



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“NIVEL DE ANSIEDAD EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA 2. PUNCHANA, 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA DE
PSICOLOGÍA

AUTORA: BACH. PSIC. CRYSTAL NICOLE GUZMÁN PINEDO

ASESOR: PSIC. NESTOR PÉREZ TENAZOA, MGR.

IQUITOS - PERÚ

2022

Contáctanos:

Iquitos - Perú

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compagñon 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

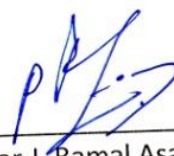
El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**"NIVEL DE ANSIEDAD EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN,
AGENCIA 2. PUNCHANA, 2022"**

De los alumnos: **CRYSTAL NICOLE GUZMÁN PINEDO**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **7% de plagio**.

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

San Juan, 28 de Junio del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/ri-a
292-2022

DEDICATORIA

A mis profesores de la universidad por su sabias enseñanzas y conocimiento científico de esta nobles carrera de PSICOLOGÍA, por enseñarme a entender el alma humana y ser su socorro y guía de quienes lo requieran, a mis amigos por estar en las buenas y las malas, entre lágrimas y sonrisas, por ser ellos el escape bello ante la tristeza y desesperanza.

AGRADECIMIENTO

Al amor de mi vida, MI MADRE, bello don del cielo, mi fortaleza y fuente de inspiración de mujer empoderada, de valentía y valores, a ella por cada momento de su vida dedicada con amor a mi desarrollo integral y ahora como profesional, por su cálido amparó y tacto humano en mis momentos de tormenta y angustia a seguir el camino hacia mi meta y objetivos. Mil gracias Mamita.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con **Resolución Decanal N° 678-2022-UCP-FCS, del 22 de Junio del 2022**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional a los señores:

✚ **Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila** **Presidente**
✚ **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros** **Miembro**

Como Asesor: **Psic. Mgr. Néstor Oswaldo Pérez Tenazoa.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:30 a.m. horas, del día Martes 19 de Julio del 2022, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA – de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional: **"NIVEL DE ANSIEDAD EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA 2. PUNCHANA, 2022"**.

Presentado por la sustentante: **CRYSTAL NICOLE GÚZMAN PINEDO**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

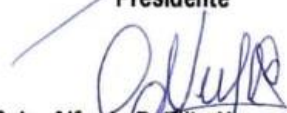
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** *Unanimidad* **CON NOTA** *17*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente


Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

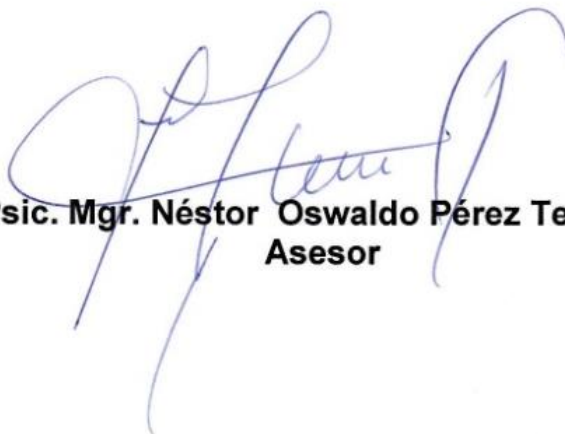
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, DENOMINADO: NIVEL DE
ANSIEDAD EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA
2. PUNCHANA, 2022.



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros
Miembro



Psic. Mgr. Néstor Oswaldo Pérez Tenazoa
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pag.

Caratula	i
Constancia de Antiplagio	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Acta de Sustentación	V
Hoja de Aprobación	VI
Índice del Contenido	VII
Resumen	VIII
abstract	IX
1. Introducción	10
2. Planteamiento del problema	20
3. Objetivos	21
4.1. Objetivo general	21
4.2. Objetivos específicos	21
5. Variable	21
6. Operacionalización de la variable	22
7. Metodología	22
7.1. Tipo de diseño de investigación	22
7.2. Población y muestra	23
7.3. Técnicas, instrumentos Y Procedimientos De Recolección De Datos	24
7.4. Procesamiento De Recolección De Datos	25
7.5. Procesamiento Y Análisis De Datos	25
7.6. Aspectos Éticos	26
8. Resultados	27
9. Discusión	36
10. Conclusiones	38
11. Recomendaciones	39
12. Referencias Bibliográficas	40
Anexos	41
Anexo N° 1: Matriz De Consistencia	42
Anexo N° 2: Carta De Presentación	44
Anexo N° 3: Carta De Aceptación	45
Anexo N° 4: Consentimiento Informado	46
Anexo N° 5: Instrumento De Estudio	47

Resumen

El propósito de la presente investigación es determinar el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

El presente estudio es con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo simple, la población estuvo conformada por 30 trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana 2022, siendo la muestra la misma cantidad de la población, según muestreo no probabilístico por conveniencia cumpliendo con el criterio de inclusión y exclusión. La técnica fue la psicométrica y el instrumento Escala de Autovaloración de la Ansiedad de ZUNG – EAA. La información fue procesada mediante el programa estadístico SPSS v22. Los resultados fueron: un 60.0% no presenta ansiedad, sin embargo, el 33,3% presenta ansiedad mínima a moderada, 3,3% marcada a severa y solo el 3,3% lo presenta a grado máximo. Concluyendo que: que la mayoría de los trabajadores sienten que todo está bien y que nada malo puede sucederme, encontrándose tranquilos y pudiendo permanecer en calma fácilmente ante las demandas y exigencias de su trabajo. Sin embargo, la minoría presenta ansiedad, sugiriendo que los malestares somáticos y afectivos están presentes.

Palabra clave: Ansiedad

Abstract

The purpose of this research is to determine the level of anxiety in workers at Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

The present study is with a quantitative, non-experimental, simple descriptive approach, the population was made up of 30 workers of the Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana 2022, the sample being the same amount of the population, according to non-probabilistic sampling for convenience, fulfilling with the criteria of inclusion and exclusion. The technique was psychometric and the Zung anxiety self-assessment scale instrument – EAA. The information was processed using the statistical program spss v22. The results were: 60.0% did not present anxiety, however, 33.3% presented minimal to moderate anxiety, 3.3% marked to severe and only 3.3% presented it to a maximum degree. Concluding that: that the majority of workers feel that everything is fine and that nothing bad can happen to me, being calm and being able to remain calm easily in the face of the demands and demands of their work. However, the minority presents anxiety, suggesting that somatic and affective discomforts are present.

