J. M. (2013). *HAM-A Hamilton Anxiety Scale*. <https://www.psychiatrytimes.com/view/ham-hamilton-anxiety-scale>
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Panapo.
- Restrepo B, L. F., & González L, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183–192.
- Sandín, B., & Chorot, P. (1995). Concepto y categorización de los trastornos de ansiedad. In A. B. Belloch, B. Sandín, & F. Ramos (Eds.), *Manual de psicopatología*. Vol. 2 (pp. 53–80). McGraw-Hill.

- Sandín, B., Chorot, P., Santed, M., Jiménez, P., & Romero, M. (1994). Ansiedad cognitiva y somática: relación con otras variables de ansiedad y psicósomáticas. *Rev. de Psicol. Gral. y Aplic.*, 47(3), 313–320.
- Schwartz, G. E., Davidson, R. J., & Goleman, D. J. (1978). Patterning of cognitive and somatic processes in the self-regulation of anxiety: Effects of meditation versus exercise. *Psychosomatic Medicine*, 40(4), 321–328. <https://doi.org/10.1097/00006842-197806000-00004>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33–50.
- Tejada Chávez, L. M. (2018). El Estrés Laboral Y Su Relación Con La Productividad De Los Colaboradores En Las Salas De Entretenimiento Y Tragamonedas De La Corporación PJ En La Ciudad De Trujillo En El Año 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Vodenicharov, V., Vodenicharov, E., Mitov, K., Stoyneva, Z., & Ivanova, I. (2016). Stress Levels and Risks among Casino Employees in Bulgaria. *Acta Morphologica et Anthropologica*, 23, 111–114.
- Wong, I. L. K., & Lam, P. S. (2013). Work stress and problem gambling among Chinese casino employees in Macau. *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/2195-3007-3-7>
- Wu, X., & Zhang, T. (2017). Work Stress and Job Satisfaction of Employees in Hospitality: a comparative study of the casino hotels and non-casino hotels in Macau. *International Journal of Advanced Engineering and Management Research*, 2.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TRAGAMONEDAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA ANDAHUAYLAS - 2022”

Responsables: Viviana Elvira Martínez Córdor - Juan Carlos Pedraza Zamora

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>O.E.1: Determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar si existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>O.E.1: Determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H.E.1: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad psíquica de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>H.E.2: Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad somática de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>H.E.3: Existe relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una</p>	<p>Variable N° 01: ESTRÉS LABORAL</p> <p>D1. Superiores y Recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Influencia del líder - Tecnología - Estructura organizacional - Nivel de clima organizacional <p>D2. Organización y Equipo de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grado de territorio organizacional - Nivel del respaldo del equipo de trabajo - Falta de cohesión con el equipo de trabajo 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica. Nivel: Descriptivo-Correlacional. Diseño: No experimental, transversal- correlacional.</p> <p>Población y muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Población: 36 trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas - 2022 - Muestreo: No probabilístico de tipo censal conformada por los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas - 2022. <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta. Instrumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Escala de estrés laboral (OIT – OMS) de Ivancevich &

<p>en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p>	<p>el estrés de superiores y recursos con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia – 2022.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p>	<p>empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p> <p>H.E.4: Existe relación entre el estrés de la organización y equipo de trabajo con la ansiedad general de los trabajadores de una empresa tragamonedas de Andahuaylas en tiempos de pandemia - 2022.</p>	<p>Variable N° 02: ANSIEDAD</p> <p>D1. Ansiedad psíquica</p> <ul style="list-style-type: none"> – Preocupación, aprensión. – Alteración en el ciclo del sueño. – Dificultad para concentrarse. – Entre otros. <p>D2. Ansiedad somática</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gastrointestinales: boca seca, flatulencia, diarrea, eructos, retortijones. – Cardiovasculares: palpitaciones, cefalalgias. – Respiratorios: hiperventilación, suspiros. – Frecuencia urinaria. – Dolor Muscular. – Sudoración. 	<p>Matteson (1989). Adaptado al contexto Peruano Suárez (2013)</p> <p>2) Escala de Ansiedad de Hamilton (1959) validado por criterio de expertos al contexto peruano Silva, Gómez y Vargas (2020)</p> <p>Métodos de análisis de datos: Coeficiente de correlación de Rho Spearman.</p>
---	--	---	---	---

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL / OIT-OMS

Apellidos y Nombres: - - - - -

Responda cómo se siente actualmente en su trabajo.

