



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS
ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN COLABORADORES DE
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LAMBAYEQUE, 2023.
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA**

Autor(es)

Bach. Rodriguez Varillas, Angie Joseline

<https://orcid.org/0000-0002-2920-1709>

Bach. Rodriguez Vasquez, Yhamile Lucia

<https://orcid.org/0000-0003-0647-3979>

Asesor(a)

Dra. Bejarano Benites Zugeint Jacquelin

<https://orcid.org/0000-0003-1722-7669>

Línea de Investigación

Desarrollo humano, comunicaciones y ciencias jurídicas para enfrentar
los desafíos globales

Sub línea de Investigación

Bienestar y Desarrollo de habilidades para la vida

Pimentel – Perú

2023

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS ESTRÉS LAB. Y ANSIEDAD - RODRIGUEZ VARILLAS ANGIE Y RODRIGUEZ V ASQUEZ YHAMILE.docx

RECuento de palabras

6149 Words

RECuento de caracteres

33536 Characters

RECuento de páginas

28 Pages

Tamaño del archivo

210.9KB

Fecha de entrega

Apr 24, 2024 12:51 PM GMT-5

Fecha del informe

Apr 24, 2024 12:52 PM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos egresadas del Programa de Estudios de Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Señor de Sipán, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LAMBAYEQUE, 2023.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

(Rodriguez Varillas, Angie Joseline)	DNI: 75047427	
(Rodriguez Vasquez, Yhamile Lucia)	DNI: 74690835	

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Pimentel, 17 de diciembre de 2023

**Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad en
Lambayeque, 2023.**

Aprobación del jurado

(DRA. MORALES HUAMAN CARLA GIOVANNA)

Presidente del Jurado de Tesis

(MG. CRUZ ORDINOLA MARIA CELINDA)

Secretario del Jurado de Tesis

(MG. SANCHEZ MEDINA TITO ADAN)

Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos y darme la fortaleza necesaria para enfrentar los desafíos que se presentaron. En cada oración, encontré la calma y la claridad que necesitaba para seguir luchando por mis sueños. Su luz ha iluminado mi camino y me ha recordado que siempre hay un propósito en cada experiencia. A mis queridos padres, por su amor incondicional y su apoyo constante en cada paso de este camino. Su confianza en mí ha sido la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Cada sacrificio que han hecho y cada palabra de aliento que me han brindado han dejado una huella imborrable en mi vida. Gracias por ser mi ejemplo de perseverancia y dedicación. Finalmente, dedico este trabajo a todos aquellos que han influido en mi vida y en mi formación. Cada interacción, cada enseñanza, ha contribuido a hacer de mí la persona que soy hoy.

ANGIE RODRIGUEZ VARILLAS

A Dios, fuente infinita de amor y sabiduría, por ser mi guía constante, dándome fuerzas en los momentos difíciles y claridad en los momentos de duda. Todo lo que he logrado es gracias a su divina providencia. A mis padres, a quienes debo todo lo que soy y lo que llegaré a ser. Su amor incondicional, su paciencia incansable y sus sacrificios han sido mi mayor fortaleza. Gracias por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo y perseverancia, por sus abrazos que sanan el alma y sus palabras que siempre encuentran el momento justo para darme paz. Cada paso en este camino ha sido impulsado por el deseo de honrar todo lo que han hecho por mí. Ustedes son mi inspiración y mi más grande motivo de orgullo. También agradezco a mis hermanos, cómplices de risas y de sueños compartidos. Gracias por estar siempre a mi lado, por las palabras de aliento y por creer en mí. Tenerlos en mi vida es un regalo que me llena de alegría y gratitud.

YHAMILE RODRIGUEZ VÁSQUEZ

RESUMEN

El objetivo general y principal de este presente trabajo de investigación es determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. La muestra estuvo conformada por 134 colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach para evaluar el estrés laboral y el Inventario de ansiedad de Beck, para evaluar la ansiedad, ambos instrumentos gozan de confiabilidad y validez, los mismos que fueron aplicados tomando en cuenta el consentimiento informado. Entre los resultados se encontró que hay una correlación positiva moderada y en niveles altos entre las variables de estrés laboral y ansiedad ($p < 0,01$).

Palabras Clave: *Estrés Laboral. Ansiedad. Colaboradores.*

ABSTRACT

The general and main objective of this present research work is to determine the relationship between work stress and anxiety in employees of a security company in Lambayeque, 2023. The sample was made up of 350 employees of a security company in Lambayeque, the instruments used were the Maslach Burnout Inventory to evaluate work stress and the Beck Anxiety Inventory, to evaluate anxiety, both instruments have reliability and validity, which were applied taking into account informed consent. Among the results, it was found that there is a moderate positive pressure and at high levels between the variables of work stress and anxiety ($p < 0.01$).

Keywords: Work Stress. Anxiety. Collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés se define como aquella respuesta física y mental contraproducente para nuestra salud. La ansiedad, por otra parte, es el anticipo de un daño o perjuicio futuro, asociada a sensaciones físicas desagradables, que pueden surgir ante acontecimientos que aún no suceden; pero al provocar alteraciones físicas y psicológicas, no contribuye de manera positiva en los diversos ámbitos de la vida. Al enlazar estas dos variables en el contexto laboral, se infiere un cambio que afecta directamente su desempeño, con graves consecuencias que cambian su forma de vida.

En esa línea el estrés laboral se produce por un conjunto de situaciones que demandan en el trabajo y los factores facilitadores de las mismas, específicamente la percepción de control o el nivel de libertad de poder de decisión que tiene el trabajador (Guillén, 2000).

El estrés laboral es provocado por la ansiedad laboral, afectando de modo sintomático la calidad de vida, específicamente en el trabajo, por lo que es importante tomar control desde el inicio para tener un manejo del mismo y no llegar a niveles superiores (Somm, 2015).

El presente estudio a nivel teórico es relevante porque realiza un aporte teórico al contrastar las diferentes posiciones teóricas sobre cada variable con la presentada en la unidad de análisis; también contribuirá a la comunidad científica. Un gran aporte, porque otros investigadores pueden ver esto como un contexto donde obtener los datos más relevantes para el desarrollo de futuras investigaciones.

En cuanto a la metodología, se basó en un análisis riguroso de ambas variables, lo que permitió una comprensión científica de las mismas, por lo que se utilizó métodos no experimentales. Además, dado que el análisis estadístico es esencial en la validación de los métodos utilizados, se utilizaron dos cuestionarios de probada confiabilidad para determinar si

medían lo teóricamente propuesto. Su justificación práctica en términos de fiabilidad a nivel práctico, el flujo de trabajo de la investigación, a partir de los resultados, contribuye a la comprensión del problema y promueve los ajustes necesarios en el programa de trabajo de los responsables de recursos humanos de la empresa como consecuencia.

En base a lo descrito que se realizó como formulación de problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023? Por ende, se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023, apoyándose en los objetivos específicos de: Describir el nivel de estrés laboral en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Describir el nivel de ansiedad laboral en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Determinar la relación entre la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Determinar la relación entre la dimensión autorrealización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Tomando como hipótesis general, Existe relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. y como hipótesis específicas: Existe relación entre la dimensión cansancio emocional de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Existe relación entre la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Existe relación entre la dimensión autorrealización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de

seguridad de Lambayeque, 2023.

En base a los estudios de estas variables, se utilizarán como instrumentos de estudio el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la Escala de Ansiedad de Beck, para obtener los niveles de ansiedad y estrés. En cuanto a la variable ansiedad, es la percepción de cada persona con un enfoque negativo y que percibe de manera falsa en su mente (Beck,1985).

Es así que la ansiedad es la forma que tienen las personas para adaptarse ante situaciones inusuales y toman un comportamiento inestable brindando reacciones inesperadas lo cual de manera orgánica está asociada al sistema nervioso autónomo simpático, por tanto, el individuo experimenta sudoración, palpitaciones, temblores, etc.

En cuanto a los antecedentes a nivel internacional, hallamos al investigador Salvador, Torrens, Vega & Noroña (2021) en Ecuador, quien analizó la salud general y el estrés laboral en el periodo de la pandemia por COVID-19. Por ello, utilizó el diseño correlacional con una muestra de 60 empleados del departamento financiero, a quienes se les evaluó por medio de dos cuestionarios, evidenciándose que el 60 por ciento de trabajadores tienen niveles de estrés alto.

Asimismo, en el año 2021, Ortega, Pérez & González, en Ecuador realizó un estudio cuya finalidad fue analizar la ansiedad en trabajadores de la salud, donde se empleó un diseño correlacional, cuya población fue de 150 trabajadores a quienes se les adjuntó dos cuestionarios, cuyo resultado fue que el 89.5% de los trabajadores de sexo femenino presenta un nivel alto de ansiedad.

Por último, Guayasamín y Ramos en el 2020 realizaron un estudio en Ecuador, sobre el estrés laboral en el ámbito de las telecomunicaciones, por cual, usaron un diseño del tipo descriptivo simple, con una muestra de 65 empleadores que pertenecen a una institución de tipo fiscal, a quienes se les brindó un único cuestionario, teniendo como resultados que el 61 por ciento

de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés, por medio de sus síntomas como pesadillas, insomnio e irritabilidad.

Con respecto a los antecedentes en nuestro país, Bellido et. al., 2021 realizó un estudio en Arequipa, donde indagaron acerca del estrés laboral como efecto del COVID-19, se usó una metodología cuantitativa, con una muestra de 286 empleadores públicos, a quienes se les brindó el cuestionario, teniendo como resultados que el 71.3% de servidores presenta un nivel de tipo medio de estrés laboral, considerando también los resultados de correlación la cual fue significativa ($r=.808$, $p<.05$).

Del mismo modo, Flores y Chura (2021) en Arequipa, en su estudio acerca del estrés laboral y la ansiedad, cuya metodología fue cuantitativa y correlacional, se trabajó con 30 participantes, a quienes se les brindó dos cuestionarios, obteniendo que el 66.7% presenta un nivel alto de estrés.

Por otra parte, Calvo y Espinosa (2021) en Lima, analizaron el estrés laboral durante el transcurso de la COVID-19, en la cual se usó una metodología de diseño simple, se trabajó con una muestra de 80 empleadores de una organización de rubro agroindustrial, a los que se les administró dos cuestionarios, resultando que en el 66% de trabajadores presentan un nivel medio de estrés laboral.