Key word: Anxiety

1. Introducción

Antecedentes de estudio

Antecedentes de estudios internacionales

Mengual y Acosta (2020) en Barranquilla – Colombia, en su tesis titulada: Niveles de Ansiedad en el personal sanitario que laboran en clínicas u hospitales públicos y privadas de Barranquilla y Soledad en tiempos de covid-19. Quien tuvo como objetivo describir los niveles de ansiedad de los trabajadores de salud en nosocomios públicos y privadas. Como metodología, el estudio fue cuantitativo, descriptivo – transversal y modelo hipotético – deductivo. La muestra estuvo conformada por 340 personal sanitario, la técnica fue la psicométrica y el instrumento la escala de Ansiedad de Hamilton, los resultados fueron: el 82% presenta ansiedad leve, 9% nivel de ansiedad moderada, un 6% no presenta ansiedad y solo el 3% presenta ansiedad severa.

Antecedentes de estudios nacionales

Ortiz y Villacorta (2021) en Lima – Perú, en su investigación titulada: Ansiedad en trabajadores del sector público y privado en tiempos del Covid-19, Huaraz, 2020, que tuvo como objetivo el determinar el nivel de ansiedad en trabajadores. Como metodología, el estudio fue básico, cuantitativo no experimental de tipo descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento la Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung. Los resultados fueron: en cuanto a los trabajadores del sector público el 60% no presentan ansiedad, 31% nivel moderado, 5% ansiedad severa y solo un 4% nivel máximo. En los trabajadores del sector privado, el 78% no presenta ansiedad, 9% nivel moderado de ansiedad, el 9% nivel severa y solo un 4% a nivel máximo. En contraste con los resultados, el 22% obtuvieron niveles moderados de ansiedad, 18% no presenta ansiedad y solo un 4% obtuvo nivel severo de ansiedad. Concluyendo que existe la presencia de ansiedad en los trabajadores producto de la pandemia.

Prieto y Tuesta (2020) en Lima – Perú, en su tesis sobre Niveles de ansiedad en los trabajadores del sector salud en tiempos de COVID-19 Lima, 2020, que tuvo por objetivo identificar los niveles de ansiedad en los trabajadores del sector salud en tiempo de COVID- 19. En cuanto a la metodología del estudio, es básica no experimental, transversal, descriptivo simple, la muestra estuvo conformada por 102 trabajadores, la técnica fue la psicométrica y el instrumento la Escala de Ansiedad de Zung, los resultados fueron: 36.3% obtuvieron ansiedad de mínima a moderada, un 6.9% de marcada a severa y solo el 56.9% no presenta ansiedad. Concluye que más del 42% presentan ansiedad mínima a moderada y severa.

Álvarez y Paucar (2020) en Huancayo – Perú, en su estudio sobre Nivel de ansiedad en épocas de pandemia en los trabajadores de limpieza pública del Distrito de Chilca – 2020. Que tuvo por objetivo determinar los niveles de ansiedad en pandemia en los trabajadores de limpieza. En cuanto a la metodología, fue cuantitativa, descriptiva simple no experimental. La muestra fue de 50 trabajadores, la técnica fue la psicométrica y el instrumento el Inventario de Ansiedad estado-rasgo STAI. Los resultados fueron: la mayoría, el 26% obtuvo niveles altos de ansiedad, 22% muy bajo, 22% bajo, un 22% niveles muy alto de ansiedad y solo el 8% presenta ansiedad a un nivel promedio. Se concluye que los trabajadores presentan niveles altos de ansiedad en los trabajadores.

Calla y Roque (2021) en Ica – Perú, en su investigación sobre el Impacto de la ansiedad en el desempeño laboral en el contexto de la pandemia COVID-19, del personal del Hospital Militar Geriátrico Chorrillos. Lima, 2021. Que tuvo por objetivo identificar el impacto de la ansiedad en el desempeño laboral del personal sanitario. Es estudio fue básico, descriptivo correlacional de corte transversal no experimental. La población fue 281 personas siendo la muestra 118 personas, la técnica

fue la encuesta y el instrumento la Escala de Autoevaluación de la Ansiedad Zung (EAA), los resultados fueron: en cuanto a la variable ansiedad, la mayoría, el 41,5% presenta ansiedad marcada a severa, un 33,9% niveles normales, 22,9% de mínima a moderada y solo un 1,7% presenta niveles de ansiedad a grado máximo. La variable desempeño laboral: 72% obtuvo nivel regular y el 28% deficiente desempeño laboral. Concluye que no hay impacto de la ansiedad sobre el desempeño laboral.

Pineda (2019) en Tacna – Perú en su investigación titulada: Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales. Tacna, 2018. Tuvo como objetivo identificar el nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia. El estudio fue observacional – transversal, prospectivo relacional, la población fue de 800 trabajadores siendo la muestra de 260 trabajadores vigilantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el Test de Ansiedad de Hamilton y Test de Estrés. Los resultados fueron: en cuanto a la ansiedad: 60% no presentan ansiedad, un 28,5% presentan ansiedad leve y solo el 11.5% ansiedad moderada a grave. Relacionado al estrés: 62.3% presentan estrés leve, 19,2% nivel moderado y solo el 18.5% presentan estrés severo. Concluye: el ingreso económico y tiempo de servicio están asociados a estrés psicológico.

Chura y Flores (2021) en Arequipa – Perú en su investigación titulada: Ansiedad y estrés laboral en personal de salud expuesto al COVID 19 en Centro de Salud del Distrito de Cayma – Arequipa, tuvo como propósito relacionar la ansiedad y el estrés laboral en el personal de salud. Estudio cuantitativo, descriptivo – correlacional, no experimental, transversal, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores, la técnica fue la psicométrica y el instrumento el Inventario de Ansiedad de Beck y el Inventario de Estrés de Cooper. Los resultados fueron: en cuanto a la ansiedad: 63,6% obtuvo niveles mínimos de ansiedad, 22.7%

nivel leve, 9.1% moderado y solo el 4.5% nivel grave, relacionado al estrés laboral: 45.5% bajo niveles de estrés, 50% niveles medios y solo el 4.5% presenta alto nivel de estrés. Concluye: no existe relación significativa directa entre las variables de estudio.

Rojas (2021) en Lima – Perú, en su investigación sobre Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del centro de salud comas durante la pandemia de covid19 en el año 2021. Que tuvo como objetivo determinar el nivel de ansiedad, depresión y estrés en los trabajadores. El estudio fue descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, cualitativo no experimental, la población fue de 110 trabajadores siendo la muestra 80 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: el 87.7% presenta ansiedad a un nivel leve, 12.2% nivel moderado y solo un 4.1% nivel severo. En cuanto a la depresión: 63.5% presentan depresión, 5.4% a nivel severo y el 29.7% presencia de ansiedad muy severa, el estrés se presenta en un 71.6% pero a nivel leve. Concluye que los trabajadores presentan niveles de ansiedad considerable así como también en depresión y estrés.