	SITUACIÓN							
1	Me causa estrés no comprender las metas y misión de la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
2	Me estresa rendirles informes a mis superiores y a mis subordinados.	1	2	3	4	5	6	7
3	Me produce estrés que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4	Me estresa cuando mi equipo no es el adecuado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Me estresa que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
6	Me estresa que mi supervisor no me respete.	1	2	3	4	5	6	7
7	Me causa estrés que no sea parte de un equipo de trabajo y no colabore.	1	2	3	4	5	6	7
8	Me causa estrés que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas.	1	2	3	4	5	6	7
9	Me causa estrés que mi equipo de trabajo no sea reconocido dentro de la Empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10	Me estresa la forma en la que trabaja la empresa porque no es clara.	1	2	3	4	5	6	7
11	Me estresa que las políticas generales de la Empresa impidan mi buen desempeño.	1	2	3	4	5	6	7
12	Me causa estrés no tener independencia en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13	Me estresa que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	1	2	3	4	5	6	7

14	Me estresa no tener conocimiento técnico para competir dentro de la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me estresa no tener un espacio privado en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
16	Me causa estrés que se maneje muchos trámites dentro de la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
17	Me causa estrés cuando mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
18	Me estresa que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado.	1	2	3	4	5	6	7
19	Me causa estrés cuando no recibo apoyo de mis compañeros ante las demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
20	Me causa estrés que la empresa carezca de dirección y objetivos	1	2	3	4	5	6	7
21	Me causa estrés que mi equipo de trabajo me presione demasiado.	1	2	3	4	5	6	7
22	Me estresa tener que trabajar con miembros de otras áreas.	1	2	3	4	5	6	7
23	Me causa estrés que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito.	1	2	3	4	5	6	7
24	Me causa estrés que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí.	1	2	3	4	5	6	7
25	Me causa estrés no contar con las herramientas adecuadas para hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

Nombre: _____

Edad: _____ **Fecha:** _____ **Profesión/ocupación:** _____

A continuación, responde el siguiente cuestionario marcando un aspa en el recuadro según corresponda:

- 0 (Ausente) 1 (Leve) 2 (Moderado) 3(Severo)
4 (Grave)

SÍNTOMAS DE LOS ESTADOS DE ANSIEDAD						
N°	Dimensión I: Ansiedad psíquica	CATEGORIA				
		0	1	2	3	4
1	Humor ansioso (AP) Inquietud. Espera de lo peor. Aprensión (anticipación temerosa). Irritabilidad					
2	Tensión (AP) Sensación de tensión. Fatigabilidad. Imposibilidad de relajarse. Llanto fácil. Temblor. Sensación de no poder quedarse en un lugar					
3	Miedos (AP) A la oscuridad. A la gente desconocida. A quedarse solo. De los animales grandes, etc. Al tránsito callejero. A la multitud					
4	Insomnio (AP) Dificultad para conciliar el sueño. Sueño interrumpido. Sueño no satisfactorio con cansancio al despertar. Sueños penosos. Pesadillas. Terrores nocturnos					
5	Funciones intelectuales (AP) Dificultad de concentración. Mala memoria.					
6	Humor depresivo (AP) Falta de interés. No disfrutar ya con sus pasatiempos. Depresión. Insomnio de la madrugada. Variaciones de humor durante el día					
7	Comportamiento durante la entrevista (AP) (general) Tenso, incómodo. Agitación nerviosa: de las manos,					

