



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y ansiedad de los colaboradores en el C. M. I.
"Daniel Alcides Carrión", Villa María del Triunfo, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Otiniano Otiniano, Jharumy Tharumy (orcid.org/[0000-0002-2017-1486](https://orcid.org/0000-0002-2017-1486))

ASESORA:

Dra. Huayta Franco, Yolanda Josefina (orcid.org/[000-0003-0194-8891](https://orcid.org/000-0003-0194-8891))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

El presente trabajo está dedicado a mis padres por ser los seres que más amo en la vida y gracias a su existencia me permito continuar en esta carrera y llegar a culminarla con el deseo de ser cada día mejor tanto en el ámbito profesional como de hija.

Jharumy Tharumy, Otiniano Otiniano

Agradecimiento:

A Dios por darme la vida y permitirme continuar en mi carrera profesional.

A la Universidad Cesar Vallejos por permitirme alcanzar un peldaño más en mi carrera.

A mi Asesora Dra. Yolanda Huayta Franco que gracias a su apoyo y enseñanza he podido avanzar un poquito más.

A todos mis profesores por el aprendizaje obtenido gracias a su experiencia laboral.

A mis compañeros por el enorme placer de conocerlos y formar buenos amigos.

A mi madre por su apoyo y amor incondicional

Jharumy Tharumy, Otiniano Otiniano

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Nivel de estrés laboral</i>	24
Tabla 2 <i>Nivel de agotamiento del estrés laboral</i>	25
Tabla 3 <i>Nivel de despersonalización</i>	26
Tabla 4 <i>Nivel de realización personal del trabajo</i>	27
Tabla 5 <i>Nivel de realización personal del trabajo</i>	28
Tabla 6 <i>Agotamiento y Ansiedad tabulación cruzada</i>	29
Tabla 7 <i>Despersonalización y ansiedad, tabulación cruzada</i>	31
Tabla 8 <i>Realización personal en el trabajo y ansiedad, tabulación cruzada</i>	33
Tabla 9 <i>Correlación: Estrés laboral y ansiedad</i>	35
Tabla 10 <i>Correlación: Agotamiento emocional y ansiedad</i>	36
Tabla11 <i>Correlación: Despersonalización y la ansiedad</i>	37
Tabla12 <i>Correlación: Realización personal en el trabajo y la ansiedad</i>	38

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Nivel de estrés laboral</i>	24
Figura 2 <i>Nivel de estrés laboral</i>	25
Figura 3 <i>Nivel de despersonalización</i>	26
Figura 4 <i>Nivel de realización personal del trabajo</i>	27
Figura 5 <i>Nivel de realización personal del trabajo</i>	28
Figura 6 <i>Agotamiento y ansiedad, tabulación cruzada</i>	30
Figura 7 <i>Despersonalización*Ansiedad, tabulación cruzada</i>	32
Figura 8 <i>Realización personal en el trabajo y ansiedad, tabulación cruzada</i>	34

Resumen

El presente trabajo titulado: “Estrés laboral y ansiedad de los colaboradores en el CMI “Daniel Alcides Carrión” Villa María del Triunfo, 2018, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I.” Daniel Alcides Carrión”, Villa María del Triunfo, 2018. La metodología es cuantitativa. Diseño de investigación: Teniendo en cuenta que la investigación es de tipo cuantitativa el diseño; de la investigación es correlacional, no experimental de corte transversal. El instrumento realizado corresponde a Test de estrés laboral de bournot para medir grado de estrés y la prueba de Zung para medir Ansiedad. Con una muestra de 120 personas. Cuyo resultado es rechazar la H_0 , vemos el valor del Coeficiente de Correlación (Rho de Spearman) es un valor positivos, en concreto 0,951 puntos. Por lo tanto se acepta la Hipótesis Alternativa que señala que: Si existe relación directa y significativa entre estrés laboral y ansiedad de los colaboradores del C.M.I.” Daniel Alcides Carrión”, Villa María del Triunfo, 2018.

Palabras Clave: Estrés, laboral, Ansiedad..

Abstract

The present work entitled: "Work stress and anxiety of the collaborators in the WCC" Daniel Alcides Carrión "Villa María del Triunfo, 2018, whose objective is to: Determine the relationship between work stress and anxiety of the WCC collaborators" Daniel Alcides Carrión ", Villa María del Triunfo, 2018. The methodology is Quantitative. Research design: Bearing in mind that the research is of the quantitative type, the design; of the research is correlational, not experimental cross-sectional. The instrument performed corresponds to the Work Stress Test to measure the degree of stress and the Zung test to measure Anxiety. With a sample of 120 people. Whose result is to reject the Ho, we see the value of the Correlation Coefficient (Spearman's Rho) is a positive value, in particular 0.951 points, Therefore the Alternate Hypothesis is accepted that indicates that: If there is a direct and significant relationship between stress work and anxiety of the collaborators of the WCC "Daniel Alcides Carrión", Villa María del Triunfo, 2018.

Keywords: Work, stress, Anxiety.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial actual, viene siendo abordado por álgidos cambios tecnológicos, producto del avance de las telecomunicaciones e informática, que han intensificado el uso de ordenadores y plataformas informáticas para la realización y control de la mayor parte de operaciones y diligencias que se realizan dentro de una organización; implicando un mayor esfuerzo para los trabajadores, tanto por la obligación de aprender nuevas rutinas técnicas y tecnológicas, así como cumplir con metas de mayor rendimiento en sus puestos de trabajo.

Según la OPS/OMS (2016) como consecuencia de las “imposiciones excesivas de los empleadores, se adquiere el estrés laboral, que se ha convertido en una carga para los colaboradores, debido a que su exposición por periodos prolongados podría disminuir la eficiencia del colaborador” (p. 3). Entre las consecuencias negativas a la salud provocados por el estrés laboral se encontrarían los efectos negativos físicos musco-esqueléticas, enfermedades mentales o cansancio mental, lesiones cardio/cerebrovasculares, y efectos psicosociales que interfieran en la vida familiar y social del trabajador. Así como, también, podría adjudicársele al problema de estrés, el incentivar al abuso de bebidas espirituosas y el uso de drogas, entre otras adicciones (Organización Panamericana de Salud/Organización Mundial de la Salud, 2016).

Los factores determinantes de la situación de salud de los trabajadores, pueden colaborar para fortalecerla o debilitarla, porque pasan la mayor parte de su vida dedicados al trabajo, ya sea dentro o fuera del entorno laboral y del horario de trabajo. De esta manera, el trabajo debe significar realización, satisfacción y placer. Sin embargo, especialmente en la sociedad capitalista, la ocupación se presenta como medio de explotación y desigualdad social y, en consecuencia, actúa como fuente o intensificadora de problemas de salud (Thomas, 2002). Sin embargo, considerar que evaluaciones que informan acerca de situaciones "objetivamente" estresantes, puedan predecir desajustes físicos y/o psicológicos, son erróneas si solo se toman en cuenta la apreciación de tales situaciones, sin recurrir a un informe psicológico de dichos acontecimientos.

El trabajo realizado por el profesional de salud, viene siendo considerado en la actualidad una de las profesiones más propensas al estrés y al agotamiento laboral, por estar involucrados permanentemente a decisiones de responsabilidad sobre la vida humana de las personas a las que atiende o brindan su servicio profesional; aunque no todos despliegan el mismo nivel de estrés, ni tampoco muchos de ellos llegan a adquirir el síndrome del quemado (Mészáros y otros, 2013).

Paradójicamente, el condiciones y ambiente de trabajo de estos profesionales pueden presentar riesgos para su salud, especialmente en motivo para afrontar el cuidado y el sufrimiento del otro. (Rosa & Carlotto, 2005). El ambiente hospitalario se presenta como un lugar desencadenante de estrés al poner continuamente en contacto al profesional de la salud con situaciones incómodas, como enfermedad, muerte, imprevistos, consideradas situaciones desafiantes e intensas. La experiencia del estrés laboral en las organizaciones hospitalarias parece ser aún más inhóspito para los profesionales de la salud y suele generar inseguridad profesional.

El profesional que actúa en hospitales, y/o otros centros de salud, está aventurado a los diversos factores estresantes ocupacionales los que afectan directamente su calidad de vida. Entre estos factores tenemos las “agotadoras jornadas, escaso número de profesionales de salud, incentivos de reconocimiento a su labor desplegada, la continua exposición a contaminantes biológicos, químicos y físicos, así como se participe de sucesos de dolor, perdidas de miembros del cuerpo humano e incluso la muerte” (Pitta, 2003). Por lo tanto, los profesionales de salud en los ambientes hospitalarios realizan una serie de actividades inseguras que los puede conllevar a problemas de salud mental y emocional en mayor grado que en otras profesiones” (Benevides-Pereira AMT, 2002).

Sin embargo, el síndrome del estrés, proviene de múltiples factores estresantes, siendo su estudio de mayor complejidad, dado que cada persona individualmente lo percibe en forma diferenciada, más aun, cuando está relacionada o involucra otras patologías, como sería específicamente la ansiedad, en cuyo caso se agravaría la situación de la atención en el centro hospitalario (Vieco & Abello, 2014).

La OIT (2016) emitió directrices y recomendaciones para abordar el problema del estrés y la ansiedad laboral, manifestando que el camino de solución es la adopción del “trabajo decente” en las empresas, para proveer el empleo y garantizar los derechos en el trabajo, reduciendo las desigualdades, fomentar la transparencia e incrementa la resiliencia y hace extensivo la protección social para fomentar el diálogo social, tanto en las empresas como en la sociedad, para contar con un crecimiento económico más fuerte e inclusivo. La OIT (2016) incentiva que los países circunscriban el “estrés laboral y la fatiga mental ocupacional en sus registros de enfermedades profesionales, cuyas estadísticas permitirían legislar su prevención de ocurrencia, así como el apoyo legal que se les debe brindar a dichos trabajadores que sufren dichas situaciones negativas en el trabajo.