Asimismo, Bustamante (2020) en Huaraz, examinó la relación que tienen las variables de estrés laboral con el medio frente a la COVID-19, para lo cual se hizo metodología del tipo cuantitativa con diseño correlacional, por tanto, se trabajó con una muestra de 290 trabajadores policiales, a quienes se les administró los cuestionarios, como resultado se evidenció una correlación directa moderada ($r = .512$; $p<.05$).

Por último, Tacza (2020) en Huancayo, efectuó un estudio en la que tuvo como finalidad la de hallar el vínculo relacional entre estrés laboral y la variable agresividad, para lo cual se usó metodológicamente el diseño correlacional con una muestra de 152 participantes cuyo desempeño es en construcción, fueron quienes respondieron los cuestionarios administrados, concluyendo en que el 69.7% de obreros presenta estrés laboral con un alto nivel.

Con relación a los antecedentes locales, a Athey (2022) en su investigación, cuya finalidad fue la de hallar que tipo de relación tiene el estrés laboral y el desempeño laboral, para tal se usó el diseño metodológico con diseño correlacional, como muestra se tuvo la participación de 80 trabajadores del Hospital de Chiclayo, quienes respondieron los cuestionarios administrados, determinándose estadísticamente que si hay una relación entre el desempeño laboral y el estrés de una manera significativa ($Rho=0.935$; $p=0.000$).

Del mismo modo, Contreras (2022) realizó un estudio donde se analiza el estrés laboral y un plan de afrontamiento, en el tiempo de la COVID-19, por ende, se realizó un diseño correlacional con una población de 50 trabajadores de la salud, lo cual se hizo uso de dos cuestionarios, teniendo como resultado que el 56% presenta un nivel de estrés laboral de tipo medio.

Por último, Campos (2021) en su investigación, tuvo como finalidad estudiar cual es la capacidad que tienen de respuesta y estrés del personal de ciencias de la salud en el transcurso de la pandemia, para lo cual se usó metodológicamente un diseño cuantitativo y correlacional, donde la población estuvo conformada por 50 trabajadores de la salud, quienes respondieron los cuestionarios administrados, hallándose una relación significativa alta ($Rho=0,617$; $p<0.05$).

Continuando con la línea de investigación, en cuanto a la teoría relacionada a estrés laboral,

tenemos a Salamanca (2021), quien define al “estrés laboral, al resultado de factores significativos vivenciados y psicosociales negativos que altera la estabilidad mental y orgánica del empleado que involucra los lineamientos de la institución”. Asimismo, Rabanal, et. al, en el 2021 resalta que, el estrés laboral es un conjunto de respuestas psicofisiológicas del cuerpo del individuo que se relaciona a todo tipo de exigencia que se genera en el ambiente laboral.

Por otra parte, Osorio y Cárdenas (2021) manifiesta que el estrés laboral incluye sintomatología social y psicofísico, donde el trabajador no puede establecer un vínculo dentro de sus expectativas.

Asimismo, Chiang y Riquelme (2021) resaltan que, el “estrés laboral” es consecuencia de una incompetencia del trabajador para poder formar parte de cualquier presión o demanda que se genere de forma externa ante reacciones a nivel físico y psicológico, los cuales son no favorables a uno mismo. Por su lado, Navinés, et. al, (2021) determinan que este constructo de estrés posiblemente afecte a una persona dentro de la institución siendo caso aislado al área y régimen de contrato.

Según la perspectiva de Chapilliquin (2021), el estrés laboral se da a consecuencia de la relación entre el sujeto y su entorno laboral, depende de la apreciación o perspectiva que le otorga el individuo, pudiendo ser un ambiente de amenaza en cuanto a sus limitaciones y recursos que tenga para afrontarlo, perjudicando su bienestar emocional y psicológico.

Por último, Merín y Tobal (2020) manifiestan que el estrés laboral es considerado una enfermedad peligrosa en los países avanzados y también en los que están en proceso de desarrollo, ya que afecta estrechamente al desarrollo de los procesos cognitivos y físicos de la persona, así mismo, dentro de las organizaciones, perjudica en la productividad.

En cuanto a los modelos del estrés laboral, se halla que la palabra “burnout” ha sido usado a partir del año 1977, después de la ponencia de Maslach, quien, por medio de un acuerdo con la Asociación Americana de Psicólogos, donde se realizó el constructo del síndrome como el acabamiento profesional de aquellas personas que se desempeñan en distintos rubros, que están en constante contacto con receptores, especialmente con personal sanitario y docentes. Dicho síndrome entonces, es la consecuencia negativa al estrés crónico a causa del contexto empresarial, así mismo, del mismo modo, tiene trascendencia en el ámbito personal y afecta negativamente en una organización. A partir de los años ochenta, las investigaciones acerca del burnout no han dejado de aumentar, del mismo modo, es en la década de los noventa cuando se establecen la base teórica, análisis, técnicas e incluso programas de prevención. Actualmente esta variable se ha transformado con el curso del tiempo y existen bastantes investigaciones en el campo de psicología organizacional respecto al estrés laboral.

La primera variable en la cual se basa como enfoque teórico la presente tesis, es estrés laboral, del cual existen estudios principalmente con un paradigma cuantitativo. Revisemos a detalle el modelo de Maslach sobre estrés laboral:

Maslach y Jackson en 1981 dieron un concepto al término de una forma tridimensional que se caracteriza por:

Agotamiento emocional. Se refiere a la fatiga física y mental, la cual puede sentirse de forma individual o enlazadas, es una sensación de estancamiento frente a objetivos propios como hacia los demás.

Despersonalización. Esta dimensión refiere a las respuestas afectivas y comportamentales hacia los demás, las cuales pueden ser distantes, frías, etc, en especial en relaciones con clientes o

usuarios. Del mismo modo, puede generarse aumento en la irritabilidad y disminución en la motivación. El empleador suele tomar distancia frente a personas de su mismo entorno laboral, mostrando actitudes negativas, siendo irritable y despectivo en ciertas ocasiones, tratando de culpar a los demás de sus fracasos y descenso en su productividad.

Sentimiento de bajo logro o autorrealización personal. Esta dimensión se origina cuando el paciente evalúa la atención que es capaz de brindar a las demandas que surgen en su entorno, pudiendo etiquetarse como incompetente frente a estas. Por tanto, experimentará emociones negativas y producirá acciones negativas hacia sí mismo, así como también hacia su entorno laboral, denotando incapacidad para sobrellevar la presión, baja productividad laboral, evitación de relaciones sociales y baja autoestima. Por ende, el bajo logro personal o realización personal, es caracterizada por una insaciable desilusión y sentimiento de frustración para darle un sentido a las actividades en el entorno laboral.

Entonces se puede resaltar que, frente a esta patología de estrés laboral, el individuo experimenta emociones y sentimientos de fracaso personal, mostrando carencia en sus expectativas a futuro y en la búsqueda de horizontes en el empleo, así mismo su competitividad y esfuerzo van a ser notablemente bajas, teniendo como efectos o consecuencias impuntualidad en el trabajo, faltas, evitación e incluso abandono frente al mismo.

Por otro lado, se tiene el modelo de interacción demandas - control, este paradigma se basa en los elementos sociales y psicológicos del entorno laboral, también es una mezcla entre tareas que puede realizar el sujeto con sus capacidades para realizarlas. En cuanto a las demandas psicológicas se dan ante las exigencias que el trabajo demanda en el individuo, además de la presión que este implique.

Por su parte el control, es la parte central de este paradigma, debido a que tolera las exigencias del trabajo y, en consecuencia, el estrés no estaría relacionado al nivel de estas demandas, puesto que el individuo dota con recursos necesarios para hacer frente y mantiene un adecuado control.

Es así que, el control mantiene una relación importante en el desempeño laboral, así mismo, está conformada por dos aspectos, el de autonomía y el desarrollo de habilidades, en cuanto al primero, se refiere a la capacidad de toma de decisiones sin influencia alguna, así como también al dominio de tareas laborales. Respecto al segundo, se refiere a la capacidad cognitiva para ejecutar diversas actividades.

Por último, cabe resaltar que este paradigma expone que un estado de equilibrio entre el control y todo tipo de demanda que, conlleva a dar respuestas más adaptativas frente al estrés, lo cual es positivo en el ámbito laboral ya que el individuo podrá mantener su motivación frente al trabajo, así como también va a mejorar su desarrollo individual.

También se halló el paradigma de interrelación entre el control, apoyo de la sociedad y demandas, el cual fue desarrollado por Karasek y Theorell (1990) y en contraste con el modelo antes mencionado, el presente paradigma incluye a la dimensión de apoyo social como la parte moduladora del estrés generado en el trabajo, en consecuencia, un buen nivel en la dimensión de apoyo social influye positivamente para sobrellevar la carga laboral y de tener un bajo nivel del mismo conlleva al aumento del estrés laboral. Dicha dimensión también cuenta con su modificador de calidad, el cual proporcionan los superiores a los empleadores.

Este modelo afirma que el estrés laboral se puede prevenir siempre y cuando el individuo toma sus demandas laborales y las optimice, es así que provoca un incremento en cuanto al control

de los trabajadores frente a situaciones laborales exigentes y aumenta el apoyo a nivel social de las autoridades y compañeros.

Del mismo modo, en el modelo integrador, Peiró (1993) se propone la existencia de factores determinantes en cuanto al surgimiento del estrés en el ámbito laboral, se establece un desacuerdo generado por los elementos estresores y el empleador, por tanto, se sugiere eliminar dicho roce que se percibe por el trabajador y la relevancia que este le preste. Además, en este modelo se determinan seis elementos del ambiente considerados potenciales estresores, los cuales constan de los rasgos propios del sujeto, de su subjetividad y los recursos para afrontarlo.

Por último, tenemos el modelo de desbalance - esfuerzo y recompensa, el cual manifiesta la existencia interactiva entre el empeño que emane el sujeto cuyas recompensas frecuentemente son bajas ya que pueden correr un mayor riesgo en cuanto a su salud, por tanto, las recompensas laborales cumplirían un rol y estatus para el empleador, cabe resaltar los tipos de recompensas, los cuales son del tipo monetario y emocional.

Ahora bien, respecto a los factores de estrés laboral, el autor Hoyos (2010), los clasifica de la siguiente forma:

Características personales: Se hace referencia a que la personalidad influye en el padecimiento de altos niveles de estrés, pues se resalta los caracteres de las distintas personalidades que tenga el sujeto, el cual aumenta o disminuye este padecimiento.