	frota sus dedos, aprieta los puños. Inestabilidad, postura cambiante. Temblor de las manos. Ceño arrugado. Facies tensa. Aumento del tono muscular (fisiológico).					
N°	Dimensión II: Ansiedad somática	Categoría				
		0	1	2	3	4
1	Síntomas somáticos generales (AS) (musculares) Dolor y cansancio muscular. Rigidez muscular. Sobresaltos. Sacudidas crónicas. Chirrido de los dientes. Voz poco firme o insegura					
2	Síntomas somáticos generales (AS) (somáticos) Zumbidos de oídos. Visión borrosa. Sofocaciones o escalofríos. Sensación de debilidad. Sensación de hormigueo					
3	Síntomas cardiovasculares (AS) Taquicardia. Palpitaciones. Dolores en el pecho. Latidos vasculares. Extrasístoles					
4	Síntomas respiratorios (AS) Peso en el pecho o sensación de opresión torácica. Sensación de ahogo. Suspiros. Falta de aire					
5	Síntomas gastrointestinales (AS) Dificultad para tragar. Meteorismo (hinchazón). Dispepsia (acidez). Dolor antes o después de comer. Sensación de ardor. Distensión abdominal. Pirosis. Náuseas. Vómitos. Sensación de estómago vacío. Cólicos abdominales. Borborismos. Diarrea.					
6	Síntomas genitourinarios (AS) Amenorrea. Metrorragia. Aparición de la frigidez. Micciones frecuentes. Urgencia de la micción. Eyaculación precoz. Ausencia de erección. Impotencia					

7	Síntomas del sistema nervioso autónomo (AS). Sequedad de boca. Accesos de rubor. Palidez. Transpiración excesiva. Vértigos. Cefalea de tensión. Horripilación					
---	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Base de Datos