Por su parte, la OPS / OMS (2016) ha promovido políticas para la prevención de problemas causados por el estrés laboral, emitiendo un informe de título “Protegiendo la Salud de los Trabajadores, donde se especifican las medidas en SST, para minimizar la exposición a estos peligros, basados en principios éticos; acotando la necesidad de una certificación profesional de dicha enfermedad” (p. 6)

La ansiedad laboral, en cambio, surge ya como una patología mental, de una situación estresante, debido a que las respuestas a las exigencias o a problemas del entorno del trabajo no fueron las correctas; y no se deben de confundir con problemas del estrés, que por sí mismo no es negativo, debido a que, enfrentarse en un nivel moderado de estrés, resulta recomendable para mantenerse activo y motivado; manifestando la OPS/OMS (2016), que una “adecuada salud mental, no significa una ausencia de estrés; siendo necesario tener en cuenta, que la ansiedad es la que genera un estrés emocional y un dolor físico en el trabajador, el cual se prolonga en el tiempo, hasta el punto de bloquear y limitar la capacidad de acción en el trabajador” (Organización Panamericana de Salud/Organización Mundial de la Salud, 2016)

El Centro Materno Infantil (C.M.I.), Daniel Alcides Carrión (D.A.C.) en Villa María del Triunfo (VMT), cuenta con una población de 120 usuarios internos, para atender a una población de 42,302 habitantes (Abdala y otros, 2015). En dicho C.M.I., se observó que cada uno de los servidores públicos presenta diferentes formas de estrés laboral, donde sus efectos colaterales afectan al desempeño

laboral; lo cual viene disminuyendo el nivel de atención primaria en primer lugar, seguido de un ausentismo laboral, generando una alta rotación del profesional de salud, en el C.M.I.

En el C.M.I., se vienen registrando algunos casos de sobrecarga de trabajo, la alta exigencia del puesto de trabajo, la carencia de habilidades para afrontar la falta de recursos médicos, una mala relación con su superior o colega, o problemas por mobbing, han generado que dicho personal sea derivado al servicio de tratamiento psicológico de salud mental. Se viene generando en el C.M.I. de VMT, un problema de enfermedad laboral, presentándose situaciones como: tensión nerviosa, ansiedad, casos de estrés, retraimiento y antipatías (Abdala y otros, 2015).

Con lo observado anteriormente, se procedió a dar la interrogante del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad de los colaboradores de del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión” en VMT, 2018?, abarcando los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores de C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018?, (2) ¿Cuál es la relación que existe entre el la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018?, (3) ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018?

En lo referente a la justificación del estudio se explica el aspecto teórico, por exponer una recopilación de teorías vinculantes del estrés laboral y la ansiedad, por medios de fuentes primarias y secundarias, que permiten contar con definiciones, tipos, clasificación y tratamientos de las variables de estudio, tanto en autores nacionales, como internacionales. Esta información teórica sobre las variables permitió la creación de marco teórico sustentable para su análisis. El aporte teórico de la investigación es la información actualizada, de varias investigaciones ubicadas en los antecedentes de estudios recientes que brinda apoyo al presente estudio.

Con respecto al aspecto práctico, es disipar la confusión entre el estrés

laboral y la ansiedad, debido a que en muchas ocasiones se confunden, por tener en sus inicios los mismos síntomas, pero como se puede apreciar en sus resultados, el primero es un constructo mental que puede ser conllevado por el colaborador, si se presenta en su nivel moderado; mientras que la segunda variable, es una patología, que debe ser tratada, para evitar el bloque del accionar del colaborador.

Así mismo, en el aspecto metodológico, permite aplicar instrumentos que fueron validados y obtuvieron la confiabilidad adecuada tanto para el Estrés laboral como para la Ansiedad, en el centro de trabajo, que contienen respuestas en la escala de Likert; por lo que dichos instrumentos pueden servir de base en el uso metodológico, para investigaciones futuras y con mayor complejidad.

De la misma manera, se expone como objetivo general a: Establecer la relación entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. Daniel Alcides Carrión, en VMT, 2018; de tal propuesta se abarca los objetivos específicos: (1) Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018; (2) Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018 y (3) Analizar la relación que existe entre la realización personal que existe en el trabajo y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión, en VMT, 2018.

Las hipótesis planteadas de acuerdo a las interrogantes y en concordancia a los objetivos, se propuso como hipótesis general a: Existe relación directa y significativa entre estrés laboral y ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018; lo cual nos brinda a plantear, sus hipótesis específicas como: (1) Existe relación positiva y significativa entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018; (2) Existe positiva y significativa entre el la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018 y (3) Existe positiva y significativa entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo como referencia diferentes antecedentes internacionales, se tomó en cuenta a Sarsosa y Charria (2017) quienes realizaron una indagación con la intención de verificar el estrés laboral en instituciones de salud en Colombia. Usó una metodología descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se escogió a 595 participantes, con cargo asistencial, solicitándoles responder a los cuestionarios sobre las variables involucradas en la investigación. Obtuvieron como resultados que, presentan un alto nivel de estrés laboral y presentan síntomas fisiológicos laborales e intelectuales. Concluyeron que, que el estrés laboral que padecen estos trabajadores se coaliga con las particularidades del rol, escenarios laborales y la continua exposición a enfermedades infecciosas propias de un centro de salud.

De igual manera se consideró a Blanco et al. (2016) realizaron una investigación para verificar la existencia de evidencias entre precariedad laboral, burnout y salud, en Granada-España. Metodología de estudio transversal, cuantitativa, una muestra de 104 adultos. Los resultados, no pueden sostener dicha hipótesis, además que se realizó una comparación de los resultados aplicado en el sexo femenino y masculino y se observó que no hay presencia de una estadística significativa en ninguna de las tres variables, por lo que se sugiere que en futuras investigaciones corroboren estos resultados y acepten o rechacen la hipótesis planteada en esta investigación.

También, Bolaños (2014) realizó un trabajo investigativo con el propósito de indagar los niveles de ansiedad en universitarios de psicología Clínica e Industrial de la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala. Usó como metodología descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio 25 compañeros de clase (13 psicología clínica y 12 psicología industrial) con edades entre 20 y 15 año, para aplicarles la prueba IDAREN. Concluyó que no hay concordancia significativa en los niveles de ansiedad (rasgo y estado) entre carreras, edad y género, en los estudiantes de cuarto año de Psicología de la Universidad de Guatemala. Realizo recomendaciones, que compartan experiencias de tipo psicológicos para amenguar los niveles de ansiedad.

De la misma manera, Flores (2014) realizó una investigación con la intención

de verificar la concordancia del estrés laboral y los factores de riesgo en sus aspectos psicosocial intra y extra laboral en los operadores productivos de las empresas industriales en Colombia. Usó como metodología, el tipo crítico propositivo y observacional de la realidad. Se acopio un total de 343 operadores (287 operadores y 56 supervisores), a quienes se recolecto información aplicando los respectivos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que los principales factores estresores en la planta de trabajo son los de riesgos extralaborales como problemas familiares., lo que repercute en una precaria situación económica, dedicación a otras actividades fuera del trabajo. Llegó a la conclusión que todos estos factores podrían mejorarse cuando se asumieran políticas claras de responsabilidad social.

De igual manera, Oramas (2013) realizó una investigación con la pretensión de verificar la concordancia entre la presencia de estrés laboral y síndrome de burnout en profesores cubano de primaria, en Cuba. Uso como metodología descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio un total de 621 profesores del nivel primario en 4 IE cada una en su respectiva provincia, a quienes se recolecto información aplicando los respectivos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que los maestros difieren de los niveles de estrés de acuerdo a los años de servicio en la enseñanza, se identificó una concordancia positiva entre el estrés laboral, el agotamiento emocional y los estresores involucrados en la personalidad, como consecuencia de un proceso cíclico de integración del burnout al proceso de estrés laboral, proporcionado con las variables de. Llegó a la conclusión que el burnout y el estrés son elevados en los sujetos en estudio lo que presume la presencia de una situación disfuncional de presiones exteriores al trabajo, que repercute contrariamente en la salud y confort de los profesores de las IE.

Considerando como referencia a los Trabajos Nacionales, se ha considerado el trabajo de investigación de Granda (2018) quien planteó el objetivo de verificar las los factores asociados a la violencia laboral en residentes médicos de la URP en Lima. Uso como metodología descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio 1116 internos de medicina usando un muestreo censal, a quienes se le aplicó dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que la

prevalencia de violencia laboral encontrada fue de 82.8% y el sexo femenino tiene factor de riesgo de violencia laboral, al igual que la jornada laboral de 6 horas. Llegó a la conclusión que los factores asociados a la violencia laboral encontrados en este estudio fueron en la jornada laboral de 6 horas y para el sexo femenino por lo que no se encuentra relación estadísticamente significativa, ya que el principal causante de violencia psicológica fue, los internos, los residentes y asistentes de medicina.

También, fue conveniente considerar a Visitacion (2016) quien realizó un trabajo con el incentivo de conocer la concordancia entre estrés laboral y satisfacción en los colaboradores de la administración del MINEDU. Uso como metodología una orientación cuantitativa, descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio 60 colaboradores, mediante un muestreo censal, aplicando dos instrumentos. Concluyó que, existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, de manera que este estudio concluyo que hay un nexo correlacional entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los sujetos en estudio.

De similar manera, Quispe (2016) realizó un trabajo con la intención de consolidar la concordancia entre estrés y el clima laboral en los empleados de una compañía privada en Lima. Uso como metodología una orientación cuantitativa, descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio mediante un muestreo censal 168 colaboradores aplicando los instrumentos: escala de estrés de OIT-OMS y la escala de CL-SPC de Palma. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre las variables en estudio, Concluyó que se evidencia una concordancia positiva entre el estrés laboral y clima laboral, afectando al rendimiento de sus trabajadores de manera y no pudiendo obtener la rentabilidad proyectada.