Medio ambiente: Se recalca que en los centros laborales es importante se considere medidas que brinden seguridad en cuanto al bienestar físico del empleador, puesto que al estar en un ambiente con factores riesgosos para la salud podría desencadenar en cuadros de estrés en el trabajador.

Extra organizacionales: En este punto se resaltan las características sociales y emocionales, las cuales no desprenden de la estructura organizacional o del desempeño dentro de la empresa, estos son hábitos aprendidos como el fumar ante la sensación de padecer niveles altos de estrés o al experimentar situaciones en el trabajo generalizadoras de estrés.

Trabajo: Se hallan las características que están en relación al desempeño o papel que cumple el trabajador en el centro laboral, se consideran las horas que dedica al empleo, siendo muy probable el experimentar niveles altos de estrés en empleos cuya carga laboral sea mayor a la sugerida para el adecuado desarrollo individual del empleado.

Tal como indican Hernández, et al. (2012), según el instrumento que desarrollan, los factores que impactan en el estrés laboral son:

Desgaste emocional, se refiere a cómo el estrés influye emocionalmente al trabajador.

Insatisfacción por la retribución recibida, la cual se define como aquella insatisfacción que se produce por el salario o cualquier otro resultado dentro del ambiente laboral.

“Insatisfacción del ejercicio profesional en las condiciones que proporciona la institución,” la cual se define como toda percepción en el trabajo que se produce de forma negativa la cual se vincula con decisiones o estrategias laborales.

Falta de motivación para el desempeño, es considerado como un elemento perceptivo de forma negativa en relación a cómo el trabajador socializa.

En lo que respecta a dimensiones de estrés laboral, Noriega (2021) resalta que el estrés laboral cuenta con dimensiones tales como:

Clima organizacional: se resalta las condiciones que tiene el trabajador en el área laboral

en referencia a la percepción del mismo, considerando este entorno ya sea como algo positivo o estresante.

Estructura organizacional: Se toma en cuenta que el estrés laboral puede originarse por un ámbito más estructural.

Tecnología: se considera que las deficiencias tecnológicas pueden generar niveles altos de estrés.

Influencia del líder: se refiere que la forma que establece un trabajador para liderar y organizar puede generar estrés en los otros trabajadores.

Respecto a la teoría de la ansiedad se ha considerado los postulados teóricos del autor Beck (1985). Debido a que enfatiza que la ansiedad es la impresión negativa de cada individuo debido a una percepción falsa.

En el 2018, autores como Blasco, manifiesta que la ansiedad se da a consecuencia de experiencias que ha tenido el ser humano, por lo cual se involucran elementos de información como la estimación cognitiva mediante el cual la persona examina la situación específica que atraviesa, la cual puede ser desfavorable. Un segundo elemento es el concepto que genere el individuo de su evaluación previamente mencionada, lo cual genera una activación conductual y fisiológica, por tanto, se considera que las interpretaciones generadas por los individuos son distintas frente a un mismo contexto, además que la intensidad de la conducta que ejecute el individuo también será diferenciada en cada uno frente a un mismo contexto.

Por otro lado, Cueva y Terrones (2020) quienes resaltan que, en este sentido la persona genera una respuesta determinada ya que percibe la situación amenazante y peligrosa, a nivel físico y psicológico, provocando cantidades altas de energía al organismo para “contrarrestar el peligro”.

Según Tapia y Príncipe (2018), la ansiedad es un estado que mantiene a la persona en constante aflicción, que es considerada clínicamente como una situación normal de la ansiedad, presente como alerta o advertencia de peligro, por tanto, la persona desencadena estrategias para así hacer frente a la situación amenazante

Los investigadores Camacho y Mamani (2013) determinan la ansiedad como un “trastorno neurológico”, debido a que surge en situaciones estresantes para el sujeto, por tanto este toma una postura defensiva, experimentando sentimientos desagradables, además, indican que este estado puede convertirse en una patología al momento de alterar los patrones conductuales de la persona, perdiendo su capacidad de afrontamiento ante estas situaciones y considerando cualquier situación como amenazante.

Teniendo en cuenta las perspectivas antes analizadas, es relevante indagar a la ansiedad en este estudio de investigación como un estado afectivo que se da como respuesta a una situación en específico, la cual es considerada por el sujeto como peligrosa, y que al afectar el modelo conductual tiende a volverse una característica de la personalidad.

Hay diversas teorías en cuanto a la ansiedad, un primer enfoque es el psicoanalítico. En este paradigma se considera a la ansiedad como un producto de un estímulo no aceptable y una fuerza del ego, tal es así que Freud en 1971 considera a la ansiedad como un manifiesto de emociones engorrosas que están asociadas a pensamientos y aspectos fisiológicos. Asimismo, resalta que existen tres tipos de ansiedad:

Ansiedad real: Manifiesta que se determina la advertencia al yo, en cuanto a la situación amenazante que experimenta el sujeto.

Ansiedad neurótica: Se desarrolla cuando la persona utiliza sus impulsos que han sido reprimidos para exteriorizarse, cuya principal característica es la no presencia del estímulo amenazante.

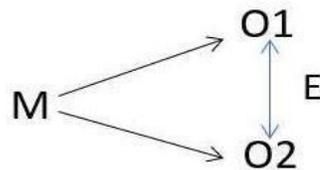
Ansiedad moral: se refiere a que la ansiedad es frecuentemente entendida como “vergüenza” donde el “super yo” ataca al “yo” para amenazar a perder su control.

Un segundo enfoque es el de Beck, cuyo estudio tiene como fundamento la posición teórica de Beck, dicho autor emplea el formalismo de los esquemas para detallar cómo las actitudes o creencias disfuncionales se representan cognitivamente y causan daño en el procesamiento de la información. Respecto a la sintomatología de la ansiedad, el investigador Gonzales (2007) manifiesta que la ansiedad presenta sintomatología más variado, clasificando en grupos tales como: Por un lado, los físicos, dentro de los cuales se experimenta presión en el pecho, falta de aire, temblores, tensión muscular, malestar estomacal, hormigueo, cansancio, etc. A nivel psicológico, se siente inquietud, agobio, perturbaciones, sentimientos o ganas de huir, sensación de vacío, inseguridad, despersonalización, miedo a la pérdida de control, entre otros.

II. MATERIALES Y MÉTODO

Se adopta un método tipo básico, dado que tiene la finalidad de caracterizar las variables, así como de analizar la realidad evaluada, siendo contrastada con bases teóricas que preceden al estudio. Asimismo, se considera que el método será cuantitativo, porque el recojo de información se dará de forma numérica y los datos que se han obtenido se analizarán mediante una estadística descriptiva e inferencial (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, el diseño asumido, considerando la manipulación de variables fue observacional descriptivo debido a que no existió influencia alguna sobre las mismas; asimismo, por el número de veces que se mide, transversal porque en un momento único se recogieron los datos; por el tiempo de recolección fue prospectivo, debido a que los resultados se obtendrán en base a objetivos planteados y por el número de variables se considerará analítico (Bernal, 2019).



Donde:

M: Colaboradores.

O1: Estrés laboral

O2: Ansiedad

r: Correlación.

Respecto a la muestra de la investigación, para el presente estudio se trabajó con 134 colaboradores agentes de seguridad, los cuales son varones y cuyas edades oscilaron entre 20 a 50 años.

En cuanto a población, se considera como la agrupación de cada una de las unidades de análisis, en base a las cuales se caracterizaron las variables de estudio (Bernal, 2019), para el presente caso se conformará por colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, los que ascienden a 350.

Muestreo no probabilístico. El cual no depende de la probabilidad, es intencional, dirigido por el investigador y las características de la población (Bernal, 2019).

Criterios de selección.

- Criterios de inclusión. Colaboradores activos, sin sanciones administrativas ni faltas. Colaboradores que se encuentren en planilla del año 2023.
- Criterios de exclusión. Colaboradores cesados o con vacaciones, con alguna minusvalía visual o auditiva que no le permita leer los cuestionarios. Colaboradores que no se encuentren en planilla del año 2023.

A continuación, la operacionalización de las variables estrés laboral y ansiedad:

Tabla 1: Operacionalización de las variables estrés laboral y ansiedad

Variabes	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Categorías o niveles	Instrumento
V1 Estrés laboral	Maslach (2009) es un síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas.	El síndrome de burnout es el sentirse “quemado” en el trabajo debido a las exigencias del mismo.	Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	Bajo Medio Alto	Inventario de Burnout de Maslach
			Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22.		
			Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21		
V2 Ansiedad	Momento emocional tenso, marcado por síntomas físicos tales como, tensión, temblores, sudoración, palpitación e incremento del pulso (Beck, Emery & Greenberg, 1985).	Para medir la ansiedad se usó el Inventario de ansiedad de Beck (BAI) (Beck, 2013)	Somático	6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21.	Bajo Medio Alto	Inventario de Ansiedad Beck
			Afectivo	1, 2, 3, 4, 5, 8, 9 y 10.		

Acerca de la técnica utilizada en el presente estudio, se consideró a la encuesta; el cual es considerado como el procedimiento objetivo que facilitara la recolección de datos mediante el cuestionario (Bernal, 2019).

Respecto a los instrumentos, se utilizó el Inventario De Burnout De Maslach, elaborado por Maslach y Jackson en el año: 1986.

- Aplicación: Es individual o colectiva, tiene como finalidad de hallar la intensidad y frecuencia con la que se padece el Burnout, se estima una duración: Entre diez a quince minutos en un aproximado.
- Validez: en un rango de 0.68 a 0.78, el cual se puede aceptar.
- Confiabilidad: Establecido por medio del Alpha de Cronbach, cuya escala general es 0.74, Despersonalización es de 0.74, agotamiento emocional de 0.72 y de realización personal, cuya escala es de 0.71, para dicho estudio se empleó un protocolo de validación por juicio de expertos.

Para la variable ansiedad, se hizo uso de la escala de ansiedad de Beck, que fue adaptado en el 2011 por Frederique, De la Guía y Hernández a una versión española. Cuenta con 21 ítems, mediante la escala de Likert, además, su aplicación puede ser tanto individual como grupal en un tiempo estimado entre ocho a diez minutos. Beck en 1998, planteó dos variabilidades, que mantienen la espontaneidad y dimensiones tales como: síntomas somáticos que son los ítems: 1, 2, 3, 6, 7, 12, 15, 18, 19, 20, 21; por su parte la ansiedad afectiva que está conformado por los ítems 5, 8, 9, 10, 14, 17; 4, 11, 13, 16. Asimismo, se efectuó un protocolo de validación mediante el juicio de expertos, que con grado de magíster fueron elegidos, tres profesionales.