N°	Datos		Estrés Laboral																							Ansiedad														RESULTADOS										
	Edad	Sexo M=1 F=2	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Dimensión 1	Dimensión 2	ESTRÉS LABORAL TOTAL	Dimensión 1	Dimensión 2	ANSIEDAD TOTAL			
			Superiores y Recursos	Organización y Equipo de Trabajo	psíquica	somática	TOTAL																																											
1	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	14	25	0	0	0			
2	38	2	2	3	5	4	6	2	2	1	5	2	6	1	2	4	1	2	3	5	3	2	2	1	2	2	5	2	1	2	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	32	41	73	12	3	15
3	30	2	3	2	1	3	1	1	4	2	3	1	1	3	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3	4	2	1	2	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	0	2	2	25	23	48	7	8	15		
4	27	1	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	4	3	2	4	4	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	29	30	59	1	2	3
5	20	1	2	3	5	6	4	2	3	2	2	1	2	1	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5	3	2	0	1	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	37	32	69	8	4	12		
6	23	2	2	1	2	7	1	1	2	1	5	1	1	4	1	2	1	7	2	7	2	2	1	2	4	1	1	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	39	61	5	0	5		
7	32	2	2	1	2	4	4	3	4	4	4	6	4	4	6	4	6	2	2	4	6	2	4	4	6	6	4	1	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	38	60	98	16	13	29			
8	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	14	25	0	0	0		
9	38	1	2	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	38	52	90	6	8	14	
10	35	2	4	3	4	7	7	6	4	5	3	2	6	3	4	4	4	2	4	5	6	3	4	1	5	5	2	2	1	0	1	2	1	1	0	1	1	0	2	1	1	52	51	103	8	6	14			
11	37	1	1	1	2	2	1	6	2	1	1	1	1	5	4	5	1	4	1	2	5	2	1	4	5	7	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	31	35	66	3	3	6			
12	27	2	1	1	2	2	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	1	4	2	2	1	1	4	4	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	24	47	2	1	3		
13	20	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	5	6	7	3	2	6	4	4	3	5	4	6	2	3	5	4	1	1	4	2	4	1	1	2	4	0	1	2	1	1	0	32	54	86	13	11	24		
14	20	2	3	1	1	4	5	7	7	6	6	5	7	7	5	6	1	5	5	2	5	2	3	3	7	7	1	1	2	2	1	1	1	2	1	0	0	0	0	1	48	67	115	9	4	13				
15	33	2	4	3	3	6	5	6	6	4	3	3	2	2	2	2	1	4	6	2	1	1	1	3	3	5	1	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	43	37	80	5	1	6				
16	35	1	4	1	4	2	1	6	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	31	43	74	0	1	1				
17	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	14	25	0	0	0			
18	25	2	1	1	2	1	4	4	7	4	7	4	6	2	7	1	6	2	2	5	6	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	49	79	0	0	0			
19	35	1	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	93	164	2	0	2			
20	41	1	4	1	1	4	4	7	1	2	4	1	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	45	80	0	0	0		
21	30	1	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	6	3	1	3	5	3	2	3	2	2	1	2	2	5	1	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	39	40	79	5	6	11			
22	26	1	3	3	2	1	1	4	4	5	1	4	5	4	3	2	5	1	5	1	4	6	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	35	44	79	7	10	17				
23	35	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	24	42	0	0	0		
24	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	14	25	0	0	0			
25	42	2	2	4	4	3	2	1	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	1	2	0	2	2	2	2	2	0	0	2	0	0	30	44	74	9	6	15	
26	19	1	2	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	17	17	34	6	8	14			
27	21	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	1	3	2	3	5	5	4	3	5	4	5	4	2	4	2	0	1	1	2	1	1	2	0	0	0	1	1	34	44	78	8	5	13				
28	22	1	2	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	6	4	4	3	4	7	2	4	5	6	6	3	2	2	3	1	1	4	2	4	1	1	2	4	2	47	59	106	13	18	31				
29	25	1	3	2	4	5	2	1	3	5	2	1	2	2	3	2	2	2	2	4	1	2	1	4	4	1	1	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	0	1	1	30	32	62	11	8	19				
30	29	1	2	1	3	4	2	1	5	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	5	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	0	1	27	30	57	11	8	19				
31	35	2	1	2	3	2	1	1	2	4	2	1	2	2	2	1	2	3	5	1	3	2	4	2	1	2	4	1	2	4	1	2	1	0	4	1	1	1	2	0	2	21	31	52	11	11	22			
32	25	2	3	3	4	5	4	6	4	5	5	5	4	3	5	2	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	1	2	3	3	1	1	4	2	2	4	1	0	2	4	0	2	44	50	94	13	13	26	
33	32	1	2	1	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	3	5	1	2	1	5	2	1	5	2	1	2	1	4	1	0	4	1	1	2	0	1	1	21	31	52	10	10	20			
34	52	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	1	2	1	1	4	2	1	2	2	1	1	1	20	26	46	12	13	25		
35	21	1	1	2	3	2	2	1	3	5	2	1	2	2	1	3	2	3	2	5	1	2	1	3	2	1	2	2	4	4	1	1	4	1	1	1	1	0	1	2	24	30	54	16	9	25				
36	20	1	1	2	3	3	2	1	4	6	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	5	1	3	2	5	2	1	1	1	1	2	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	26	32	58	7	7	14			

Anexo 4: Evidencias Fotográficas





Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de Similitud

ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TRAGAMONEDAS DE ANDAHUAYLAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

23% INDICE DE SIMILITUD	22% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	8% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	qdoc.tips Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Dr. José Matías Delgado Trabajo del estudiante	1%
5	www.uv.mx Fuente de Internet	1%
6	repository.ces.edu.co Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	1%
8	www.dspace.uce.edu.ec	

	Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	documents.mx Fuente de Internet	1%
11	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