Así mismo, Llanos y Guzmán (2016) realizaron un trabajo con el objetivo de verificar la concordancia de los factores asociados y las consecuencias del Mobbing en la salud mental del trabajador sanitario. Uso como metodología una revisión sistemática y restringida a artículos de texto completos y seleccionados utilizando la evaluación del sistema GRADE. Acopio 11 artículos para su análisis documental. Los resultados evidenciaron aproximadamente el 40% son de España,

aproximadamente un 20% de Turquía, 7% de México, mientras que el 9% corresponden a trabajos de Brasil e Italia y un 10% a trabajos de Brasil y España. En todos estos artículos se identificó los factores asociados y las consecuencias del mobbing en la salud mental que son la edad menor o igual a 30 años y mayor de 44 años de colaborador sanitario. Concluyeron que se verifica que, el tiempo de trayectoria laboral, los turnos en los que se labora y los departamentos en donde se trabaja pueden presentar mayor nivel de ansiedad y en el caso del elemento organizacional la falta de una política de resolución de conflictos trabajar más de 40 horas por semana, traen consecuencias contrarias para el trabajador sanitario y para los que sean testigos de este hostigamiento.

Por último, Guerrero (2015) realizó un trabajo con el objetivo de verificar la concordancia entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en individuos de una envasadora industrial de Chiclayo. Uso como metodología una orientación cuantitativa, descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transaccional. Se acopio censalmente 170 trabajadores de la fábrica, aplicando dos instrumentos para la primera variable con 43 ítems y para la segunda variable de 30 ítems. Concluyó la concordancia entre estrés laboral y riesgos psicosociales en los individuos de la fábrica en estudio, por lo queda demostrado que la relación con los jefes, la preparación, el conflicto en sobrecarga de trabajo, vulnerabilidad, autoestima, satisfacción, responsabilidad entre otros.

Con respecto al sustento teórico, sobre el estrés Lazarus y Flkman (2014) lo define como una combinación desafiante de respuestas emocionales y físicas a las demandas laborales y las presiones relacionadas con el trabajo. Se manifiesta cuando un individuo se encuentra en puesto de trabajo que no corresponde con sus capacidades, conocimientos o necesidades, experimenta estrés laboral. Lo mismo puede ser cierto para situaciones laborales en las que una persona no tiene acceso a los recursos que necesita para hacer su trabajo” (Lazarus & Folkman, 2014). Si bien es probable que todos los trabajos impliquen cierto nivel de estrés de vez en cuando, el verdadero estrés laboral puede ser dañino, especialmente cuando es constante. Las reacciones emocionales y físicas que una persona tiene ante el estrés laboral pueden tener un impacto contrario en la salud y provocar accidentes o lesiones.

Los riesgos laborales que se generan en las empresas principalmente son el estrés y el acoso sexual y laboral, los cuales surgen debido a una dirección inapropiada y a la deficiente organización empresarial (Gil-Monte, 2012). En cuanto al aspecto psicológico (Hirigoyen (2014)) menciona que el acoso laboral es “cualquier tipo de conducta abusiva que se manifieste con gestos, palabras, comportamientos o actitudes que se caracterizan por ser recurrentes; y además atentando contra la decencia o salud física y psicológica de la persona, arriesgando su permanencia en su centro laboral y creando un entorno hostil laboral” (p.55). El mobbing es sumamente negativo para las personas que lo enfrentan diariamente, pero no solo afecta individualmente, es bien conocido el efecto negativo que tiene sobre la imagen de las organizaciones, generando el ausentismo laboral que repercute en la calidad de la productividad, conllevando a pérdidas y costes sociales a estas empresas (Vicente, 2015).

Así mismo en la variable de mobbing muestra que según los datos suministrados por el estudio realizado por Giaccone y Di Nunzio (2015) en Europa es cada vez más preocupante la manera como los trabajadores son expuestos a casos de acoso laboral, de maltrato verbal o físico, amenazas, trato humillante, entre otros tipos de acoso laboral; lo cual ha tenido un incremento constante del 33% entre los años 2005 y 2015. Por esta razón, se incrementó la necesidad de una mayor atención legal para las víctimas de estos actos en el ámbito laboral. El mobbing tiene como objetivo intimidar, amedrentar y agotar emocional a la víctima, a tal grado que se sienta motivada a abandonar el puesto de trabajo para evitar el acoso que sufre de forma reiterada (Piñuel, 2014).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) hace su aporte sobre el acoso laboral informando que es “toda acción verbal o psicológica que se realiza sistemáticamente, repetidamente y de forma persistente, cuando un individuo o un grupo de personas se ensañan contra un sujeto para humillarlo, ofenderlo y amedrentarlo”. (p. 89).

Así también vemos que en conceptos teóricos encontramos al investigador Freudenberg en 1980 creó una definición sobre el Burnout como “la frustración y fatiga que siente una persona cuando entrega todo su esfuerzo y consagración a una forma de vida, relación o causa que no le produce la retribución esperada”. También se ha usado el término desgaste profesional para denominar a síndrome.

(p. 56).

Para el año 1981 después de muchos años de trabajo e investigación aparece el Maslach Burn Out Inventory. Se trata de un cuestionario que mide el desgaste profesional, considerando como factores importantes el desgaste emocional, la despersonalización y la frustración personal; principalmente aplicado a profesionales de la salud, sin embargo, ha sido utilizado como modelo para adaptarlo a otros campos laborales.

En el caso de Brill (1984) citado por Grau (2007) realiza una definición más precisa sobre el Burnout diciendo que es “ el estado disfuncional y disfórico que desarrolla una persona sin una transformación psicopatológica mayor, con respecto a un puesto de trabajo donde anteriormente sentía satisfacción personal y laboral, pero con el tiempo comienza a sentirse inconforme, ya que necesita un incentivo externo, el cual puede ser la necesidad de un reajuste laboral debido a las expectativas o metas que se había trazado profesionalmente”. (p. 89)

Con respecto a las dimensiones del estrés laboral, se ha visto conformado por: Agotamiento físico y psíquico que está relacionado con el menoscabo de los recursos emocionales; despersonalización, caracterizado por la deshumanización que se produce por la indiferencia que siente el trabajador y la realización personal hacia sus actividades y el entorno que lo rodea, un sentimiento de distancia emocional acompañado de formas negativas e insensibles hacia los aceptantes del servicio prestado. Entre los cuatro factores que describen la despersonalización se encuentran según Garden: el distanciamiento, la hostilidad, el desinterés, desapego y falta de preocupación por los demás. Además, la impropia realización personal con sentimientos negativos sobre sus logros profesionales, baja autoestima con sentimientos de fracaso, la tendencia a los autoreproches por no alcanzar sus objetivos y evaluación del trabajo realizado negativamente.

Entre las observaciones que hace Maslach (1991) menciona que este síndrome, se presenta exclusivamente en profesionales que presta servicio de ayuda o servicio social, como los educadores y sanitarios, donde a su vez se encuentran los profesionales de salud mental y de elementos de alto riesgo.

En cambio, para Pines y Aronson (1988) citado por (Saborío & Hidalgo, 2015) este síndrome no se limita solo a profesionales de ayuda, sino que lo define de una forma generalizada, mencionando que “Es una condición de cansancio

físico y mental por encontrarse en una situación laboral absorbente, crónica y demandante afectando el estado emocional” (p. 101).

Este síndrome asociado al agotamiento físico se presenta con baja energía, fatiga crónica, debilidad general, generando enfermedades frecuentes con manifestaciones psicosomáticas de estrés. Además, el trabajador se encuentra en un constante estado de agotamiento emocional, con sentimientos de incapacidad, desesperanza con respecto al reconocimiento y la realización profesional. Manifiesta falta de alineación en el trabajo, pérdida de interés en sus actividades al desarrollar actitudes negativas hacia el trabajo y a la vida misma.

Existen cuatro etapas que identifican el desarrollo del síndrome del estrés laboral denominado burnout, según lo indicado por Edelwich y Brodsky, las cuales se detallan a continuación: La Fase de entusiasmo se da cuando el trabajador tiene una percepción idealista del trabajo, con una motivación y expectativa hacia sus metas que lo llevan a esforzarse sin límite de sacrificio, sobre identificándose con el paciente con un gasto de energía excesivo e ineficaz; la Fase de estancamiento surge cuando el trabajador toma conciencia de la realidad, apareciendo un enlentecimiento de sus actividades al sopesar su esfuerzo laboral con la recompensa que recibe; la Fase de frustración es la primera manifestación del burn out, surgiendo cuando el trabajador aminora su participación en las actividades y comienza a cuestionar los aspectos de su vida laboral dando lugar a la desmotivación y por último la Fase de la apatía, el trabajador se retrae totalmente como mecanismo de defensa, para evitar mayor daño emocional, tras sucesos que han generado frustración y desilusión. Aparece el agotamiento emocional, desinterés, aislamiento, cinismo, etc.

Para Patlan (2013) el “burn out” tiene sus causas elementales que las resume en una sencilla ecuación llamada características etiopatogénicas del burnout: Suspiciencia individual + exceso laboral y/o crisis vital = Burn out (p. 91).

Es interesante acotar que Paihuamán (2017) agrega el término “individualizada” a la sobrecarga laboral, ya que estas vivencias de sobrecarga individual que vive el sujeto, desencadenan el cuadro del síndrome, no obstante, la disminución del rendimiento laboral no siempre se atribuye al burn out, ya que puede ser motivada por otros factores. (p. 121).

Manifestaciones Mentales:

Los síntomas psicológicos, están relacionados con la disforia y principalmente con el agotamiento emocional que se caracteriza por nerviosismo, inquietud psicomotora, falta de concentración, olvidos frecuentes y agotamiento. Predominan los sentimientos de estar atrapado en el rol profesional y sensación de vacío; así como vivencias de frustración, incapacidad e insuficiencia”.