Flores y Huamaní (2021) en Lima – Perú, es su tesis sobre Depresión y ansiedad en los trabajadores de la Fuerza Aérea del Perú, Lima 2020. Tuvo como objetivo relacionar la depresión y la ansiedad en los trabajadores. El estudio fue básica, no experimental, transversal correlacional. La población fue de 135 trabajadores siendo la muestra conformada por 100 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Inventario de Depresión de Beck (BDI-II). Los resultados fueron: en cuanto a depresión: 69% lo presenta a nivel moderado, 18% nivel severo y el 13% nivel leve. Relacionado a la ansiedad: 78% presenta a niveles moderados, 13% leve y solo el 9% lo presenta severamente. Concluye: presenta correlación significativa entre las variables de estudio.

Huamán (2021) en Lima – Perú en su estudio sobre Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. Tuvo como objetivo relacionar entre el estrés laboral y la ansiedad. La investigación fue no experimental, transversal – correlacional. La población fue de 15 trabajadores siendo la muestra de 10 trabajadores. La técnica fue la entrevista y el instrumento la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala de ansiedad de Hamilton. Los resultados fueron: el 100% presenta niveles de estrés y, en cuanto a la variable ansiedad, el 60% niveles bajo de ansiedad, 30% de moderado a grave y solo el 10% no presenta ansiedad. Concluye: no existe relación entre las variables de estudio.

Gonzales (2019) en Arequipa – Perú, en su investigación titulada: Influencia de la turnicidad laboral en la ansiedad de trabajadores de una empresa de agregados de Caracoto. Juliaca, 2018. Tuvo como objetivo establecer la influencia entre las variables de estudio. El estudio fue explicativo, transversal no experimental. La población fue de 177 trabajadores siendo la muestra 161 trabajadores. La técnica fue el cuestionario y el instrumento la Escala de ansiedad de Zung. Los resultados fueron: un 60.87% presentan ansiedad mínima, 42.24% ansiedad severa, 16.15% ansiedad máxima y solo el 2.48% lo presentan a un nivel máximo. Concluye: las variables en estudio se relacionan significativamente.

Antecedentes de estudios locales

Amasifuen y Chamorro (2021) en Iquitos – Perú, en su tesis sobre Factores sociodemográficos y su relación con ansiedad - depresión en trabajadores de una universidad en la Ciudad de Iquitos, 2020. La finalidad del estudio fue relacionar los factores sociodemográficos y la ansiedad – depresión en trabajadores. La investigación es cuantitativa, descriptiva no experimental correlacional. La población estuvo

conformada por 42 trabajadores siendo la muestra 42 trabajadores. La técnica fue la psicométrica y el instrumento la Escala de Autovaloración de la Ansiedad Zung – EAA. Los resultados fueron: 69% no presentan ansiedad, el 31% lo presenta a niveles mínima a modera, en cuanto a la depresión: 57% no lo presenta, 38.1% presenta desorden emocional, 2.4% lo presenta dependiendo de la situación y solo un 2.4% presenta depresión ambulatoria. Concluyen: existe relación significativa entre las variables de estudio.

Bases teóricas

Definición de ansiedad

Según Gardey J. P. (2008) “La palabra ansiedad, viene del latín anxietas, anxietatis, cualidad o estado del adjetivo latino anxius (angustiado, ansioso). Este adjetivo se relaciona con el verbo angere (estrechar, oprimir), de cuya raíz también nos vienen otras palabras de origen latino como ansia, angina, angustia y congoja”. Gardey J. P. (Como se citó en Mengual y Acosta, 2020, p. 39).

Para Rojas (2014), “la ansiedad es una emoción de alarma que da lugar a una hiperactivación fisiológica, donde cualquier situación se percibe como amenazante, sintiendo miedo, aprensión y malos presagios. Tiene cuatro componentes esenciales que provocan tres sistemas de respuesta: física, conductual y cognitiva”. Rojas (Como se citó en Silva, 2018, p. 10).

Por otro lado, Sarason y Sarason (2012) lo define como respuesta orgánica y emocional ante una determinada situación específica considerada como peligro, presente en la vida circundante, y esto se caracteriza por la vivencia subjetiva de temor y catástrofe inminente que se expresan en conductas alteradas, siendo esta experiencia subjetiva en su pico más alto como severa generando trastornos psicológicos y problemas adaptativos. Sarason y Sarason (Como se citó en Calla y Roque, 2021, p.26).

También se puede entender por ansiedad al reflejo de “pelea y huida” como respuesta automática ante un hecho o situación que la persona considera peligrosa o amenazante y ésta puede ser objetiva o subjetiva, real o imaginaria. Con lo último, se intenta explicar que la ansiedad puede ser causada por pensamiento y preocupaciones irreales que “es difícil de controlar y se asocia a síntomas somáticos como tensión muscular, irritabilidad, trastornos del sueño e inquietud”. Pineda (2019, p30).

Teoría de la ansiedad de Zung

Zung 1971 (como se citó en Calla y Roque, 2021) clasifica la ansiedad en cuadros sintomatológicos: afectivos, caracterizado principalmente por el miedo e intranquilidad, abarca todos los aspectos psicológicos y procesos cognitivos, y esta los cuadros físicos, caracterizado por las respuestas somáticas y estas pueden ser como fatiga, mareos, náuseas, palpitaciones, en los estados más intensos se presenta arritmia cardíaca y desmayos, contractura musculares. (p.28).

Asimismo, Sarason. y Sarason. (1996) divide en tres niveles la ansiedad: **Ansiedad mínima o leve:** caracterizado por el estado de alerta a fin de poder tener control de la situación o anticiparse a situaciones que consideran amenazantes. **Ansiedad moderada:** aquí se pierde parcialmente el hecho amenazante, reduciendo no significativamente su campo perceptual del hecho amenazante. **Ansiedad grave a severa:** cuando la persona presenta una visión tubular del hecho o situación amenazante, a tal punto de distorsionar lo que observa, se desprende de lo objetivo sin ver alternativas de opciones para controlar la situación. Sarason. y Sarason (como se citó en Calla y Roque, 2021. P.29).

Dimensiones de la ansiedad

Ansiedad estado

Para Spielberger (1966) es la reacción transitoria caracterizado por emociones y sentimiento como modo de sentir de cada individuo, emociones y sentimientos provocados por una determinada situación real o imaginaria y que esta puede modificarse en un determinado tiempo relativamente corto. Spielberger (como se citó en Calla y Roque, 2021. P.30).

Ansiedad Rasgo

Según Spielberger (1982) lo presentan las personas cuya personalidad presenta tendencias a la ansiedad, lo que les predispone a percibir casi y con mayor frecuencia las diferentes situaciones como amenazantes aunque estas no la sean, y su cuadro sintomatológico suele exacerbarse si están expuestas a situaciones recurrentes de tensión o estrés. (Como se citó en Calla y Roque, 2021. P.30).