En cuanto al procedimiento de análisis de datos, se utilizaron estadísticas descriptivas tales como la media, la moda y la mediana y el análisis porcentual se realizó mediante tablas unidimensionales y bidimensionales acompañados de figuras de barras. Asimismo, se utilizó la prueba de normalidad K-S, que es una prueba de decisión, para posteriormente determinar relaciones entre variables mediante la prueba paramétrica Rho de Spearman o la prueba r de Pearson (Martínez et al., 2019). Todo lo descrito se realizó utilizando el programa de Excel versión 2022 y el software SPSS versión 27 español.

Otro punto a considerar son los criterios éticos, los principios éticos considerados son los de la Declaración Helsinki y Reporte Belmont: Autonomía, la que indicaría que los participantes podrán elegir de forma libre si desean o no participar del estudio, así como, retirarse en el momento que ellos deseen, lo cual será especificado en el consentimiento informado, No maleficencia, el que indica que no estará durante todo el proceso de investigación abuso o daño alguno que pueda repercutir sobre los participantes, Equitativa, indicando que el estudio será justo y no discriminará a nadie (Beauchamp y Childress, 1999). Asimismo, es primordial indicar que se tomarán del Código de Ética en Investigación de la USS S.A.C., los artículos cinco y seis protegerá la confidencialidad de los participantes a través de una codificación numérica.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov (KS)		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0,061	134	,200*
Ansiedad	0,170	134	0,00

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultado de la prueba de normalidad de estrés laboral y ansiedad

Se observa que en la tabla 1, según el análisis de la Prueba de Normalidad de KS el manejo de los datos presenta es no normal, es así que se aplica la Prueba No Paramétrica de Spearman para determinar la correlación de las variables analizadas.

Tabla 2. Relación entre las variables de estrés laboral y ansiedad



	Prueba Estadística	Estrés Laboral	Ansiedad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	0,531**
	Sig. (bilateral)		0,00
	N	134	134

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados de la relación entre estrés laboral y ansiedad

Se puede apreciar que la tabla 2, hay una correlación positiva moderada y significativa en nivel alto entre las variables en mención ($p < 0,01$)

Tabla 3. Relación entre la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral y la ansiedad.

Prueba Estadística	Agotamiento Emocional		Ansiedad
	Coeficiente de correlación		
Rho de Spearman		1,000	,662**
	Sig. (bilateral)		0,00
	N	134	134

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados de la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la ansiedad.

Se observa que la tabla 3, obtiene una correlación positiva moderada y altamente significativa entre agotamiento emocional y ansiedad ($p < 0,01$).

Tabla 4. Relación entre la dimensión despersonalización del estrés laboral y la ansiedad.

Prueba Estadística	Despersonalización		Ansiedad
	Coeficiente de correlación		
Rho de Spearman		1,000	,697**
	Sig. (bilateral)		0,00
	N	134	134

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados de la relación entre la dimensión despersonalización emocional y la ansiedad.

Se observa que la tabla 4, obtiene una correlación positiva moderada y altamente relevante entre despersonalización y ansiedad ($p < 0,01$).

Tabla 5. Relación entre la dimensión realización personal del estrés laboral y la ansiedad.

Prueba Estadística		Realización Personal	Ansiedad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-0,21
	Sig. (bilateral)		0,00
	N	134	134

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Resultados de la relación entre la dimensión realización personal y la ansiedad

Se observa que la tabla 5 , logra una correlación negativa baja y altamente relevante entre realización personal y ansiedad ($p < 0,01$).

Tabla 6. Niveles de estrés laboral en colaboradores de una empresa de seguridad.

Niveles		f	%
Estrés Laboral	Alto	31	23,1%
	Medio	66	49,3%
	Bajo	37	27,6%
	Total	134	100,0%
Agotamiento emocional	Alto	30	22,4%
	Medio	70	52,2%
	Bajo	34	25,4%
Despersonalización	Alto	32	23,9%
	Medio	64	47,8%
	Bajo	38	28,4%
Realización personal	Alto	33	24,6%
	Medio	68	50,7%
	Bajo	33	24,6%
	Total	134	100,0%

Nota: Niveles generales de estrés laboral de los colaboradores de una empresa de seguridad.

Se observa que el 49.3% de manera general poseen niveles medios, al igual que un 52.2%, en agotamiento emocional, un 47.8% en despersonalización y 50.7% en realización personal respectivamente.

Tabla 7. Niveles de ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	38	28,4
Moderada	64	47,8
Severa	32	23,9
Total	134	100,0

Nota: Niveles de ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad.

Se aprecia en la tabla que el 47.8% de los colaboradores alcanzaron niveles moderados de ansiedad, seguido de un 28.4%, bajo nivel y finalmente, un 23.9% presentaron niveles severos.

Discusión

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Después de analizar los datos recopilados, se encontró que existe una correlación positiva de intensidad moderada y con una significancia estadística considerable entre el estrés laboral y la ansiedad en este grupo de trabajadores ($p < 0,01$). En otras palabras, los resultados del análisis sugieren que hay una conexión importante y estadísticamente relevante entre los niveles de estrés laboral y la presencia de ansiedad en los empleados examinados. Tal como Flores y Chura (2021) en Arequipa, en su estudio acerca del estrés laboral y la ansiedad, tuvo como resultados que ambas variables se relacionan y que el 66.7 por ciento presenta un nivel de estrés alto.

Los investigadores Chiang y Riquelme (2021) sostienen que el estrés surge debido a la falta de adaptabilidad frente a nuevas demandas. En consecuencia, el individuo experimentará una serie de reacciones a nivel físico y psicológico que no resultan agradables. También, Blasco, et al, (2018) al explicar su constructo acerca de la ansiedad, resalta que este es provocado a raíz de experiencias no favorables, lo cual genera una activación conductual y fisiológica, por tanto, se considera que las interpretaciones que se hace son distintas frente a un mismo contexto, además

que la intensidad de la conducta que ejecute el individuo también será diferenciada en cada uno frente a un mismo contexto. En este sentido, el vínculo entre el estrés y la ansiedad radica en que ambos fenómenos están influenciados por la capacidad de adaptación del individuo y las respuestas que generan ante situaciones nuevas o desafiantes.

En base a los objetivos específicos, se planteó describir el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Los resultados del análisis de datos indican que aproximadamente el 49.3% de los colaboradores de la agencia de seguridad exhiben niveles intermedios de estrés laboral. Esto sugiere que una proporción significativa de la fuerza laboral experimenta un nivel de estrés moderado en el entorno laboral. Al examinar dimensiones específicas del bienestar laboral, se precisa que el 52.2% de los empleados informa los niveles de agotamiento emocional, lo que implica una considerable presión emocional en el trabajo. Asimismo, un 47.8% experimenta despersonalización, lo que puede indicar cierto distanciamiento emocional o desconexión con las tareas laborales y colegas. Por último, el 50.7% reporta niveles de realización personal, sugiriendo que algo más de la mitad de los colaboradores se siente satisfecho en cuanto a sus logros personales en el trabajo. Estos hallazgos brindan una comprensión detallada de la situación en la agencia de seguridad, destacando áreas específicas de preocupación en términos de bienestar psicológico y estrés de los empleados.

En cuanto a los niveles de ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023. Se obtuvo que el 47.8% de los colaboradores exhibieron niveles moderados de ansiedad, seguido de un 28.4% con niveles bajos y, por último, un 23.9% mostraron niveles severos. Estos resultados proporcionan una visión detallada de la prevalencia y la intensidad de la ansiedad dentro del grupo de colaboradores. Tal como Camacho y Mamani (2013) explica, la ansiedad se manifiesta en situaciones estresantes para el individuo y puede evolucionar hacia una

patología cuando altera los patrones de comportamiento de la persona, llevándola a perder su capacidad de afrontamiento frente a estas situaciones. En el contexto laboral, esto implica que un nivel elevado de ansiedad puede influir negativamente en la forma en que una persona enfrenta desafíos laborales, llegando incluso al punto de percibir cualquier situación como amenazante. Este deterioro en la capacidad de afrontamiento y la interpretación constante de las circunstancias como peligrosas pueden tener repercusiones significativas en el bienestar general y el rendimiento laboral del individuo.

En relación con la conexión entre la variable de agotamiento emocional en la variable de estrés laboral y la presencia de ansiedad en los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque para el año 2023, se encontró una correlación positiva moderada y altamente significativa entre agotamiento emocional y ansiedad ($p < 0,01$). Este resultado sugiere que existe una asociación considerable entre experimentar altos niveles de agotamiento emocional en el entorno laboral y la manifestación de síntomas de ansiedad en los empleados analizados. Por tanto, la sensación de estancamiento y la carga emocional asociada pueden contribuir al desarrollo de la ansiedad. La combinación de fatiga, desgaste emocional y la percepción de no avanzar hacia metas puede generar una respuesta de ansiedad en el individuo, afectando su bienestar general y su capacidad para afrontar eficazmente las demandas laborales y personales.

En relación con la dimensión de despersonalización en la variable de estrés laboral y su conexión con la ansiedad en trabajadores de una empresa de seguridad en Lambayeque para el año 2023, se encontró un resultado que indica una correlación positiva moderada y altamente significativa entre despersonalización y ansiedad ($p < 0,01$). Este hallazgo sugiere que existe una asociación significativa entre experimentar niveles elevados de despersonalización en el entorno laboral y el aspecto de síntomas de ansiedad en los empleados analizados. La despersonalización,

que implica una desconexión emocional con el trabajo y los demás, parece estar relacionada con la manifestación de la ansiedad en este contexto específico.

Finalmente, en lo que respecta al vínculo entre la dimensión de autorrealización en la variable de estrés laboral y su conexión con la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque para el año 2023, se halló que existe una correlación negativa baja y altamente significativa entre autorrealización y ansiedad ($p < 0,01$). Este resultado sugiere que hay una asociación estadísticamente significativa, pero débil, entre experimentar niveles más bajos de autorrealización en el ámbito laboral y la figura de síntomas de ansiedad en los empleados analizados. En otras palabras, aquellos que informan menor autorrealización también tienden a experimentar niveles más altos de ansiedad en este contexto específico.

I.V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En base a los resultados hallados, se concluye en lo siguiente:

- Se genera una relación positiva moderada, significativa y considerable entre el estrés laboral y la ansiedad ($p < 0,01$) en trabajadores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.
- Hay una relación entre la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.
- Existe un vínculo entre la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.
- Se genera una relación entre la dimensión autorrealización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.