Manifestaciones Físicas:

Los síntomas físicos de tipo psicósomáticos son muy frecuentes y recurrentes en personas con el síndrome de Burnout, siendo las más comunes: cefaleas, trastornos gastrointestinales con manifestaciones de gastritis, úlceras, por lo general a nivel de la columna, trastornos cardiovasculares, hipertensión arterial, cambios en el descanso nocturno como el insomnio, además de la pérdida o disminución del libido; igualmente las defensas del sistema inmunitario disminuyen a tal grado que los cuadros gripales y resfríos suelen ser frecuentes, pudiendo desencadenar mayores problemas respiratorios. Los síntomas físicos del Burnout son tan serios, que existen estudios que demuestran la relación con riesgo de enfermedad coronaria y riesgo de enfermedad cardiovascular. También, se demostró que los trabajadores con Burnout tienen mayor riesgo de sufrir infarto de miocardio que las personas que no padecen el síndrome (Rosa & Carlotto, 2005)..

Manifestaciones Conductuales:

Tienen que ver con la falta de interés y entusiasmo en el rol asistencial, despersonalizando la relación con el paciente por la falta de energías y motivación, manifestándose una alteración de la conducta en el ámbito profesional. Existen casos donde cualquier intento o sugerencia de ayuda es interpretada negativamente por la persona, descalificando la situación con quejas y reacciones cínicas que no permiten identificar el problema, generando a nivel conductual con el aumento de consumo de sustancias estimulantes como el café, los sedantes, las bebidas alcohólicas y otras drogas, además del sedentarismo y los malos hábitos alimenticios.

Manifestaciones Socio-laborales:

Las relaciones interpersonales se pueden ver afectadas a nivel de los pacientes, los compañeros de trabajo, superiores o personal subordinado; mediante el distanciamiento afectivo de los contactos sociales y un distanciamiento defensivo, llegando a perturbar inclusive las relaciones familiares y de pareja, al

llevar los problemas laborales al hogar. Existe un sentido de compromiso basado en la ética humanista cuando el profesional de la salud comienza su carrera, que puede verse seriamente perjudicado por la situación de aburrimiento. Cuando el trabajador siente que no es valorado laboralmente por sus colegas o la organización, se define como una persona “quemada”, la cual se defiende pagando con la misma moneda a quienes cree responsables de su estancamiento y desvalorización laboral.

Manifestaciones Organizacionales: Entre las consecuencias del Burnout, según estudios realizados se encuentra “el deseo de abandonar el trabajo, cambiar de puesto, el ausentismo laboral y las faltas en el cumplimiento de la jornada laboral combinado con una disminuida productividad individual Firth, et al. (1986) citado por Martínez (2010). La frustración laboral tiene su origen en todo el tiempo y esfuerzo invertido por el trabajador, sin recibir la satisfacción personal y profesional que espera; aumentando su frustración cuando piensa que la salida a su problema es renunciar a su puesto de trabajo.

Resiliencia: Se considera de vital importancia para resistir las adversidades en cualquier aspecto de la vida. Para Luthar Cicchetti y Becker (2014) la define como: “la capacidad que tiene el sujeto de adaptarse positivamente cuando se encuentra en una situación de adversidad. Entre los elementos que deben estar presentes para definir la resiliencia se encuentra la adversidad, la adaptación y la resiliencia” (p. 78).

Es decir, que la persona resiliente está en la capacidad de enfrentar las adversidades desde una referente positiva, a través de la adaptación a pesar de las dificultades. A continuación, se analizarán los tres componentes de la resiliencia:

Adversidad

Según Luthard y Ciccheti (2014), la adversidad se define como las situaciones negativas que se presentan en la vida, que estadísticamente se pueden solucionar con los ajustes respectivos. Al analizar el término dificultades de ajuste, es evidente que la adversidad, aunque se vincula con eventos y circunstancias negativas, puede mantenerse al margen de los elementos positivos que en mayor medida tiene una alta probabilidad de buenos resultados, dando sentido al concepto de resiliencia. (Fletcher y Sarkar, p.45, 2013)

Adaptación positiva

Este término se utiliza para “la competencia social que se manifiesta en la conducta o al éxito del desarrollo de las tareas en determinada etapa” (Luthard & Cicchetti, 2014, pág. 75). También lo relacionan con “aspectos del bienestar interno” (Masten & Obradovic, 2016, pág. 13)

La resiliencia tiene como consecuencia fundamental la adaptación positiva, los cuales deben evidenciar un funcionamiento normal en el individuo, incluyendo un estado de salud físico y mental en condiciones entre normales a óptimas, a pesar de la exposición a la adversidad. Entendemos por adaptación en el individuo, se debe medir dentro de los indicadores empleados en el marco sociocultural, para obtener un acercamiento más ecológico, como, por ejemplo: en los niños el logro académico es un indicador evaluado en su ambiente, y en el personal militar se puede medir del retiro de síntomas psiquiátricos.

Proceso resiliente

Tal como ya se ha analizado, una segunda generación de investigadores sobre la resiliencia, han llegado a la conclusión de que es un proceso caracterizado por obtener buenos resultados, a pesar de enfrentarse a desafíos como la adversidad. La resiliencia desarrolla un proceso dinámico y multifactorial de riesgos y diversos aspectos, familiares, conocimientos, emotivos, sociales y/o culturales (Melillo & Suárez, 2013, pág. 45). Entre otro aspecto importante de la resiliencia, es que no se considera un atributo personal, ya que si el individuo no tuviera ese atributo sería una persona irremediamente destinada al fracaso (Luthard & Cicchetti, 2014, pág. 54). Es por ello que se entiende como un proceso que se va transformando y construyendo.

Ya se han analizado y establecido los tres componentes de la resiliencia, la adversidad, la adaptación positiva y el proceso; es importante destacar que se ha empleado la recuperación y el afrontamiento, no obstante, se deberían conceptualización de forma distinta a la resiliencia. Según Bonanno y Mancini (2016) la resiliencia se debe distinguir de la recuperación, ya que en muchos casos las personas han superado traumas significativos manifestando algún tipo de psicopatología considerado un comportamiento anormal, cuando en realidad, lo que la persona está haciendo es poner en práctica el proceso de resiliencia.

La resiliencia es tan positiva que las personas que la desarrollan, están en

la capacidad de avanzar en la vida sin el más mínimo problema en su rutina diaria (Bonanno & Mancini, 2016, pág. 59). Asimismo, Richardson (Richardson, 2012), destacó que la resiliencia es “un proceso que permite afrontar los factores estresantes, adversos, cambios y oportunidades que fortalecen e identifican las cualidades resilientes o los elementos protectores”. Pero el termino afrontamiento tiene que ver con las estrategias que se emplearan después de evaluar al estresor, mientras que la resiliencia se refiere a cómo evalúa el estresor (Lazarus & Folkman, 2014, pág. 121)

Entre otra variable tenemos a la ansiedad independientemente de cuál sea su motivo, compromete la efectividad del individuo en su totalidad, centrándose en el problema sin encontrar una solución efectiva o un estado emocional que le permita avanzar en sus actividades normalmente. Este estado de constante inquietud impide que la persona se reintegre a su realidad y vuelva a la tranquilidad.

En el ámbito laboral es una característica común, asociada con nerviosismo, agotamiento, falta de concentración, tensión muscular e inquietud durante toda la jornada laboral, causando estrés en las personas que rodean al afectado, Para Bolaños (2014) la ansiedad es: Anticipar los peligros que se puedan presentar aunque no estén definidos; los motivos que desencadenan este estado ansioso pueden variar dependiendo las circunstancias en que se desenvuelva el sujeto.

También es considerada una reacción a una emoción, según lo establecido por Morgan se conceptualiza de la siguiente manera: “La ansiedad, es la reacción de las emociones ante circunstancias de peligro que comprometan la supervivencia de la persona” (p. 243). Con respecto a Bolaños (2014) identifica dos posibles temores asociados a la ansiedad, los cuales se destacan a continuación:

Temor Objetivo: Es el temor que se asocia con experiencias vividas en otras áreas de la salud.

Temor Subjetivo: Se caracteriza por sentir ansiedad ante acontecimientos futuros no reales. La ansiedad normal o de utilidad se identifica por ser moderada y racional ante nuevas situaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Refiriéndonos a la curiosidad de entender todas las propiedades de un fenómeno social concreto a nivel fundamental y ampliar conocimientos sobre las mismas, se utilizó un tipo básica o fundamental, referido al estrés laboral involucrando la ocurrencia de la ansiedad mediante la involucración de información relevante de los temas de estudio y por medio de situaciones observacionales, permitiéndonos una comprensión clara del problema en cuestión. En tal sentido, Baena (2014) mencionó que la investigación básica permite la profundización sistemática de conceptos, analizando los fenómenos o hechos de ocurrencia de las variables, exclusivamente para la búsqueda de los fundamentos profundos de los fenómenos y situaciones observables de las mismas.

En la elección del enfoque se consideró al cuantitativo, debido a que se debieron de asumir un conjunto de estrategias, técnicas y supuestos para estudiar procesos psicosociales de la ocurrencia del estrés laboral y la ansiedad a través de la exploración de patrones numéricos. Al respecto, Alan y Cortez (2018, pág. 70).mencionaron una orientación cuantitativa, debido a que se buscar la exactitud de medida de las variables mediante la utilización de la estadística de datos numéricos o categóricos acopiados de los cuestionarios, que permitan verificar de manera deductiva las hipótesis planteadas

Lo anterior se asoció a un nivel de la investigación correlacional, porque involucró trascender la descripción básica, para llegar a ahondar el análisis sobre la manera como concuerda el estrés laboral y la ansiedad. Referente a lo mencionado, Hernández et al. (2014) señalaron que es correlacional, porque se busca establecer concordancias entre las variables de estudio las cuales denotaran la influencia de una de ellas sobre la otra o simplemente su relación.