Dimensiones según Zung

Según Astocondor (s.f). Menciona la dimensión **Afectivo**: desintegración mental, aprehensión, ansiedad y miedo. Respecto a lo **somático**: temblores, dolores y molestias corporales, tendencia a la fatiga y debilidad, intranquilidad, palpitaciones, mareos, desmayos, traspiración, parestesias, náuseas y vómitos, frecuencia urinaria, bochornos, insomnio y pesadillas.

Los cuadros sintomatológicos tanto psicológicos y físicos que considera el instrumento de esta investigación, es la siguiente:

1. Afectiva (psicológicos)

Ansiedad: Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre

Miedo: Me siento atemorizado sin motivo.

Angustia: Me altero o me angustio fácilmente.

Desintegración mental: Siento como si me estuviera deshaciendo en pedazos.

Aprehensión: Creo que todo está bien .Que no va a pasar nada malo.

2. Somáticos

Temblores: Me tiemblan los brazos y piernas.

Molestia y Dolores Corporales: Sufro dolores de cabeza, del cuello y de la espalda.

Tendencia a la Fatiga, debilidad: Me siento débil y me canso fácilmente.

Inquietud: Me siento tranquilo y me es fácil quedarme quieto.

Palpitaciones: Siento que el corazón me late a prisa.

Vértigo: Sufro mareos.

Desmayos: Me desmayo o siento que voy a desmayarme.

Disnea: Puedo respirar fácilmente.

Parestesias: Se me duermen y arquean los dedos de las manos y de los pies.

Náuseas y vómitos: Sufro dolores de estómago o indigestión.

Micción frecuente: Tengo que orinar con mucha frecuencia.

Sudoración: Generalmente tengo las manos secas y calientes.

Rubor Facial: La cara s me pone caliente y roja.

Insomnio: Me duermo fácilmente y descanso bien por la noche.

Pesadillas: 20 Tengo pesadillas

Factores asociados a la ansiedad

Según Sierra, et al (2006), detalla los siguientes factores:

Factores familiares y ambientales: donde los estilos de crianza tienen mucha injerencia sobre los estados ansiosos, las situaciones de vulnerabilidad que puede perjudicar el sano desarrollo de los miembros más pequeños de la familia como el maltrato, abandono, sobreprotección, separación de los padres, entre otros. **Factores evolutivos y temperamentales:** aquí se pone en realce los buenos referentes conductuales en el medio circundante de las personas, el buen trato, la buena convivencia, sin embargo, en una ambiente donde impera la crítica, el enfado y las variables formas de desaprobación social, puede intensificar los estados ansiosos, lo que pudiera alcanzar los niveles más elevados de ansiedad. **Factores neurológicos:** hace alusión a las posibles causas orgánica de la ansiedad y trastornos psicológicos, las predisposiciones genéticas en la herencia y a disfunciones psiconeurológicas. **Factores psicológicos:** los sistemas de pensamientos y procesos cognitivos son la clave en este factor, la irracionalidad que puede parecer un pensamiento o los pensamientos rumiantes de esta en “estar dando vuelta al mismo asunto”, en consecuencia viéndose afectado los procesos cognitivos como la atención, percepción e interpretación, incluso en los estados de ánimos. **Factores socioculturales:** en la interacción con otras formas de vivencia, valores y costumbres, algunos tradicionales y otras modernas y hasta liberales, en esta interacción de diferencia sociocultural puede generar niveles o intensidades de ansiedad ante el contraste cultural, pues a la persona le puede resultar difícil encajar en un nuevo espacio social – cultural, lo que en consecuencia pudiera ser el preludio la fobia social.

2. Planteamiento del problema

La aparición de la pandemia por la COVID – 2019 ha desnudado la realidad que estuvo siempre latente pero invisibilidad y muy descuidada, esto es la “Salud Mental”, la pandemia ha sido el reactivo que ha exacerbado múltiples problemas y trastornos mentales y que hasta la actualidad muchas personas vienen sintiendo y padeciendo las consecuencia mentales y/o psicológicas, y dentro de estos problemas se encuentra los trastornos de ansiedad que según la OMS (2018) “son el segundo trastorno mental más incapacitante en la mayoría de los países de la Región de las Américas” y que en el mundo son más de 264 millones de personas que padecen de este trastorno.

Países como España, Madrid, el 42% de los trabajadores presentó ansiedad durante la pandemia en los tiempos más álgidos de la COVID-19, de este porcentaje, un 27,3% de los trabajadores percibió que su salud empeoraba, siendo el cuadro sintomatológico más experimentado la irritabilidad y tensión con el 86,2% seguido de alteraciones del sueño con un 84,7%. (Heraldo, 2022). Nuestro país no es ajeno a esta realidad, en principio, según nos detalla Kelly Castro (como se citó en ANDINA, s.f.) por cada 10 peruanos 7 se encuentran afectados su salud mental por la pandemia, siendo los síntomas de ansiedad los más predominantes.

Se torna relevante priorizar la salud mental en diferentes sectores e instituciones públicas y privadas, la promoción y gestión de la ansiedad en los trabajadores permitirá el adecuado desempeño laboral, el mejoramiento del clima laboral y el cumplimiento a cabalidad de las funciones asignadas. Los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2, Punchana, atienden en promedio a 2000 personas diarias en horarios de 8:00 am a 5:00 pm, atendiendo diferentes situaciones de índole bancaria, se ha observado en los trabajadores que por la alta demanda

del servicio bancario, manifiestan agotamiento mental y físico, hormigueo y adormecimiento en diferentes partes del cuerpo y fatiga.

Por consiguiente, se torna importante investigar los niveles de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia 2 del distrito de Punchana, ciudad de Iquitos y así revertir los cuadros sintomatológicos referidos, en ese sentido, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles es el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022?

3. Objetivos

4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

4.2. Objetivos específicos

1. Identificar las características sociodemográficas en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según sexo, edad, estado civiles y tiempo de servicio.
2. Identificar el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2, Punchana, 2022.
3. Relacionar las características sociodemográficas con el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

5. Variable

Ansiedad.

6. Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Escala de medida	instrumento
Ansiedad	<u>Ansiedad</u> : Reacción de emergencia, que nace a partir de diferentes situaciones que el sujeto las siente como amenazas, activándose los mecanismos de defensa del sistema nervioso. Tyrer (como se citó en Riveros, Hernández y Rivera, 2007).	La variable ansiedad se operacionalizará mediante el instrumento de Zung en su dimensiones afectiva y somática	< 45 No hay ansiedad. 45 – 59 Presencia de ansiedad mínima a moderada. 60 – 69 Presencia de ansiedad marcada a severa. ≥ 70 Presencia de ansiedad en grado máximo	Intervalo	Escala de Autovaloración de la Ansiedad de ZUNG – EAA

Fuente: Amasifuen y Chamorro (2021)

7. Metodología

7.1. Tipo de diseño de investigación

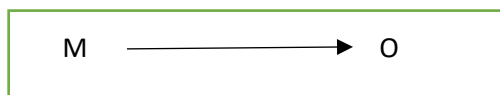
Tipo de investigación

La presente investigación fue descriptiva, ya que busca especificar características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

No experimental puesto que la variable no se manipula, más solo se observa en un determinado contexto y transversal porque la medición será en un tiempo determinado. (Hernández 2018).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo simple



Donde:

M: Muestra de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

O: Representa la medición de la variable: Ansiedad.