Recomendaciones

En cuanto a lo que se ha obtenido como resultados en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

- Considerando la relevancia de establecer claramente la asociación definida en este estudio, se recomienda realizar investigaciones multicéntricas con una población más amplia y de manera prospectiva.
- Es responsabilidad de las autoridades de la empresa capacitarse sobre las posibles repercusiones que estos resultados podrían tener, tanto a nivel individual para cada empleado como a nivel corporativo para la empresa en su conjunto.
- Solicitar asistencia de profesionales en el caso de identificar alteraciones que puedan tener un impacto significativo en su desempeño laboral, vida familiar, interacciones sociales y salud.
- Sensibilizar a los empleados sobre el estrés y la ansiedad de manera que sean capaces de identificar los síntomas y tomar las medidas adecuadas.

REFERENCIAS

- Arnold, M. (1960). *Emoción y personalidad: Aspectos neurológicos y fisiológicos*. Argentina, Buenos Aires: Losada.
- Athey, A. (2022). *Estrés laboral y Desempeño en el Personal Administrativo del Hospital Docente Las Mercedes - Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Bustamante, E. (2020). *Estrés laboral y miedo al COVID-19 en efectivos de la Región Policial Ancash, Huaraz, 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Huaraz.
- Calvo, L. & Espinosa, E. (2021). *Estrés laboral durante la pandemia covid - 19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost S.A., Mazo, 2021*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima.
- Campos, C. (2021). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Chiang, M. , & Riquelme, G. (2021). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo*, 20(63), 178-186.
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018). *Código de ética y deontología: Adaptado al Estatuto Nacional ya la Ley N 30702 del 21 de diciembre de 2017*.

- Contreras, L. (2022). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Correa, R. (2021). *Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.
- Flores, D., & Chura, G. (2021). *Ansiedad y estrés laboral en personal de salud expuesto al covid 19 en centro de salud del distrito de Cayma - Arequipa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional San Agustín De Arequipa, Arequipa.
- Guayasamín, Y. T., & Ramos, Y. (2020). Evaluación del estrés laboral en las condiciones del teletrabajo en una Institución Fiscal de enseñanza media en Manabí, Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5(7), 422-436. <https://doi.:10.23857/pc.v5i7.1527>
- Hernández, R., & Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hoyos, J. (2010). Estrés laboral. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Consejería de salud. Junta de Andalucía. sd, 9-43.
- James, W. (1884). ¿Qué es una emoción? *Estudios de Psicología*, 21, 1985
- Merín, J., & Tobal, M. (2020). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. *Avances en psicología*, 1(2), 113-130.

- Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado-Lara, M., & Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi:10.29375/01237047.3890>
- Osorio, J. E., & Cárdenas-Niño, L. (2021). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Ortega, J. G. C., Pérez, J. F. R., & González, R. C. (2021). El impacto de los recursos educativos abiertos en la socialización del conocimiento en el sistema educativo ecuatoriano. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(6), 59-71.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- Rabanal, H. C., Yupari, I. L., Aguilar, P. V., & Carranza-, N. R. (2021). Estrés laboral y desempeño en docentes de Instituciones Educativas Públicas. *South Florida Journal of Development*, 2(1), 610-622.
- Salamanca, S. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis*, 53(99) <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>
- Salvador-Moreno, J. E., Torrens-Pérez, M. E., Vega-Falcón, V., & Noroña-Salcedo, D. R. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 41-52.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo de Investigación	Diseño de Investigación
<p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuáles son los niveles de ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Describir el nivel de estrés laboral en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p> <p>- Describir el nivel de ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación entre estrés laboral y ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>- Existe relación entre la dimensión cansancio emocional de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p> <p>- Existe relación entre la dimensión</p>	<p>El enfoque de la investigación es del tipo cuantitativo debido a que se recogen datos para análisis estadístico. Es de tipo básico, puesto que se busca proporcionar teoría, no experimental ya que no se manipulan las variables y</p>	<p>El diseño de la investigación en base a la manipulación de variables es observacional descriptivo debido a que no existió influencia alguna sobre las mismas, asimismo, el objetivo del estudio es indagar la incidencia y los valores sobre las variables.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023?</p>	<p>- Determinar la relación entre la dimensión cansancio emocional de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p>	<p>despersonalización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p>	<p>transversal puesto que se da en un lapso corto.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023?</p>	<p>- Determinar la relación entre la dimensión despersonalización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p>	<p>- Existe relación entre la dimensión autorrealización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p>		
	<p>- Determinar la relación entre la dimensión autorrealización de la variable estrés laboral y la ansiedad en colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, 2023.</p>			

Anexo 2: Baremos del Inventario de Burnout de Maslach

Estadísticos		
Agotamiento Emocional		
N	Válido	134
Media		21,79
Desv. Desviación		8,16
Mínimo		9
Máximo		38
Percentiles	5	9
	10	12
	15	13
	20	14
	25	14
	30	15
	35	17
	40	18
	45	20
	50	22
	55	23
	60	24
	65	26
	70	27
	75	29
	80	30
85	31	
90	34	

	95	35
--	----	----

Estadísticos		
Despersonalización		
N	Válido	134
Media		11,88
Desv. Desviación		5,14
Mínimo		5
Máximo		23
Percentiles	5	5
	10	5
	15	5
	20	6
	25	7
	30	8
	35	9
	40	9
	45	11
	50	12
	55	13
	60	14
	65	15
	70	16
75	16	
80	17	
85	18	

	90	19
	95	20

Estadísticos		
Realización Personal		
N	Válido	134
Media		28,13
Desv. Desviación		7,26
Mínimo		11
Máximo		40
Percentiles	5	16
	10	19
	15	21
	20	21
	25	22
	30	23
	35	25
	40	26
	45	27
	50	28
	55	30
	60	31
	65	32
70	33	
75	33	
80	34	

	85	37
	90	38
	95	40

Estadísticos		
Estrés General		
N	Válido	134
Media		61,80
Desv. Desviación		13,66
Mínimo		30
Máximo		94
Percentiles	5	38
	10	47
	15	49
	20	51
	25	52
	30	54
	35	56
	40	58
	45	60
	50	61
	55	63
	60	64
	65	66
70	67	
75	70	

	80	71
	85	77
	90	83
	95	87

Anexo 3: Baremos Ansiedad

Estadísticos		
Ansiedad		
N	Válido	134
Media		19,44
Desv. Desviación		15,81
Mínimo		0
Máximo		49
Percentiles	5	0
	10	0
	15	1
	20	1
	25	3
	30	4
	35	6
	40	9
	45	15
	50	22
	55	25
	60	29

	65	31
	70	33
	75	33
	80	34
	85	37
	90	39
	95	44

Anexo 4: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Género: M F Edad: ___ Fecha de Evaluación: __/__/__ Puesto laboral: _____

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en el. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunos de los usuarios, como si fuesen objetos impersonales.					
6. Siento que tratar todo el día con personas me cansa.					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11. Me preocupa que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado por el trabajo.					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.					
16. Siento que trabajar con gente me cansa.					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22. Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

Anexo 5:

INVENTARIO DE ANSIEDAD DE BECK

Género: M F **Edad:** ___ **Fecha de Evaluación:** __/__/__ **Puesto laboral:** _____

A continuación encontrará una lista de síntomas comunes de la ansiedad. Lea cada uno de los ítems atentamente e indique cuánto le ha afectado cada síntoma en la última semana, incluyendo hoy. Marca con una "X" la alternativa que creas conveniente.

ÍTEMS	En absoluto	Levemente	Moderadamente	Severamente
1. Torpe o entumecido.				
2. Acalorado.				
3. Con temblor en las piernas.				
4. Incapaz de relajarse				
5. Con temor a que ocurra lo peor.				
6. Mareado, o que se le va la cabeza.				
7. Con latidos del corazón fuertes y acelerados.				
8. Inestable.				
9. Atemorizado o asustado.				
10. Nervioso.				
11. Con sensación de bloqueo.				
12. Con temblores en las manos.				
13. Inquieto, inseguro.				
14. Con miedo a perder el control.				
15. Con sensación de ahogo.				
16. Con temor a morir.				
17. Con miedo.				
18. Con problemas digestivos.				
19. Con desvanecimientos.				
20. Me pongo rojo.				
21. Con sudores, fríos o calientes.				

Anexo 6:**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	RUBEN GUSTAVO TORO REQUE		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Area de Formación académica:	Educación Inicial (<input type="checkbox"/>)	Educación Primaria (<input type="checkbox"/>)	
	Educación Secundaria (<input type="checkbox"/>)	Psicólogo (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Areas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica y psicología forense.		
Institución donde labora:	Centro psicológico Integra T		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Escala de Bullying escolar, Estandarización de la Escala Eysenck.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY
Autora:	Christina Maslach
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas que lo rodean.

4.SOPORTE TEÓRICO

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Sub escala (dimensiones)	Definición
Agotamiento emocional	Emocionalmente agotado.	El trabajador muestra su agotamiento a nivel emocional, se muestra insatisfecho.
	Evidencia frustración en el trabajo	Las actividades diarias de trabajo generan en el colaborador sentimientos de frustración.
Despersonalización	Se muestra insensible con las personas.	El colaborador ya no se siente la misma persona de cuando comenzó en su trabajo, y se muestra insensible a lo que indican sus compañeros.
Realización personal	Se muestra insatisfecho por su trabajo.	No disfruta de sus actividades laborales, le parecen aburridas
	Se muestra incapaz de comunicarse asertivamente.	La comunicación que establece con personas del trabajo y clientes no es la adecuada.

PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, usted le presento el Maslach Burnout Inventory De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Agotamiento emocional

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los niveles de agotamiento emocional de los trabajadores

Indicadores	item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Emocionalmente agotado	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	4	4	4	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado.	4	4	4	
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas que tengo que atender (usuarios).	4	4	4	
Evidencia frustración en el trabajo	Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento frustrado por mi trabajo.	4	4	4	

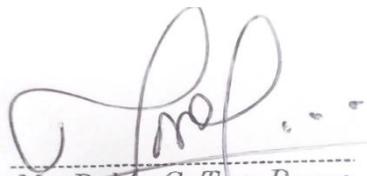
- Segunda dimensión: (Despersonalización)
- Objetivos de la Dimensión: (Identificar el nivel de despersonalización del trabajador)

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se muestra insensible con las personas	Siento que tratar todo el día con personas me cansa.	4	4	4	
	Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	Siento que trabajar con gente me cansa.	4	4	4	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de realización personal del trabajador

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se siente incapaz de comunicarse asertivamente	Siento que estoy tratando a algunos de los usuarios como si fueran objetos impersonales.	4	4	4	
	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento muy energético en mi trabajo.	4	4	4	

Se muestra insatisfecho con su trabajo	Me siento estimulado después de haber trabajado.	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	
	Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4	4	4	



Mg. Rubén G. Toro Reque
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 9366

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Inventario de Ansiedad de Beck BAI**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	RUBEN GUSTAVO TORO REQUE		
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()		
Área de Formación académica:	Educación Inicial ()	Educación Primaria ()	
	Educación Secundaria ()	Psicólogo (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica y psicología forense.		
Institución donde labora:	Centro psicológico Integra T		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Escala de Bullying escolar, Estandarización de la Escala Eysenck.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.

Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI
Autora:	Beck AT, Brown G, Epstein N y Steer RA
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	El inventario de Ansiedad de Beck, fue elaborado por Beck en el año 1988, denominándose Beck Anxiety Inventory, siendo el objetivo discriminar de forma fiable la ansiedad, valorando sus síntomas, siendo un instrumento autoaplicado de 21 items, de aplicación a los sujetos de estudio.

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Subescala (dimensiones)	Definición
Ansiedad	Síntomas somáticos	El sujeto muestra distintos síntomas como cefaleas, sudoración ante diversos eventos
	Síntomas afectivos	Evidenciar las múltiples variables que atañen al individuo y parten de una autoevaluación subjetiva, percepción de uno mismo y su relación de esta con la ansiedad.

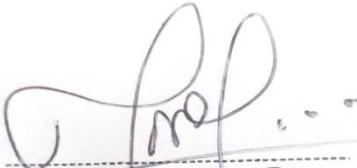
DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Síntomas somáticos

- Primera dimensión: Síntomas somáticos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas somáticos de la ansiedad

Indicadores		Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Síntomas somáticos	1	Torpe o entumecido.	4	4	4	
	3	Con temblor en las piernas.	4	4	4	
	6	Mareado, o que se le va la cabeza.	4	4	4	
	7	Con latidos del corazón fuertes y acelerados.	4	4	4	
	12	Con temblores en las manos.	4	4	4	
	15	Con sensación de ahogo.	4	4	4	
	18	Con problemas digestivos.	4	4	4	
	19	Con desvanecimientos.	4	4	4	
	20	Me pongo rojo.	4	4	4	
	21	Con sudores, fríos o calientes.	4	4	4	
	22	Acalorado.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Síntomas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas emocionales de la ansiedad

Indicadores		ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Síntomas afectivos	4	Incapaz de relajarse.	4	4	4	
	5	Con temor a que ocurra lo peor.	4	4	4	
	8	Inestable.	4	4	4	
	9	Atemorizado o asustado.	4	4	4	
	10	Nervioso.	4	4	4	
	11	Con sensación de bloqueo.	4	4	4	
	13	Inquieto, inseguro.	4	4	4	
	14	Con miedo a perder el control.	4	4	4	
	16	Con temor a morir.	4	4	4	
	17	Con miedo.	4	4	4	



Mg. Rubén G. Toro Reque
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 9366

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	JULIO RONALDO DIAZ TANTARICO		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor ()		
Área de Formación académica:	Educación Inicial ()	Educación Primaria ()	
	Educación Secundaria ()	Psicólogo (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica y psicología forense.		
Institución donde labora:	Centro de salud Tumán		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Cuestionario de funcionalidad familiar.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY
Autora:	Christina Maslach
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas que lo rodean.

4.SOPORTE TEÓRICO

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Sub escala (dimensiones)	Definición
Agotamiento emocional	Emocionalmente agotado.	El trabajador muestra su agotamiento a nivel emocional, se muestra insatisfecho.
	Evidencia frustración en el trabajo	Las actividades diarias de trabajo generan en el colaborador sentimientos de frustración.
Despersonalización	Se muestra insensible con las personas.	El colaborador ya no se siente la misma persona de cuando comenzó en su trabajo, y se muestra insensible a lo que indican sus compañeros.
Realización personal	Se muestra insatisfecho por su trabajo.	No disfruta de sus actividades laborales, le parecen aburridas
	Se muestra incapaz de comunicarse asertivamente.	La comunicación que establece con personas del trabajo y clientes no es la adecuada.

PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, usted le presento el Maslach Burnout Inventory De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Agotamiento emocional

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los niveles de agotamiento emocional de los trabajadores

Indicadores	item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Emocionalmente agotado	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	4	4	4	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado.	4	4	4	
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas que tengo que atender (usuarios).	4	4	4	
Evidencia frustración en el trabajo	Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento frustrado por mi trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Despersonalización)
- Objetivos de la Dimensión: (Identificar el nivel de despersonalización del trabajador)

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se muestra insensible con las personas	Siento que tratar todo el día con personas me cansa.	4	4	4	
	Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	Siento que trabajar con gente me cansa.	4	4	4	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de realización personal del trabajador

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se siente incapaz de comunicarse asertivamente	Siento que estoy tratando a algunos de los usuarios como si fueran objetos impersonales.	4	4	4	
	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	4	4	4	

Se muestra insatisfecho con su trabajo	Me siento estimulado después de haber trabajado.	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	
	Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4	4	4	



Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Inventario de Ansiedad de Beck BAI**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	JULIO RONALDO DIAZ TANTARICO		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Educación Inicial (<input type="checkbox"/>)	Educación Primaria (<input type="checkbox"/>)	
	Educación Secundaria (<input type="checkbox"/>)	Psicólogo (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica y psicología forense.		
Institución donde labora:	Centro psicológico Integra T		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Cuestionario de funcionalidad familiar.		

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.

Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI
Autora:	Beck AT, Brown G, Epstein N y Steer RA
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	El inventario de Ansiedad de Beck, fue elaborado por Beck en el año 1988, denominándose Beck Anxiety Inventory, siendo el objetivo discriminar de forma fiable la ansiedad, valorando sus síntomas, siendo un instrumento autoaplicado de 21 items, de aplicación a los sujetos de estudio.

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Subescala (dimensiones)	Definición
Ansiedad	Síntomas somáticos	El sujeto muestra distintos síntomas como cefaleas, sudoración ante diversos eventos
	Síntomas afectivos	Evidenciar las múltiples variables que atañen al individuo y parten de una autoevaluación subjetiva, percepción de uno mismo y su relación de esta con la ansiedad.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Síntomas somáticos

- Primera dimensión: Síntomas somáticos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas somáticos de la ansiedad

Indicadores		Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Síntomas somáticos	1	Torpe o entumecido.	4	4	4	
	3	Con temblor en las piernas.	4	4	4	
	6	Mareado, o que se le va la cabeza.	4	4	4	
	7	Con latidos del corazón fuertes y acelerados.	4	4	4	
	12	Con temblores en las manos.	4	4	4	
	15	Con sensación de ahogo.	4	4	4	
	18	Con problemas digestivos.	4	4	4	
	19	Con desvanecimientos.	4	4	4	
	20	Me pongo rojo.	4	4	4	
	21	Con sudores, fríos o calientes.	4	4	4	
	22	Acalorado.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Síntomas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas emocionales de la ansiedad

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Síntomas afectivos	4	Incapaz de relajarse.	4	4	4	
	5	Con temor a que ocurra lo peor.	4	4	4	
	8	Inestable.	4	4	4	
	9	Atemorizado o asustado.	4	4	4	
	10	Nervioso.	4	4	4	
	11	Con sensación de bloqueo.	4	4	4	
	13	Inquieto, inseguro.	4	4	4	
	14	Con miedo a perder el control.	4	4	4	
	16	Con temor a morir.	4	4	4	
17	Con miedo.	4	4	4		

Mg. Julio Ronaldo Dida Tantarico
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. N° 43359

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	JUAN CARLOS PEREZ BAUTISTA		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Educación Inicial (<input type="checkbox"/>)	Educación Primaria (<input type="checkbox"/>)	
	Educación Secundaria (<input type="checkbox"/>)	Psicólogo (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica y psicología forense.		
Institución donde labora:	Instituto de psicología clínica Andares		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY
Autora:	Christina Maslach
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas que lo rodean.

4.SOPORTE TEÓRICO

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Sub escala (dimensiones)	Definición
Agotamiento emocional	Emocionalmente agotado.	El trabajador muestra su agotamiento a nivel emocional, se muestra insatisfecho.
	Evidencia frustración en el trabajo	Las actividades diarias de trabajo generan en el colaborador sentimientos de frustración.
Despersonalización	Se muestra insensible con las personas.	El colaborador ya no se siente la misma persona de cuando comenzó en su trabajo, y se muestra insensible a lo que indican sus compañeros.
Realización personal	Se muestra insatisfecho por su trabajo.	No disfruta de sus actividades laborales, le parecen aburridas
	Se muestra incapaz de comunicarse asertivamente.	La comunicación que establece con personas del trabajo y clientes no es la adecuada.

PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, usted le presento el Maslach Burnout Inventory De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Agotamiento emocional

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los niveles de agotamiento emocional de los trabajadores

Indicadores	item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Emocionalmente agotado	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	4	4	4	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado.	4	4	4	
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas que tengo que atender (usuarios).	4	4	4	
Evidencia frustración en el trabajo	Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento frustrado por mi trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Despersonalización)
- Objetivos de la Dimensión: (Identificar el nivel de despersonalización del trabajador)

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se muestra insensible con las personas	Siento que tratar todo el día con personas me cansa.	4	4	4	
	Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	Siento que trabajar con gente me cansa.	4	4	4	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de realización personal del trabajador

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se siente incapaz de comunicarse asertivamente	Siento que estoy tratando a algunos de los usuarios como si fueran objetos impersonales.	4	4	4	
	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento muy energético en mi trabajo.	4	4	4	

Se muestra insatisfecho con su trabajo	Me siento estimulado después de haber trabajado.	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	
	Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4	4	4	



Mg. Juan Carlos Pérez Bautista
 C.P.E.P.H. 13217

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Inventario de Ansiedad de Beck BAI**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	JUAN CARLOS PEREZ BAUTISTA		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Educación Inicial (<input type="checkbox"/>)	Educación Primaria (<input type="checkbox"/>)	
	Educación Secundaria (<input type="checkbox"/>)	Psicólogo (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica y psicología forense.		
Institución donde labora:	Instituto de psicología clínica Andares		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.

Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI
Autora:	Beck AT, Brown G, Epstein N y Steer RA
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	El inventario de Ansiedad de Beck, fue elaborado por Beck en el año 1988, denominándose Beck Anxiety Inventory, siendo el objetivo discriminar de forma fiable la ansiedad, valorando sus síntomas, siendo un instrumento autoaplicado de 21 items, de aplicación a los sujetos de estudio.

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Subescala (dimensiones)	Definición
Ansiedad	Síntomas somáticos	El sujeto muestra distintos síntomas como cefaleas, sudoración ante diversos eventos
	Síntomas afectivos	Evidenciar las múltiples variables que atañen al individuo y parten de una autoevaluación subjetiva, percepción de uno mismo y su relación de esta con la ansiedad.

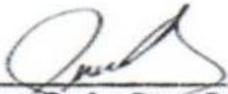
DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Síntomas somáticos

- Primera dimensión: Síntomas somáticos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas somáticos de la ansiedad

Indicadores		Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Síntomas somáticos	1	Torpe o entumecido.	4	4	4	
	3	Con temblor en las piernas.	4	4	4	
	6	Mareado, o que se le va la cabeza.	4	4	4	
	7	Con latidos del corazón fuertes y acelerados.	4	4	4	
	12	Con temblores en las manos.	4	4	4	
	15	Con sensación de ahogo.	4	4	4	
	18	Con problemas digestivos.	4	4	4	
	19	Con desvanecimientos.	4	4	4	
	20	Me pongo rojo.	4	4	4	
	21	Con sudores, fríos o calientes.	4	4	4	
	22	Acalorado.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Síntomas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas emocionales de la ansiedad

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Síntomas afectivos	4	Incapaz de relajarse.	4	4	4	
	5	Con temor a que ocurra lo peor.	4	4	4	
	8	Inestable.	4	4	4	
	9	Atemorizado o asustado.	4	4	4	
	10	Nervioso.	4	4	4	
	11	Con sensación de bloqueo.	4	4	4	
	13	Inquieto, inseguro.	4	4	4	
	14	Con miedo a perder el control.	4	4	4	
	16	Con temor a morir.	4	4	4	
	17	Con miedo.	4	4	4	



Mg. Juan Carlos Pérez Bautista
C.P.E.P. 13212

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	ALEX GRAJEDA MONTALVO		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Educación Inicial ()	Educación Primaria ()	
	Educación Secundaria ()	Psicólogo (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica.		
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY
Autora:	Christina Maslach
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas que lo rodean.

4.SOPORTE TEÓRICO

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Sub escala (dimensiones)	Definición
Agotamiento emocional	Emocionalmente agotado.	El trabajador muestra su agotamiento a nivel emocional, se muestra insatisfecho.
	Evidencia frustración en el trabajo	Las actividades diarias de trabajo generan en el colaborador sentimientos de frustración.
Despersonalización	Se muestra insensible con las personas.	El colaborador ya no se siente la misma persona de cuando comenzó en su trabajo, y se muestra insensible a lo que indican sus compañeros.
Realización personal	Se muestra insatisfecho por su trabajo.	No disfruta de sus actividades laborales, le parecen aburridas
	Se muestra incapaz de comunicarse asertivamente.	La comunicación que establece con personas del trabajo y clientes no es la adecuada.

PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, usted le presento el Maslach Burnout Inventory De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Agotamiento emocional

- Primera dimensión: Agotamiento emocional
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los niveles de agotamiento emocional de los trabajadores

Indicadores	item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Emocionalmente agotado	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	4	4	4	
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	4	4	4	
	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento agotado.	4	4	4	
	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas que tengo que atender (usuarios).	4	4	4	
Evidencia frustración en el trabajo	Siento que mi trabajo me está desgastando.	4	4	4	
	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	4	4	4	
	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento frustrado por mi trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Despersonalización)
- Objetivos de la Dimensión: (Identificar el nivel de despersonalización del trabajador)

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se muestra insensible con las personas	Siento que tratar todo el día con personas me cansa.	4	4	4	
	Siento que me he hecho más duro con la gente.	4	4	4	
	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	4	4	4	
	Siento que trabajar con gente me cansa.	4	4	4	
	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de realización personal del trabajador

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se siente incapaz de comunicarse asertivamente	Siento que estoy tratando a algunos de los usuarios como si fueran objetos impersonales.	4	4	4	
	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	4	4	4	
	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	4	4	4	
	Me siento muy energético en mi trabajo.	4	4	4	

Se muestra insatisfecho con su trabajo	Me siento estimulado después de haber trabajado.	4	4	4	
	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	4	4	4	
	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	4	4	4	
	Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	4	4	4	



 Dr. Alex Grajeda Montalvo
 PSICÓLOGO
 CPP 11638

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Inventario de Ansiedad de Beck BAI**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de ORGANIZACIONAL como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	ALEX GRAJEDA MONTALVO		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Educación Inicial ()	Educación Primaria ()	
	Educación Secundaria ()	Psicólogo (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, psicología clínica.		
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.

Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

3. DATOS DEL CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE BECK BAI
Autora:	Beck AT, Brown G, Epstein N y Steer RA
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	El inventario de Ansiedad de Beck, fue elaborado por Beck en el año 1988, denominándose Beck Anxiety Inventory, siendo el objetivo discriminar de forma fiable la ansiedad, valorando sus síntomas, siendo un instrumento autoaplicado de 21 items, de aplicación a los sujetos de estudio.

Factores de medición del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

Escala	Subescala (dimensiones)	Definición
Ansiedad	Síntomas somáticos	El sujeto muestra distintos síntomas como cefaleas, sudoración ante diversos eventos
	Síntomas afectivos	Evidenciar las múltiples variables que atañen al individuo y parten de una autoevaluación subjetiva, percepción de uno mismo y su relación de esta con la ansiedad.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Síntomas somáticos

- Primera dimensión: Síntomas somáticos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas somáticos de la ansiedad

Indicadores		Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Síntomas somáticos	1	Torpe o entumecido.	4	4	4	
	3	Con temblor en las piernas.	4	4	4	
	6	Mareado, o que se le va la cabeza.	4	4	4	
	7	Con latidos del corazón fuertes y acelerados.	4	4	4	
	12	Con temblores en las manos.	4	4	4	
	15	Con sensación de ahogo.	4	4	4	
	18	Con problemas digestivos.	4	4	4	
	19	Con desvanecimientos.	4	4	4	
	20	Me pongo rojo.	4	4	4	
	21	Con sudores, fríos o calientes.	4	4	4	
	22	Acalorado.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Síntomas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los síntomas emocionales de la ansiedad

Indicadores		ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Síntomas afectivos	4	Incapaz de relajarse.	4	4	4	
	5	Con temor a que ocurra lo peor.	4	4	4	
	8	Inestable.	4	4	4	
	9	Atemorizado o asustado.	4	4	4	
	10	Nervioso.	4	4	4	
	11	Con sensación de bloqueo.	4	4	4	
	13	Inquieto, inseguro.	4	4	4	
	14	Con miedo a perder el control.	4	4	4	
	16	Con temor a morir.	4	4	4	
	17	Con miedo.	4	4	4	



 Dr. Alex Grajeda Montalvo
 PSICÓLOGO
 CPP 11638

Firma de Evaluador

ANEXO 7. Recolección y Base de datos

	A	B	C	D	E
1	Sujetos	AE	DESP	REALIZACPERS	TOTALE
2	1	24,00	15,00	22,00	61,00
3	2	23,00	12,00	22,00	57,00
4	3	23,00	13,00	23,00	59,00
5	4	36,00	23,00	35,00	94,00
6	5	36,00	19,00	33,00	88,00
7	6	20,00	8,00	33,00	61,00
8	7	20,00	11,00	27,00	58,00
9	8	35,00	17,00	33,00	85,00
10	9	16,00	9,00	6,00	61,00
11	10	30,00	16,00	21,00	77,00
12	11	31,00	15,00	28,00	74,00
13	12	24,00	16,00	23,00	63,00
14	13	29,00	16,00	27,00	72,00
15	14	22,00	13,00	21,00	56,00
16	15	14,00	7,00	40,00	61,00
17	16	28,00	12,00	34,00	74,00
18	17	15,00	7,00	33,00	55,00
19	18	12,00	5,00	40,00	57,00
20	19	12,00	10,00	11,00	33,00
21	20	24,00	17,00	21,00	62,00
22	21	9,00	7,00	14,00	30,00
23	22	17,00	9,00	25,00	51,00
24	23	24,00	11,00	20,00	55,00
25	24	17,00	8,00	27,00	52,00
26	25	17,00	9,00	37,00	63,00
27	26	30,00	18,00	27,00	75,00
28	27	9,00	5,00	38,00	52,00
29	28	19,00	6,00	22,00	47,00
30	29	35,00	19,00	23,00	77,00
31	30	19,00	9,00	20,00	48,00
32	31	11,00	6,00	37,00	54,00
33	32	16,00	5,00	37,00	58,00
34	33	9,00	5,00	16,00	30,00
35	34	16,00	14,00	32,00	62,00