Por último, se seleccionó un, el método hipotético – deductivo, para realizar la inferencia lógica de situaciones particulares del proceso en donde actúan el estrés laboral y la ansiedad. Los autores Sánchez y Reyes (2015) expresan que, el análisis empieza de lo general tomado como válidos para concluir su aplicación

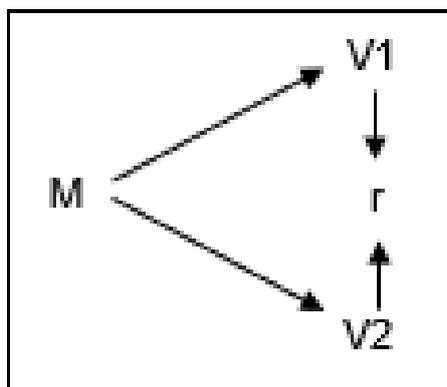
de carácter general; por lo contrario, en el método deductivo se analizan las conclusiones generales para sustentos particulares.

3.1.2. Diseño de investigación

Por las condiciones antes seleccionadas, se eligió un diseño no experimental, y transaccional. No experimental, porque se analizó los fenómenos psicosociales de los constructos estrés laboral y ansiedad, sin manipulación directa de las condiciones que experimentan los colaboradores sobre dichos constructos. Tampoco hay asignación aleatoria de sujetos a diferentes grupos., como tal, la evidencia que respalda las relaciones de causa y efecto es muy limitada. Para Escudero y Cortez (2018) es, porque las variables de estudio se observaron o sucedieron en su contexto natural, sin ninguna intrusión del entorno en estudio

Y es transaccional porque son hechos en un punto o tiempo determinado en que se acopia la información (Hernández y otros, 2014, pág. 151)

Con lo especificado la diagramación asociada al diseño corresponde:



Del diagrama, la notación correspondiente viene dada por: M, que corresponde a la muestra utilizada; V1, corresponde al constructo estrés laboral; V2 al constructo ansiedad; y r, corresponde por ser un trabajo correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Es una combinación retadora de respuestas emotivas y físicas a las demandas laborales y a las imposiciones relacionadas con el trabajo. Una situación laboral que no se corresponde con las capacidades,

conocimientos o necesidades de una persona, experimenta estrés laboral. Lo mismo puede ser cierto para situaciones laborales en las que una persona no tiene acceso a los recursos que necesita para hacer su trabajo (Romero, 2014)

Definición operacional:

Escala utilizada para hacer la medición referente a a situaciones estresantes interpersonales crónicas del entorno laboral. Según Maslach et al. (2001) se caracteriza por el cansancio extremo producto de exigencias máximas de su esfuerzo físico y emociones excesivas; la despersonalización referida a la interrelación con los demás trabajadores marcadas por el cinismo; y baja realización personal caracterizado por la autoevaluación negativa del individuo, hacia su capacidad para el trabajo y para el trato con otras personas (Anexo 1)

Indicadores: En cuanto a la dimensión agotamiento emocional:

Sentimientos de cansancio físico y sentimiento emocional; así mismo, la dimensión despersonalización, enumera dos indicadores: Impresiones de actitudes pesimistas e impresiones de insensibilidad; también, la dimensión realización persona engloba dos indicadores: Sentimientos de baja autoestima del ámbito personal y sentimientos de baja autoestima del ámbito personal laboral

Escala de medición: Con respuestas de cero para situación de nunca; uno = para situación pocas veces anual; dos = para situación de una vez al mes o menos; tres = para situación unas pocas veces al mes; cuatro = para situación una vez a la semana; cinco = para situación para pocas veces a la semana; y seis 6 = para situación para todos los días.

Variable 2: Ansiedad laboral

Definición conceptual: La ansiedad laboral es el término utilizado para describir la ansiedad que proviene de una fuente específica: el trabajo. Con la ansiedad laboral, la idea de trabajar o estar realmente en el trabajo actuará como un factor desencadenante considerable que provocará síntomas de ansiedad. La ansiedad laboral puede ser leve o provocar síntomas intensos que dificultan el desempeño y el bienestar de una persona (Bolaños, 2014).

Definición operacional: La ansiedad laboral fueron medidas desde la construcción de la Escala de Ansiedad de autoevaluación (SAS) de Zung creada

en 1971, donde con 20 reactivos, para luego clasificarlos en cuatro niveles de ansiedad: normal, mínima, marcada, grado máximo

Indicadores: En cuanto a la dimensión de la Escala de Ansiedad de Zung, estas no cuentan con dimensiones propias, dado que solo se encarga de medir el nivel de ansiedad del encuestado, referido a manifestaciones, características de ansiedad, como síntomas o signos.

Escala de medición: Se llegó a utilizar una escala de tipo Likert de nivel ordinal con cuatro opciones de respuesta muy pocas veces, algunas veces, muchas veces y casi siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

La población es la enumeración de la totalidad de elementos referido un entorno o espacio físico. La población correspondió a todos los colaboradores del C.M.I. Daniel Alcides Carrión, el cual asciende a un total de 120 colaboradores. Para Hernández et al. (2014) es el conjunto de datos medibles o cuantificables

Criterios de inclusión: son todos los colaboradores en planilla del C.M.I., Daniel Alcides Carrión, en el 2018, que acude regularmente al trabajo, de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, que acepte participar en el trabajo de investigación.

Criterios de exclusión: Colaboradores, que se encuentra de vacaciones o permiso temporal en el lapso de tiempo de estudio y colaboradores que no acepten participar en la investigación.

3.3.2. Muestra

La muestra fue integrada por 120 colaboradores, que cumplen los criterios de inclusión y exclusión.

3.3.3. Muestreo

Utilizándose como método el muestreo censal

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas, conforme con Valderrama (2013), se usan con la intención de

aproximarse a los acontecimientos per se y poder acceder a lo que estos contienen, apoyándose de instrumentos para sintetizar las diversas formas de información. La técnica que se usó en la investigación fue mediante encuesta y observación.

Los instrumentos según Monge (2011) son los mecanismos para recolectar y registrar la información; siendo las entrevistas estructuradas y semiestructuradas, las guías de observación, los cuestionarios, las listas de control y otros.

Ficha técnica del Instrumento del estrés laboral.

Denominación	Inventario para medir el estrés laboral
Nombre Original:	Maslach Burnout Inventory
Autor	Maslach, C y Jackson, S
Año de creación	1981
Duración de la aplicación	20 minutos
Versiones	1ra Versión: Maslach y Jackson (1981) 2da Versión, Gil-Monte, P. y Peiró, J.(1997),
Propósito	Medir la intensidad del estrés laboral
Contenido	22 ítems con afirmaciones, de sentimientos y actitudes
Escala	Likert: (0) Nunca (6) Todos los días 1) agotamiento emocional, 2)
Dimensiones	despersonalización, y 3) realización personal en el trabajo.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar: Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20; Despersonalización 5,10,11,15,22; y Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,2.

La baremación está compuesta: agotamiento emocional (bajo: 0 – 18, medio: 19 – 26 y alto: 27 – 54); despersonalización (bajo: 0 – 5, medio: 6– 9 y alto: 10 – 30); y realización personal bajo: (0 – 27, medio: 28– 34 y alto: 35 – 48)

Ficha técnica del Instrumento de la ansiedad laboral.

Denominación	Inventario para medir la ansiedad laboral
Nombre Original:	Self-Rating Anxiety Scale
Autor	Zung, W
Año de creación	1971
Duración de la aplicación	Indeterminado
Propósito	Intensidad de la ansiedad
Contenido	20 ítems con síntoma y signos
Escala	Likert: (1) Muy pocas veces, (2) algunas veces (3) Muchas veces (4) casi siempre
Calificación	Moderada, Mínima moderada, moderada severa, grado máximo

La calificación se realiza a la siguiente escala: Normal (menos de 45 puntos); mínima moderada (45 a 59 puntos); mínima moderada (60 a 74) y grado máximo (más de 75 puntos).

Validez

El cuestionario sobre el Estrés laboral de 22 preguntas fue validado por Maslach Burnout Inventory en 1981. Fue utilizado por Spontón et al (2018) en Buenos Aires Argentina.

El cuestionario sobre Ansiedad de 20 preguntas es el Test de Ansiedad de Zung, validado por el autor.

Confiabilidad

La fiabilidad fue determinada mediante la prueba de Alfa de Cronbach realizada en SPSS 25. Según el criterio establecido por George y Mallery (2003, p. 231), para el coeficiente del Alfa de Cronbach (α) cuyo valor mínimo recomendado debe ser de 0.7 para establecer que un instrumento es confiable. Estructuraron la siguiente escala de valoración de fiabilidad: $\alpha >.9 \rightarrow$ Confiabilidad excelente; $\alpha >.8 \rightarrow$ Confiabilidad buena; $\alpha >.7 \rightarrow$ Confiabilidad aceptable; $\alpha >.6 \rightarrow$ Confiabilidad cuestionable; y $\alpha \leq.5 \rightarrow$ Confiabilidad pobre

Maslasch en el inventario de estrés laboral, encontró una confiabilidad de 0.88, ajustándose a ser usado por investigaciones posteriores

Zung encontró una confiabilidad de 0.666, siendo factible ser usado en otras realidades.

3.5. Procedimientos

Para realizar la ejecución de los instrumentos usados para acopiar datos, se gestiona un consentimiento especial al C.M.I. Daniel Alcides Carrión en VMT centro donde se realizó la aplicación de los instrumentos de las variables involucradas en el estudio. Luego en una semana se buscara completar la aplicación de los mismos, accediendo a la disponibilidad de los colaboradores. Una vez adquirida la información se solicitará a la dirección de dicho C.M.I. la fecha indicada para emitir una constancia de que se hizo de la aplicación de instrumentos

3.6. Método de análisis de datos

Se obtiene los resultados descriptivos mediante la estadística descriptiva para obtener tablas con cantidades totales y porcentuales y su respectiva representación gráfica. Por último, se contrasta las hipótesis planteadas, utilizando la prueba de correlación de Spearman (Rho).