7.2. Población y muestra

Población

Lo conforman 30 trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana 2022.

Muestra

La muestra de la presente investigación está conformada 30 trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana 2022, según muestreo no probabilístico por conveniencia caracterizado por que el muestreo se realiza sobre el esfuerzo deliberado de tener muestras representativas cumpliendo con el criterio de inclusión y exclusión. Valderrama (2017, p.60).

Criterios de inclusión

- Todos los trabajadores que hayan asistido al día de la aplicación del instrumento.
- Todos los Trabajadores que hayan marcado todos los ítems del instrumento.
-

Criterios de exclusión

- Todos los trabajadores que no hayan asistido al día de la aplicación del instrumento.

- Todos los trabajadores que no hayan marcado todos los ítems del instrumento.

7.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica psicométrica

Instrumentos

Se utilizó el instrumento Escala de Autovaloración de la Ansiedad de ZUNG – EAA

Ficha técnica

Título original	Self-Rating Anxiety Scale
Título en español	Escala de Autovaloración de Ansiedad
Autor	Willian W.K. Zung
Año de publicación	1971
Procedencia	Berlín
Edades de aplicación	Adultos
Tiempo de aplicación	15 minutos aproximadamente
Aspecto de evaluación	Niveles de ansiedad
Valides	La correlación entre la puntuación de cada ítem y el total oscila entre 0.34 y 0.65. Los coeficientes de correlación fueron estudiados por Zung. Entre ASI y SAS es de 0.66 (Sum, 2015),
Confiabilidad	Fiabilidad –Grundi (2017), en su estudio realizo a usuarios de emergencia en un centro de salud del departamento de Iquitos-Perú, dando 0.66 como confiabilidad de la prueba de Zung Ansiedad.

7.4. Procesamiento de recolección de datos

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización a la Gerencia del Banco de la Nación, Agencia 2 del distrito de Punchana.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se sistematizó y procesó los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretó los resultados obtenidos en función a los objetivos de estudio.
- Se elaboró el informe respectivo de acuerdo a las normas institucionales.

7.5. Procesamiento y análisis de datos

La investigación que se desarrolló no tuvo hipótesis y se trabajará estadística descriptiva simple, por lo tanto, el análisis de datos se realizó mediante el software estadístico Statistical Package for Social Sciences - SPSS v22, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- **Elaboración de base de datos:** Se elaboró una vista de variables y una vista de datos para contar y organizar las respuestas dadas por los informantes y proceder a realizar las respectivas agrupaciones y recodificaciones.
- **Tabulación:** Se procedió a elaborar tablas de distribución de frecuencias para organizar las respuestas de los informantes con su respectivo porcentaje, de acuerdo a los objetivos específicos y al objetivo general de investigación.
- **Gráficos:** Se diseñó gráficos de columnas para representar las frecuencias relativas (%) organizadas a través de las tablas estadísticas y objetivos.
- **Análisis estadístico:** Se calculó las frecuencias
- **Interpretación.** Se explicó el significado de cada uno de los resultados sistematizados en tablas y gráficos.

7.6. Aspectos éticos

Los derechos de la muestra del estudio fueron respetados y protegidos encontrándose a buen resguardo, asimismo la participación de cada uno de los trabajadores fue de manera voluntaria bajo consentimiento informado, aplicando el instrumento en los horarios de descanso y horas libres sin interrumpir su jornada laboral.

8. Resultados

Objetivo específico 1

Identificar las características sociodemográficas en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según sexo, edad, estado civiles y tiempo de servicio.

Tabla 1

Sexo de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	13	43,3	43,3	43,3
Femenino	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 1 se presenta el sexo de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022. Del 100%, la mayoría, el 56,7% es de sexo femenino y la minoría, el 43,3% de sexo masculino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19 a 29	15	50,0	50,0	50,0
30 a 40	7	23,3	23,3	73,3
41 a 50	5	16,7	16,7	90,0
51 a 60	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 2 se presenta la edad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022. Del 100%, un 50.0% tienen 19 a 29 años, el 23,3% de 30 a 40 años, seguido del 16,7% de 41 a 50 años y solo el 10,0% de 51 a 60 años de edad.

Tabla 3

Estado civil de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	14	46,7	46,7	46,7
Casado(a)	5	16,7	16,7	63,3
Separado(a)	3	10,0	10,0	73,3
Conviviente	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 3 se presenta el estado civil de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022. Del 100%, un 46,7% es soltero(a), el 26,7% conviviente, 16,7% es casado(a) y solo el 10,0% es separado(a).

Tabla 4

Tiempo de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 1 año	13	43,3	43,3	43,3
1 año	2	6,7	6,7	50,0
2 a 5 años	6	20,0	20,0	70,0
6 a 10 años	4	13,3	13,3	83,3
Mayor a 10 años	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 4 se presenta el tiempo de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022. Del 100%, un 43,3% tiene menos de un año laborando, 20,0% de 2 a 5 años, el 16,7% mayor a 10 años, 13,3% de 6 a 10 años y solo el 6,7% tiene un año de servicio.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

Tabla 5

Nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

Nivel de ansiedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin ansiedad	18	60,0	60,0	60,0
Mínima a moderada	10	33,3	33,3	93,3
Marcada a severa	1	3,3	3,3	96,7
Grado máximo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 5 se presenta el nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022. Del 100%, un 60.0% no presenta ansiedad, sin embargo, el 33,3% presenta ansiedad mínima a moderada, 3,3% marcada a severa y solo el 3,3% lo presenta a grado máximo.

Objetivo específico 3

Relacionar las características sociodemográficas con el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022.

Tabla 6

Nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según sexo.

Nivel de ansiedad		Sexo de los trabajadores		Total
		Masculino	Femenino	
Sin ansiedad	Recuento	7	11	18
	% del total	23,3%	36,7%	60,0%
Mínima a moderada	Recuento	4	6	10
	% del total	13,3%	20,0%	33,3%
Marcada a severa	Recuento	1	0	1
	% del total	3,3%	0,0%	3,3%
Grado máximo	Recuento	1	0	1
	% del total	3,3%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	13	17	30
	% del total	43,3%	56,7%	100,0%

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 6 se presenta el nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según sexo. Del 100%, la mayoría, el 60.0% no presenta ansiedad, de los cuales, el 36,7% son de sexo femenino y el 23,3% de sexo masculino.