fx 21,00 ^

Hoja1 +

III O <

*DATOS USS. NOV. SEGURIDAD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

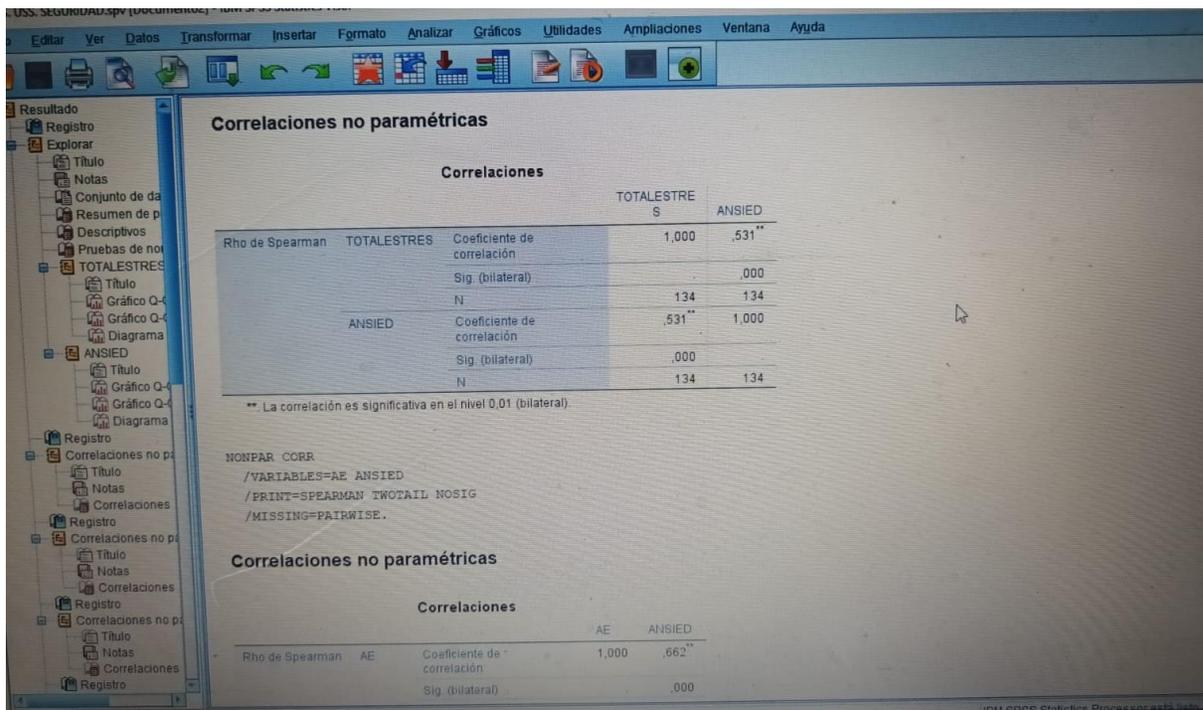
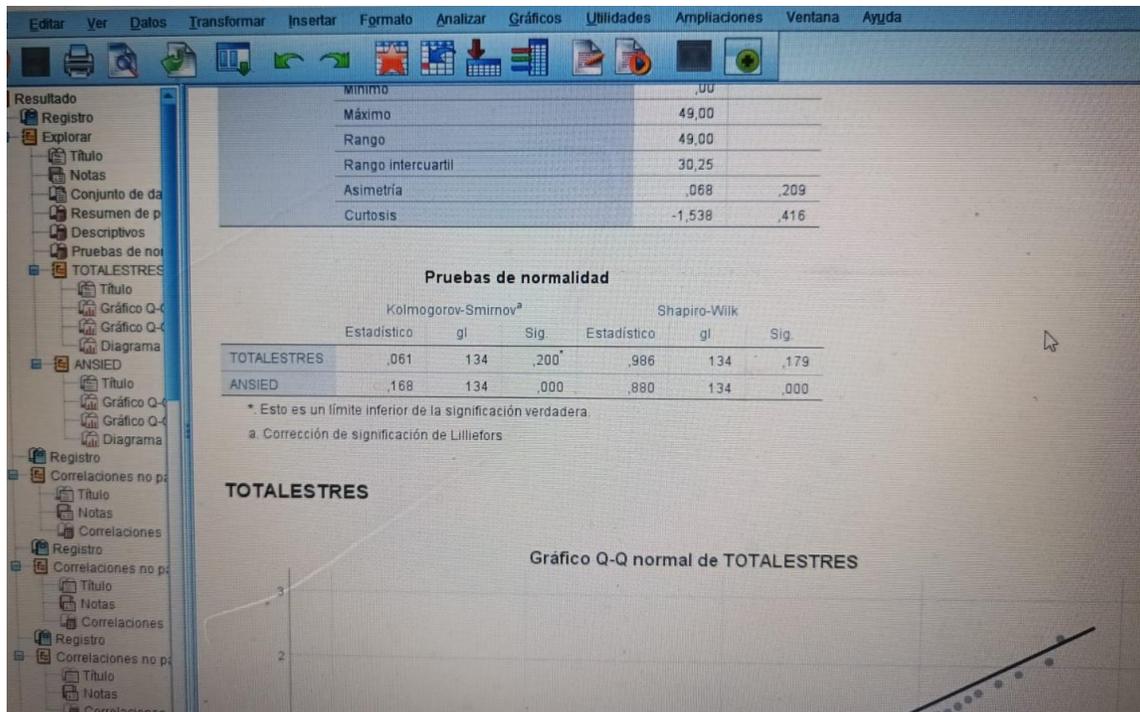
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	AE	DESP	REALIZA CPERS	TOTALES TRES	ANSIED	NIVELESTRES	NivelAE	NivelDesp	NivelRP	NivelAnsied
1	24,00	15,00	22,00	61,00	36,00	Medio	Medio	Medio	Bajo	Severa
2	23,00	12,00	22,00	57,00	28,00	Medio	Medio	Medio	Bajo	Moderada
3	23,00	13,00	23,00	59,00	23,00	Medio	Medio	Medio	Medio	Moderada
4	36,00	23,00	35,00	94,00	32,00	Alto	Alto	Alto	Alto	Moderada
5	36,00	19,00	33,00	88,00	23,00	Alto	Alto	Alto	Medio	Moderada
6	20,00	8,00	33,00	61,00	3,00	Medio	Medio	Medio	Medio	Baja
7	20,00	11,00	27,00	58,00	25,00	Medio	Medio	Medio	Medio	Moderada
8	35,00	17,00	33,00	85,00	32,00	Alto	Alto	Alto	Medio	Moderada
9	16,00	9,00	36,00	61,00	,00	Medio	Medio	Medio	Alto	Baja
10	30,00	16,00	21,00	67,00	23,00	Medio	Alto	Medio	Bajo	Moderada
11	31,00	15,00	28,00	74,00	28,00	Alto	Alto	Medio	Medio	Moderada
12	24,00	16,00	23,00	63,00	27,00	Medio	Medio	Medio	Medio	Moderada
13	29,00	16,00	27,00	72,00	32,00	Alto	Medio	Medio	Medio	Moderada
14	22,00	13,00	21,00	56,00	25,00	Medio	Medio	Medio	Bajo	Moderada
15	14,00	7,00	40,00	61,00	,00	Medio	Bajo	Bajo	Alto	Baja
16	28,00	12,00	34,00	74,00	3,00	Alto	Medio	Medio	Alto	Baja
17	15,00	7,00	33,00	55,00	,00	Medio	Medio	Bajo	Medio	Baja
18	12,00	5,00	40,00	57,00	3,00	Medio	Bajo	Bajo	Alto	Baja
19	12,00	10,00	11,00	33,00	13,00	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Moderada

*DATOS USS. NOV. SEGURIDAD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	AE	DESP	REALIZA CPERS	TOTALES TRES	ANSIED	NIVELESTRES	NivelAE	NivelDesp	NivelRP	NivelAnsied
114	20,00	16,00	34,00	70,00	15,00	Medio	Medio	Medio	Alto	Moderada
115	35,00	16,00	33,00	84,00	6,00	Alto	Alto	Medio	Medio	Moderada
116	16,00	13,00	32,00	61,00	3,00	Medio	Medio	Medio	Medio	Baja
117	30,00	7,00	27,00	64,00	21,00	Medio	Alto	Bajo	Medio	Moderada
118	31,00	12,00	33,00	76,00	8,00	Alto	Alto	Medio	Medio	Moderada
119	24,00	7,00	35,00	66,00	9,00	Medio	Medio	Bajo	Alto	Moderada
120	33,00	5,00	21,00	59,00	29,00	Medio	Alto	Bajo	Bajo	Moderada
121	29,00	10,00	28,00	67,00	32,00	Medio	Medio	Medio	Medio	Moderada
122	35,00	17,00	23,00	75,00	38,00	Alto	Alto	Alto	Medio	Severa
123	16,00	7,00	26,00	49,00	36,00	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Severa
124	30,00	9,00	21,00	60,00	24,00	Medio	Alto	Medio	Bajo	Moderada
125	31,00	11,00	40,00	82,00	35,00	Alto	Alto	Medio	Alto	Severa
126	24,00	8,00	34,00	66,00	37,00	Medio	Medio	Medio	Alto	Severa
127	29,00	12,00	33,00	74,00	48,00	Alto	Medio	Medio	Medio	Severa
128	22,00	8,00	21,00	51,00	7,00	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Moderada
129	14,00	14,00	17,00	45,00	5,00	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Moderada
130	28,00	18,00	33,00	79,00	36,00	Alto	Medio	Alto	Medio	Severa
131	15,00	6,00	20,00	41,00	35,00	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Severa
132	12,00	13,00	27,00	52,00	34,00	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Severa
133	12,00	20,00	37,00	69,00	47,00	Medio	Bajo	Alto	Alto	Severa
134	20,00	19,00	25,00	65,00	21,00	Medio	Medio	Alto	Medio	Moderada



ANEXO 8: Permisos



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Pimental, Octubre 2023

Señor(a):
Oswaldo Huamán Aguilar
Gerente General de MULTISERVICIOS INTEGRALES RESGUARDO Y ALARMAS S.A.
Presente. –

Asunto: Solicito autorización para aplicación de
Instrumento

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a su institución a la que representa las alumnas *Angie Joseline Rodríguez Varillas* y *Thamile Lucia Rodríguez Vásquez*, de la asignatura Investigación II para que ejecute su investigación denominada "*Estrés Laboral Y Ansiedad En Colaboradores De Una Empresa De Seguridad De Lambayeque, 2023*".

Sin otro en particular, agradezco de su amable consideración a la presente y oportuna respuesta, me despido no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

USS
Dr. Eugenio Joaquín Bujardo Quintan
Director de la Escuela Profesional
de Psicología
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

CONSTANCIA DE HABER REALIZADO INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, que las estudiantes: RODRIGUEZ VARILLAS ANGIE JOSELINE Y RODRIGUEZ VÁSQUEZ YHAMILE LUCIA, pertenecientes al XI ciclo de la Escuela Académico Profesional de PSICOLOGÍA, han realizado la investigación denominada ESTRÉS Y ANSIEDAD LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE LAMBAYEQUE, 2023 en el periodo comprendido entre 26-10-2023 y 04-11-2023, en la institución MULTISERVICIOS INTEGRALES RESGUARDO Y ALARMAS S.A, ubicado en la dirección Calle Huallaga 350, conduciéndose con propiedad y conforme a lo establecido en reglamento de Investigación de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN. Asimismo, han entregado a esta dirección, una copia del informe de investigación, conteniendo los resultados, conclusiones y recomendaciones derivados de dicho estudio.

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

Chiclayo, 10-11-2023



OSWALDO HUAMÁN AGUILAR
Administrador

ANEXO 10: Evidencia De La Aplicación De Instrumentos