Se detalla los puntajes de validación correspondientes al valor de Rho de Spearman, para detallar la magnitud de la correlación: $Rho = 1$, correlación perfecta; $0.90 \leq Rho < 1.0$: proporcional muy fuerte; $0.70 \leq Rho < 0.90$ es fuerte; $0.40 \leq Rho < 0.70$ es moderada; $0.20 \leq Rho < 0.40$ es muy débil; $Rho = 0$ es nula

3.7. Aspectos éticos

Mediante el permiso autorizado por Dirección de Investigación del C.M.I. "Daniel Alcides Carrión", se aplicó la encuesta al personal de salud, teniendo en cuenta el propósito que siguen las investigaciones científicas de la Universidad Cesar Vallejo, con respecto al anonimato y seguridad de que sus resultados no serán usados con otros fines más que los académicos. Se adjunta el consentimiento informado de los encuestados cumpliendo con los principios éticos de la UCV.

:

IV. RESULTADOS

Descriptivo del estrés laboral

Tabla 1

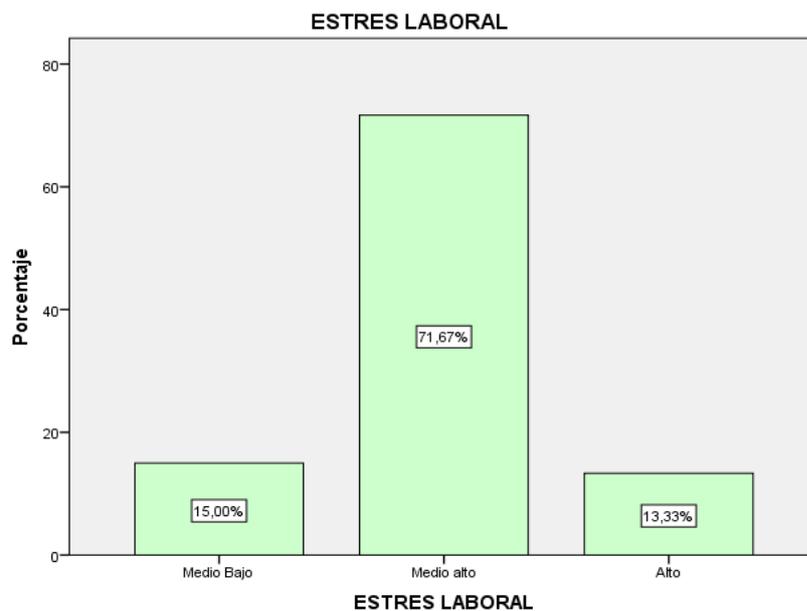
Nivel de estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio Bajo	18	15,0	15,0	15,0
	Medio alto	86	71,7	71,7	86,7
	Alto	16	13,3	13,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 1

Nivel de estrés laboral



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación:

Se visualiza en el gráfico que a la población se le evaluó en la Variable Estrés Laboral y se obtuvo el siguiente resultado: Medio bajo un 15%, Medio alto un 71.87% y Alto un 13.33%.

Descriptivo del agotamiento

Tabla 2

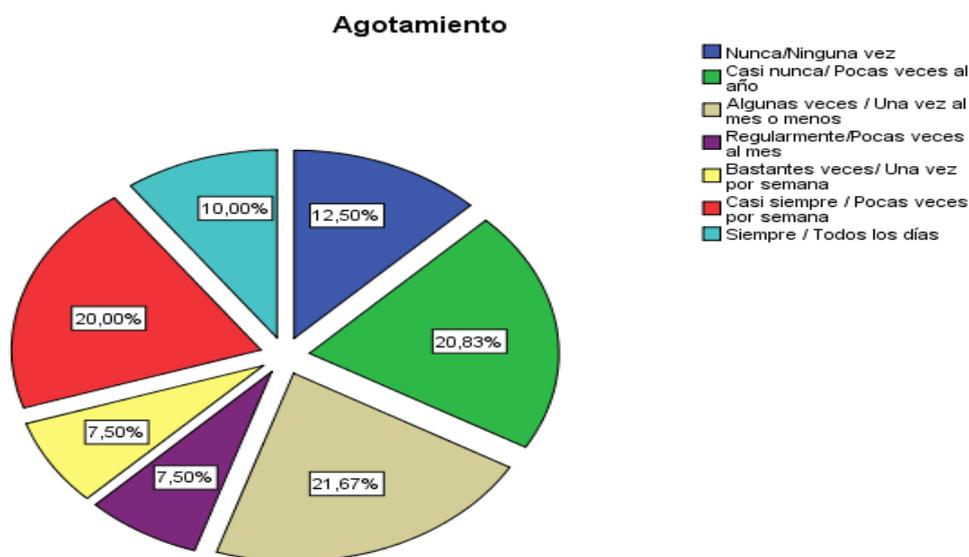
Nivel de agotamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca/Ninguna vez	15	12,5	12,5	12,5
Casi nunca/ Pocas veces al año	25	20,8	20,8	33,3
Algunas veces / Una vez al mes o menos	26	21,7	21,7	55,0
Válido Regularmente/Pocas veces al mes	9	7,5	7,5	62,5
Bastantes veces/ Una vez por semana	9	7,5	7,5	70,0
Casi siempre / Pocas veces por semana	24	20,0	20,0	90,0
Siempre / Todos los días	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 2

Nivel de agotamiento



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación:

Se visualiza en el gráfico que a la población se le evaluó en la dimensión Agotamiento y se obtuvo el siguiente resultado: Nunca/Ninguna vez un 12.50%, Casi nunca/ Pocas veces al año un 20.83%, Algunas veces / Una vez al mes o menos un 21.67%. Regularmente/Pocas veces al mes un 7.50%, Bastantes veces/ Una vez por semana 7.50%. Casi siempre / Pocas veces por semana un 20% y Siempre / Todos los días un 10%

Descriptivo de la despersonalización

Tabla 3

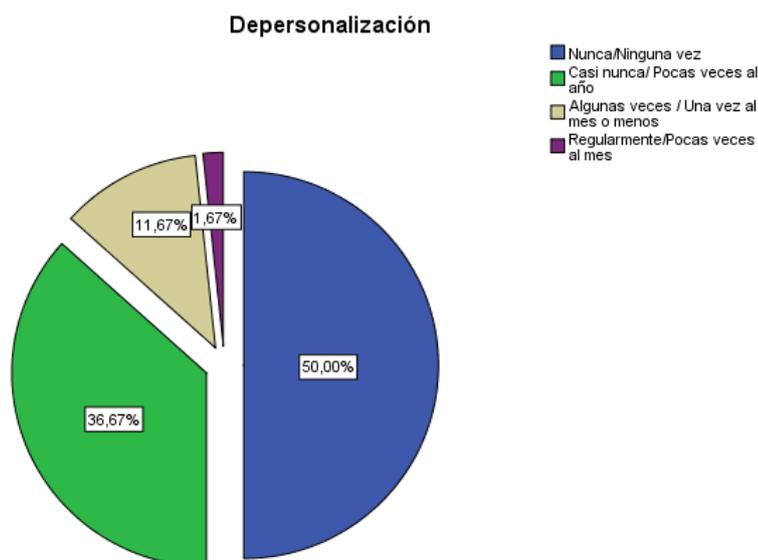
Nivel de despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca/Ninguna vez	60	50,0	50,0	50,0
Casi nunca/ Pocas veces al año	44	36,7	36,7	86,7
Válido Algunas veces / Una vez al mes o menos	14	11,7	11,7	98,3
Regularmente/Pocas veces al mes	2	1,7	1,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 3

Nivel de despersonalización



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación:

Se visualiza en el gráfico que a la población se le evaluó en la dimensión Despersonalización y se obtuvo el siguiente resultado: Nunca/Ninguna vez un 50%, Casi nunca/ Pocas veces al año un 36.67%, Algunas veces / Una vez al mes o menos un 11.67%. y Regularmente/Pocas veces al mes un 1.67%.

Descriptivo de la realización personal en el trabajo

Tabla 4

Nivel de realización personal del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca/Ninguna vez	2	1,7	1,7	1,7
Casi nunca/ Pocas veces al año	13	10,8	10,8	12,5
Algunas veces / Una vez al mes o menos	16	13,3	13,3	25,8
Regularmente/Pocas veces al mes	18	15,0	15,0	40,8
Válido Bastantes veces/ Una vez por semana	27	22,5	22,5	63,3
Casi siempre / Pocas veces por semana	29	24,2	24,2	87,5
Siempre / Todos los días	15	12,5	12,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 4

Nivel de realización personal del trabajo



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación:

Se visualiza en el gráfico que a la población se le evaluó en la dimensión Realización personal en el trabajo y se obtuvo el siguiente resultado: Nunca/Ninguna vez un 1.67%, Casi nunca/ Pocas veces al año un 10.83%, Algunas veces / Una vez al mes o menos un 13.33%. Regularmente/Pocas veces al mes un 15%, Bastantes veces/ Una vez por semana 22.50%. Casi siempre / Pocas veces por semana un 24.17% y Siempre / Todos los días un 12.50%