Tabla 7

Nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según edad.

Nivel de ansiedad		Edad de los trabajadores				Total
		19 a 29	30 a 40	41 a 50	51 a 60	
Sin ansiedad	Recuento	9	4	3	2	18
	% del total	30,0%	13,3%	10,0%	6,7%	60,0%
Mínima a moderada	Recuento	5	2	2	1	10
	% del total	16,7%	6,7%	6,7%	3,3%	33,3%
Marcada a severa	Recuento	1	0	0	0	1
	% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Grado máximo	Recuento	0	1	0	0	1
	% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	15	7	5	3	30
	% del total	50,0%	23,3%	16,7%	10,0%	100,0%

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 7 se presenta el nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según edad. Del 100%, la mayoría, el 60.0% no presenta ansiedad, de los cuales, el 30,0% tiene 19 a 29 años, 13,3% de 30 a 40 años, 10,0% de 41 a 50 años y solo el 6,7% de 51 a 60 años.

Tabla 8

Nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según estado civil.

Nivel de ansiedad		Estado civil de los trabajadores				Total
		Soltero(a)	Casado(a)	Separado(a)	Conviviente	
Sin ansiedad	Recuento	10	3	2	3	18
	% del total	33,3%	10,0%	6,7%	10,0%	60,0%
Mínima a moderada	Recuento	4	2	1	3	10
	% del total	13,3%	6,7%	3,3%	10,0%	33,3%
Marcada a severa	Recuento	0	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Grado máximo	Recuento	0	0	0	1	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total	Recuento	14	5	3	8	30
	% del total	46,7%	16,7%	10,0%	26,7%	100,0%

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 8 se presenta el nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según estado civil. Del 100%, la mayoría, el 60.0% no presenta ansiedad, de los cuales, el 33,3% es soltero(a), 10,0% es casado(a), un 10,0% es conviviente y solo el 6,7% es separado(a).

Tabla 9

Nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según tiempo de servicio.

Nivel de ansiedad		Tiempo de servicio					Total
		Menos de 1 año	1 año	2 a 5 años	6 a 10 años	Mayor a 10 años	
Sin ansiedad	Recuento	7	2	3	2	4	18
	% del total	23,3%	6,7%	10,0%	6,7%	13,3%	60,0%
Mínima a moderada	Recuento	6	0	2	1	1	10
	% del total	20,0%	0,0%	6,7%	3,3%	3,3%	33,3%
Marcada a severa	Recuento	0	0	1	0	0	1
	% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Grado máximo	Recuento	0	0	0	1	0	1
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	13	2	6	4	5	30
	% del total	43,3%	6,7%	20,0%	13,3%	16,7%	100,0%

Fuente: base de datos

Interpretación

Tabla 9 se presenta el nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, según tiempo de servicio. Del 100%, la mayoría, el 60.0% no presenta ansiedad, de los cuales, el 23,3% tiene menos de un año laborando, 13,3% más de 10 años, 10,0% de 2 a 5 años, 6,7% 1 año y solo el 6,7% de 6 a 10 años.

9. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, el nivel de ansiedad de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022. Del 100%, un 60.0% no presenta ansiedad, sin embargo, el 33,3% presenta ansiedad mínima a moderada, 3,3% marcada a severa y solo el 3,3% lo presenta a grado máximo.

Similar resultados lo hallado por Ortiz y Villacorta (2021) en su en su investigación titulada: Ansiedad en trabajadores del sector público y privado en tiempos del Covid-19, Huaraz, 2020, donde el 60% no presentan ansiedad, 31% nivel moderado, 5% ansiedad severa y solo un 4% nivel máximo. En los trabajadores del sector privado, el 78% no presenta ansiedad, 9% nivel moderado de ansiedad, el 9% nivel severa y solo un 4% a nivel máximo. Se complementa con Pineda (2019) en su investigación titulada: Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales. Tacna, 2018. Donde el 60% no presentan ansiedad, un 28,5% presentan ansiedad leve y solo el 11.5% ansiedad moderada a grave. Parecido a lo obtenido por Amasifuen y Chamorro (2021) en su tesis sobre Factores sociodemográficos y su relación con ansiedad - depresión en trabajadores de una universidad en la Ciudad de Iquitos, 2020. Donde 69% no presentan ansiedad, el 31% lo presenta a niveles mínima a modera.

Los resultados de Huamán (2021) en su estudio sobre Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021, se acercan puesto que el 60% niveles bajo de ansiedad, 30% de moderado a grave y solo el 10% no presenta ansiedad. Se complementa con Mengual y Acosta (2020) en su tesis titulada: Niveles de Ansiedad en el personal sanitario que laboran en clínicas u hospitales públicos y privadas de Barranquilla y Soledad en tiempos de covid-19. Donde el 82% presenta ansiedad leve, 9% nivel de ansiedad moderada, un 6% no presenta ansiedad y solo el 3% presenta ansiedad severa. Parecido a lo

hallado por Prieto y Tuesta (2020) en su tesis sobre Niveles de ansiedad en los trabajadores del sector salud en tiempos de COVID-19 Lima, 2020, donde el 36.3% obtuvieron ansiedad de mínima a moderada, un 6.9% de marcada a severa y solo el 56.9% no presenta ansiedad. Parecido con lo obtenido por Chura y Flores (2021) en su investigación titulada: Ansiedad y estrés laboral en personal de salud expuesto al COVID 19 en Centro de Salud del Distrito de Cayma – Arequipa, donde el 63,6% obtuvo niveles mínimos de ansiedad, 22.7% nivel leve, 9.1% moderado y solo el 4.5% nivel grave. Complementándose con Rojas (2021) en su investigación sobre Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del centro de salud comas durante la pandemia de covid19 en el año 2021, donde el 87.7% presenta ansiedad a un nivel leve, 12.2% nivel moderado y solo un 4.1% nivel severo. Concuerda con los resultados de Gonzales (2019) en su investigación titulada: Influencia de la turnicidad laboral en la ansiedad de trabajadores de una empresa de agregados de Caracoto. Juliaca, 2018, donde el 60.87% presentan ansiedad mínima, 42.24% ansiedad severa, 16.15% ansiedad máxima y solo el 2.48% lo presentan a un nivel máximo.