Descriptivo de la ansiedad

Tabla 5

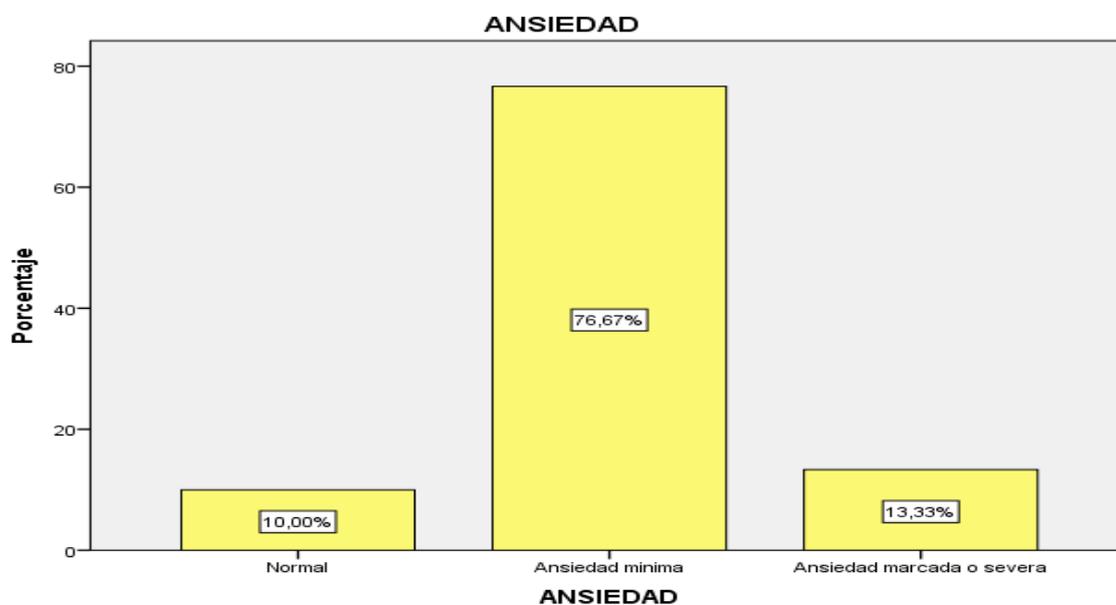
Nivel de realización personal del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Normal	12	10,0	10,0	10,0
	Ansiedad mínima	92	76,7	76,7	86,7
	Ansiedad marcada o severa	16	13,3	13,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 5

Nivel de realización personal del trabajo



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación:

Se visualiza en el gráfico que a la población se le evaluó en la Variable Estrés Laboral y se obtuvo el siguiente resultado: Normal un 10%, Ansiedad mínima un 76.67% y Ansiedad marcada o severa un 13.33%.

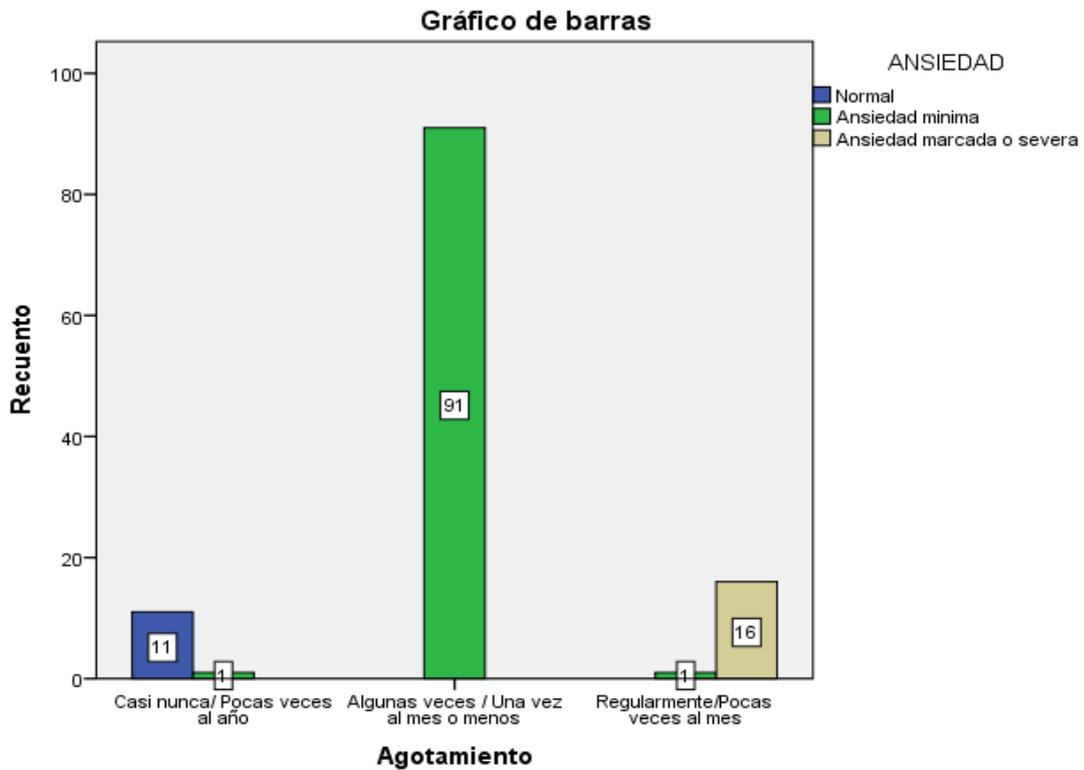
Tabla 6*Agotamiento y Ansiedad tabulación cruzada*

		ANSIEDAD			Total	
		Normal	Ansiedad mínima	Ansiedad marcada o severa		
Agotamiento	Casi nunca/ Pocas veces al año	Recuento	11	1	0	12
		% dentro de Agotamiento	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	100,0%	1,1%	0,0%	10,0%
	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Recuento	0	91	0	91
		% dentro de Agotamiento	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	0,0%	97,8%	0,0%	75,8%
	Regularmente/Pocas veces al mes	Recuento	0	1	16	17
		% dentro de Agotamiento	0,0%	5,9%	94,1%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	0,0%	1,1%	100,0%	14,2%
Total	Recuento	11	93	16	120	
	% dentro de Agotamiento	9,2%	77,5%	13,3%	100,0%	
	% dentro de ANSIEDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 6

Agotamiento y ansiedad, tabulación cruzada



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación

Interpretación: La apreciación que se tiene de la tabulación cruzada son: La ansiedad está presente en (75.8%) 91 de 120 paciente con ansiedad mínima y (14.2%) 17 de 120 Con ansiedad Marcada o Severa y el agotamiento está presente en (75.8%) 91 de 120 personas en la categoría de algunas veces/ Una vez al mes y Regularmente/Pocas veces al mes (13.3%) 16 de 120 personas.

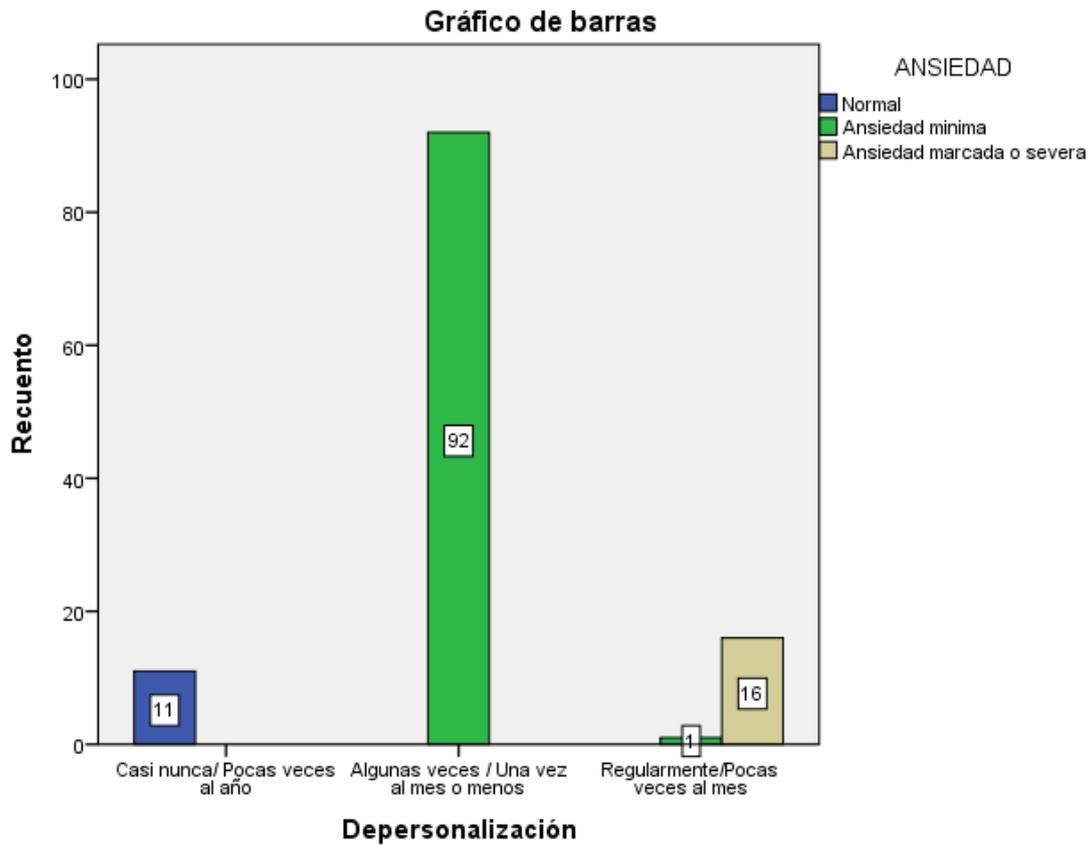
Tabla 7*Despersonalización y ansiedad, tabulación cruzada*

		ANSIEDAD			Total	
		Normal	Ansiedad mínima	Ansiedad marcada o severa		
Despersonalización	Casi nunca/ Pocas veces al año	Recuento	11	0	0	11
		% dentro de Despersonalización	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	100,0%	0,0%	0,0%	9,2%
	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Recuento	0	92	0	92
		% dentro de Despersonalización	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	0,0%	98,9%	0,0%	76,7%
	Regularmente/Pocas veces al mes	Recuento	0	1	16	17
		% dentro de Despersonalización	0,0%	5,9%	94,1%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	0,0%	1,1%	100,0%	14,2%
Total	Recuento	11	93	16	120	
	% dentro de Despersonalización	9,2%	77,5%	13,3%	100,0%	
	% dentro de ANSIEDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 7

*Despersonalización*Ansiedad, tabulación cruzada*



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación

Interpretación: La apreciación que se tiene de la tabulación cruzada son: La ansiedad está presente en (76.7%) 92 de 120 paciente con ansiedad mínima y (14.2%) 17 de 120 Con ansiedad Marcada o Severa y el Despersonalización está presente en (76.7%) 92 de 120 personas en la categoría de algunas veces/ Una vez al mes y Regularmente/Pocas veces al mes (13.3%) 16 de 120 personas.