Sim embargo, discrepa con los resultados obtenidos por Flores y Huamaní (2021) es su tesis sobre Depresión y ansiedad en los trabajadores de la Fuerza Aérea del Perú, Lima 2020, donde encontró que el 78% presenta ansiedad a niveles moderados, 13% leve y solo el 9% lo presenta severamente, lo que concuerda con Calla y Roque (2021) donde la mayoría, el 41,5% presenta ansiedad marcada a severa, un 33,9% niveles normales, 22,9% de mínima a moderada y solo un 1,7% presenta niveles de ansiedad a grado máximo. Se complementa con Álvarez y Paucar (2020) en su estudio sobre Nivel de ansiedad en épocas de pandemia en los trabajadores de limpieza pública del Distrito de Chilca – 2020, donde la mayoría, el 26% obtuvo niveles altos de ansiedad, 22% muy bajo, 22% bajo, un 22% niveles muy alto de ansiedad y solo el 8% presenta ansiedad a un nivel promedio.

10. Conclusiones

Según los resultados, se concluye lo siguiente:

- a) El 60.0% de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana, 2022, no presenta ansiedad, sin embargo, el 33,3% lo presenta a un nivel mínimo a moderada, un 3,3% de marcada a severa y solo el 3,3% lo presenta a grado máximo. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores sienten que todo está bien y que nada malo puede sucederme, encontrándose tranquilos y pudiendo permanecer en calma fácilmente ante las demandas y exigencias de su trabajo. Sin embargo, la minoría presenta ansiedad, sugiriendo que los malestares somáticos y afectivos están presentes.
- b) En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría, el 56,7% fue de sexo femenino, 46,7% fue soltero(a) y un 43,3% tiene menos de un año como tiempo de servicio.
- c) El nivel de ansiedad según características sociodemográficas: el 60.0% no presenta ansiedad, de los cuales, el 36,7% son de sexo femenino y el 23,3% de sexo masculino. El 30,0% tiene entre 19 a 29 años, 33,3% es soltero(a) y el 23,3% tiene menos de un año como tiempo de servicio.

11. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

- a) Implementar como política institucional la pausa activa dentro de la jornada de trabajo, con ejercicios de relajación a fin de conservar la permanencia de la ausencia de la ansiedad en los trabajadores y disminuirla en los trabajadores que lo presentan.
- b) La evaluación continua del personal por lo menos cada 3 meses, en convenio con establecimientos de salud que ofrecen el servicio de salud mental, como parte de la atención integral al trabajador en favor del buen desempeño laboral.
- c) Continuar con el presente estudio agregando otras variables como estrés, desempeño laboral o satisfacción laboral, correlacionándola a fin de marcar precedente de estudio y entender mejor el fenómeno psicológico de la ansiedad en los trabajadores.
- d) Desarrollo de talleres para manejo de estrés, mediante técnicas de inoculación de estrés a fin de preparar a los trabajadores en el adecuado manejo y gestión de la ansiedad en situaciones de alta demanda laboral.

12. Referencias bibliográficas

- ANDINA (2020). Recuperado: <https://andina.pe/agencia/noticia-siete-cada-10-peruanos-han-visto-afectada-su-salud-mental-durante-pandemia-video-804192.aspx>. 5/2020.
- Álvarez y Paucar (2020). Nivel de ansiedad en épocas de pandemia en los trabajadores de limpieza pública del distrito de Chilca – 2020. (Tesis de pregrado). Huancayo, Perú: Universidad Peruana los Andes.
- Amasifuen y Chamorro (2021). Factores sociodemográficos y su relación con ansiedad - depresión en trabajadores de una universidad en la ciudad de Iquitos, 2020. (Tesis de pregrado). Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú.
- Astocondor (s.f.). Manual de la Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung.
- Calla y Roque (2021). Impacto de la ansiedad en el desempeño laboral en el contexto de la pandemia covid-19, del personal del Hospital Militar Geriátrico Chorrillos. Lima, 2021. (Tesis de pregrado). Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica.
- Chura y Flores (2021). Ansiedad y estrés laboral en personal de salud expuesto al Covid 19 en centro de salud del distrito de Cayma – Arequipa. (Tesis de pregrado). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Flores y Huamaní (2021). Depresión y ansiedad en los trabajadores de la Fuerza Aérea del Perú, Lima 2020. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gonzales (2019). Influencia de la turnicidad laboral en la ansiedad de trabajadores de una empresa de agregados de Caracoto. Juliaca, 2018. (Tesis de pregrado). Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.

- GACETA UNAM (2019). Semana del cerebro 2019 en la Unam. Recuperado: <https://www.gaceta.unam.mx/mas-de-264-millones-padecen-ansiedad-a-nivel-mundial/>. Mar 14,2019.
- Huamán (2021). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Hernández, F. B. (2014, 2018). *Metodología de la Investigación*. 1ra edición. McGRAW - Hill Interamericana De México, S.A.
- HERALDO (2020). Salud. Recuperado: <https://www.heraldo.es/noticias/salud/2020/07/03/el-42-de-los-trabajadores-tiene-ansiedad-y-problemas-de-sueno-por-la-pandemia-1384006.html>. 03/07/2020.
- Mengual y Acosta (2020). Niveles de Ansiedad en el personal sanitario que laboran en clínicas u hospitales públicos y privadas de Barranquilla y Soledad en tiempos de covid-19. (Tesis de pregrado). Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa.
- Ortiz y Villacorta (2021). Ansiedad en trabajadores del sector público y privado en tiempos del Covid-19, Huaraz, 2020. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- OPS, OMS (2018). La carga de los trastornos mentales en la región de las américas. Recuperado: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/49578>. 2020 Noviembre 25.
- Prieto y Tuesta (2020). Niveles de ansiedad en los trabajadores del sector salud en tiempos de COVID-19 Lima, 2020. Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Pineda (2019). Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales. Tacna, 2018. (Tesis de pregrado). Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Rojas (2021). Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del centro de salud comas durante la pandemia de covid19 en el año

2021. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad Privada San Juan Bautista.

Silva (2018). Ansiedad estado y clima laboral en trabajadores de salud del Hospital de la Policía. (Tesis de pregrado). Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.

Sierra, et al (2016). Factores asociados a la ansiedad y fobia social. Revista mal estar e subjetividade. Set. 2006.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“NIVEL DE ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA

2. PUNCHANA, 2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Metodología
¿Cuáles son los niveles de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia 2 del distrito de Punchana, Iquitos 2022?	<u>Objetivo general</u> Determinar los niveles de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia 2 del distrito de Punchana, Iquitos 2022. <u>Objetivos específicos</u> 1. Identificar las características sociodemográficas en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia 2 del distrito de Punchana, Iquitos 2022, según sexo, edad, estado civiles y tiempo de servicio. 2. Identificar el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia 2 del distrito de Punchana, Iquitos 2022.	No tiene	AFECTIVA 1.Me siento más intranquilo y nervioso que de costumbre 2. Me siento atemorizado sin motivo. 3. Me altero o me angustio fácilmente. 4. Siento como si me estuviera deshaciendo en pedazos. 5 Creo que todo está bien .Que no va a pasar nada malo. SOMÁTICOS 6 Me tiemblan los brazos y piernas. 7 Sufro dolores de cabeza, del cuello y de la espalda. 8 Me siento débil y me canso fácilmente. 9 Me siento tranquilo y me es fácil quedarme quieto. 10 Siento que el corazón me late a prisa. 11 Sufro mareos. 12 Me desmayo o siento que voy a desmayarme.	Técnica Se utilizó la técnica psicométrica Instrumentos Se utilizó el instrumento Escala de Autovaloración de la Ansiedad de ZUNG – EAA	<u>Tipo de investigación</u> La presente investigación fue descriptiva, ya que busca especificar características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92). No experimental puesto que la variable no se manipula, más solo se observa en un determinado contexto y trasversal porque la medición será en un tiempo determinado. (Hernández 2018). Diseño de investigación El diseño de investigación fue descriptivo simple M - O Donde: M: Muestra de los trabajadores del Banco de la Nación, agencia 2 del distrito de Punchana, Iquitos 2022.

	3. Relacionar las características sociodemográficas con el nivel de ansiedad en los trabajadores del Banco de la Nación, agencia 2 del distrito de Punchana, Iquitos 2022.		13 Puedo respirar fácilmente. 14 Se me duermen y arquean los dedos de las manos y de los pies. 15 Sufro dolores de estómago o indigestión. 16 Tengo que orinar con mucha frecuencia. 17 Generalmente tengo las manos secas y calientes. 18 La cara s me pone caliente y roja. 19 Me duermo fácilmente y descanso bien por la noche. 20 Tengo pesadillas		O: Representa la medición de la variable: Ansiedad.
--	---	--	---	--	--

ANEXO N° 2: CARTA DE PRESENTACIÓN



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

**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Iquitos 01 de abril del 2022

CARTA N°01-2022-C.

Señor:

Julio César Tello Freitas

Administrador

Banco de la Nación, Agencia "2" Punchana.

Ciudad. -



Asunto: Solicito permiso para la aplicación de un instrumento psicológico a los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia "2". Punchana.

Por medio del presente, es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y desearle las mejores energías en su gestión, asimismo, mi persona en calidad de Bachiller en Psicología de la Universidad Científica del Perú, me encuentro desarrollando un trabajo de investigación referente al tema de **"NIVEL DE ANSIEDAD EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA 2. PUNCHANA 2022."**

Actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice el ingreso y aplicación del instrumento denominado: Escala de Autovaloración de la Ansiedad de Zung, a fin de conseguir los datos requeridos. Es importante aclarar que la información que proporcionaran será anónima y tendrá carácter reservado.

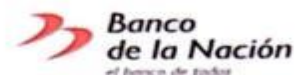
Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación.

Atentamente;

Crystal Nicole Guzmán Pinedo
Bachiller en Psicología

ANEXO N° 3: CARTA DE ACEPTACIÓN

Agencia "2" PUNCHANA
CODIGO 0529



CARTA EF/92.0529 N° 010-2022.

Sra:
Crystal Nicole Guzmán Pinedo
Bachiller de Psicología.

PRESENTE. –

Asunto: Concedo permiso para el desarrollo de la investigación

A través de la presente le expreso mi cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que le concedo el permiso correspondiente para ejecutar la investigación "Nivel de ansiedad en trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2. Punchana 2022", la cual se ejecutará en la institución que se encuentra bajo mi cargo

En tal sentido autorizo el permiso correspondiente para la aplicación, calificación e interpretación del instrumento psicológico en la institución y el mismo que servirá para el desarrollo de la presente investigación.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,

BANCO DE LA NACION – AGENCIA "2" PUNCHANA.
Av. 28 de Julio N° 991 con Amazonas S/n – Punchana.
Teléfono: 065-250150 /065-250160

ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Participación en el estudio de investigación sobre “**NIVEL DE ANSIEDAD EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA 2. PUNCHANA 2022.**”

Yo, _____ identificado con DNI N° _____ que por medio del presente manifiesto:

Que en el estudio de referencia, el que será ejecutado por la investigadora, en coordinación con la Gerencia, se administrará a cada uno de los participantes estudiantes el instrumento denominado: Escala de ansiedad de Zung, la misma que será tratado como documento confidencial, de uso exclusivo de la investigadora y destruidos una vez procesados los datos.

Que la información que se derive del estudio será útil para conservar y/o mejorar los conocimientos de los trabajadores en relación al manejo de los estados ansiosos dentro del ámbito laboral.

Que la información sobre mi persona que se obtenga del estudio es absolutamente confidencial y que no podrá ser entregada a otra persona sin mi expreso consentimiento. La misma, no podrá utilizarse con otros fines ajenos a los objetivos de la investigación.

Que tengo pleno derecho a recibir toda la información que solicite concerniente a mis resultados individuales.

Que mi participación en el estudio es absolutamente voluntaria y que puedo abandonarlo retirando este consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia personal. Habiendo tomado conocimiento de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente en la investigación en mención como parte de la muestra de estudio.

Nombre:

DNI N°

Iquitos.....de.....de 2022

ANEXO N° 5: INSTRUMENTO DE ESTUDIO

Factores Sociodemográficos

MARQUE CON UNA (X) DONDE LE CORRESPONDA

EDAD: _____

SEXO: Masculino () Femenino ()

ESTADO CIVIL: Soltero/a () Casado/a () Separado/a () Conviviente () Viudo/a ()

TIEMPO DE SERVICIO: Menos de un año () Un año () 2 a 5 años () 6 a 10 años ()
Mayor a 10 años ()

ESCALA DE AUTOVALORACIÓN DE LA ANSIEDAD DE ZUNG

Instrucciones: marque con una “X” donde corresponda.

N°	Ítems	Nunca o casi nunca	A veces	Con bastante frecuencia	Siempre o casi siempre
1	Me siento más nervioso y ansioso que de costumbre				
2	Me siento con temor sin razón				
3	Despierto con facilidad o siento pánico				
4	Me siento como si fuera a reventar y partirme en pedazos				
5	Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme				
6	Me tiemblan los brazos y las piernas				
7	Me mortifican dolores de cabeza, cuello o cintura				
8	Me siento débil y me canso fácilmente				
9	Me siento tranquilo y puedo permanecer en calma fácilmente				
10	Puedo sentir que me late muy rápido el corazón				
11	Sufro de mareos				
12	Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar				
13	Puedo inspirar y expirar fácilmente				
14	Se me adormecen o hincan los dedos de las manos y pies				
15	Sufro de molestias estomacales o indigestión				
16	Orino con mucha frecuencia				
17	Generalmente mis manos están secas y calientes				
18	Siento bochornos				
19	Me quedo dormido con facilidad y descanso bien durante la noche				
20	Tengo pesadillas				

¡Gracias por su participación!