Por lo general el 87% del personal de salud siempre y a veces se siente motivado; mientras que un 92% a veces o casi siempre realizan relaciones interpersonales.

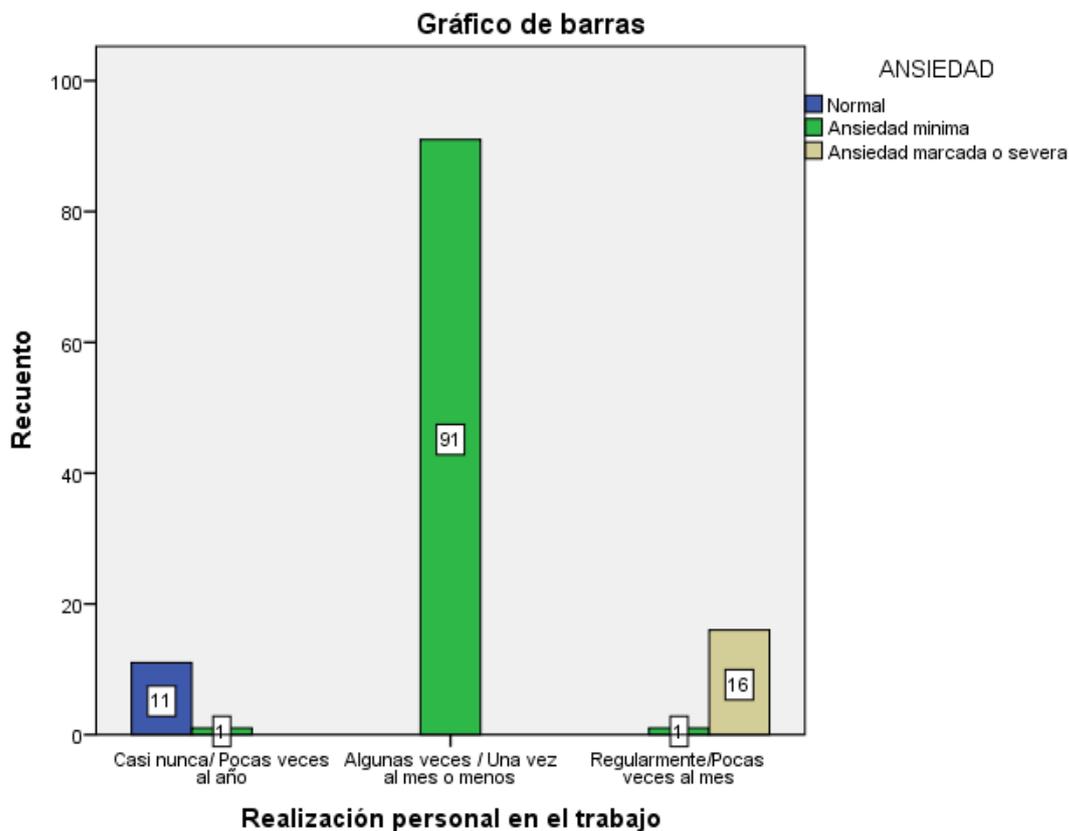
Tabla 8*Realización personal en el trabajo y ansiedad, tabulación cruzada*

		ANSIEDAD			Total	
		Normal	Ansiedad mínima	Ansiedad marcada o severa		
Realización personal en el trabajo	Casi nunca/ Pocas veces al año	Recuento	11	1	0	12
		% dentro de Realización personal en el trabajo	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	100,0%	1,1%	0,0%	10,0%
	Algunas veces / Una vez al mes o menos	Recuento	0	91	0	91
		% dentro de Realización personal en el trabajo	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	0,0%	97,8%	0,0%	75,8%
	Regularmente/Pocas veces al mes	Recuento	0	1	16	17
		% dentro de Realización personal en el trabajo	0,0%	5,9%	94,1%	100,0%
		% dentro de ANSIEDAD	0,0%	1,1%	100,0%	14,2%
Total	Recuento	11	93	16	120	
	% dentro de Realización personal en el trabajo	9,2%	77,5%	13,3%	100,0%	
	% dentro de ANSIEDAD	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Figura 8

Realización personal en el trabajo y ansiedad, tabulación cruzada



Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Interpretación

La apreciación que se tiene de la tabulación cruzada son: La ansiedad está presente en (75.8%) 91 de 120 paciente con ansiedad mínima y (13.3%) 16 de 120 Con ansiedad Marcada o Severa y el Realización personal en el trabajo está presente en (77.5%) 93 de 120 personas en la categoría de algunas veces/ Una vez al mes y Regularmente/Pocas veces al mes (13.3%) 16 de 120 personas.

Hipótesis general

Se va contrastar la concordancia entre estrés laboral y ansiedad

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe relación directa y significativa entre estrés laboral y ansiedad de los colaboradores del C.M.I. "Daniel Alcides Carrión", en VMT, 2018.

H1: Si existe relación directa y significativa entre estrés laboral y ansiedad de los colaboradores del C.M.I. "Daniel Alcides Carrión", en VMT, 2018.

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 9

Correlación: Estrés laboral y ansiedad

		Estrés Laboral	Ansiedad
Estrés Laboral	Rho	1,000	,951**
	p	.	,000
	n	120	120
Ansiedad	Rho	,951**	1,000
	p	,000	.
	n	120	120

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional (Rho= ,951) y significativa ($p=0,000 < ,05$) entre estrés laboral y ansiedad de los colaboradores del C.M.I. "Daniel Alcides Carrión", en VMT, 2018.

Hipótesis específica 1

Se va contrastar la concordancia entre agotamiento emocional y la ansiedad

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe relación positiva y significativa entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018;

H1: Si existe relación positiva y significativa entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 10

Correlación: Agotamiento emocional y ansiedad

		Agotamiento emocional	Ansiedad
Agotamiento emocional	Rho	1,000	,965**
	p	.	,000
	n	120	100
Ansiedad	Rho	,965**	1,000
	p	,000	.
	n	120	120

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional (Rho= ,965) y significativa ($p=,000 < ,050$) entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

Hipótesis específica 2

Se va contrastar la concordancia entre despersonalización y la ansiedad

Planteamiento de hipótesis:

H0: Existe positiva y significativa entre el la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. "Daniel Alcides Carrión", en VMT, 2018

H1: Si Existe positiva y significativa entre el la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. "Daniel Alcides Carrión", en VMT, 2018

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla11

Correlación: Despersonalización y la ansiedad

		Despersonalización	Ansiedad
Despersonalización	Rho	1,000	,981**
	p	.	,000
	n	120	120
Ansiedad	Rho	,981**	1,000
	p	,000	.
	n	120	120

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional (Rho= ,981) y significativa ($p=,000 < ,050$) entre la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. "Daniel Alcides Carrión", en VMT, 2018.

Hipótesis específica 3

Se va contrastar la concordancia entre realización personal en el trabajo y la ansiedad

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe positiva y significativa entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

H1: Si existe positiva y significativa entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 12

Correlación: Realización personal en el trabajo y la ansiedad

		Realización personal en el trabajo	Ansiedad
Realización personal en el trabajo	Rho	1,000	,965**
	p	.	,000
	n	120	120
Ansiedad	Rho	,965**	1,000
	p	,000	.
	n	120	120

Nota: Resultado de la base de datos del SPSS

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional (Rho= ,965) y significativa ($p=,000 < ,05$) entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

V. DISCUSIÓN

Se obtiene en concreto una relación directa y significativa ($\rho = 0,951$ pts), estrés laboral y ansiedad de los colaboradores del C.M.I. en VMT. Podemos asociar estos resultados a lo encontrado. Según Sarsosa y Charria (2017) muestra que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud. En esta misma línea investigativa Florez (2014) demuestra que las principales fuentes de estrés en el lugar de trabajo están dadas principalmente por los factores de riesgo extralaborales tales como situación económica, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo, sin embargo, se lograría mejorar si las empresas asumen políticas claras de responsabilidad social. Además, para Quispe (2016) evidencian que se consolida la concordancia entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima. El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (88%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44%). dada relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento. Todos estos autores se relacionan muestran que hay una concordancia positiva entre el estrés laboral y otra variable de ocurrencia en una institución, por lo que se puede establecer que el estrés laboral y ansiedad de los colaboradores del C.M.I.” Daniel Alcides Carrión”, Villa María del Triunfo, 2018

La hipótesis específica primera sobre la concordancia positiva ($\rho = 0,965$), el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores de C.M.I. en VMT, cuyos resultados concuerdan con el trabajo realizado por Oramas (2013) cuyos resultados evidenciaron que maestros masculinos presentan una concordancia positiva entre el estrés laboral, el agotamiento emocional y los estresores involucrados en la personalidad, como consecuencia de un proceso cíclico de integración del burnout al proceso de estrés laboral, proporcionado con las variables. Al encontrar elevado el agotamiento emocional, se presume la presencia de una situación disfuncional de presiones exteriores al trabajo, que repercute negativamente en la salud y bienestar de los profesores de las IE.

La hipótesis específica segunda sobre la concordancia positiva ($\rho = 0,981$), entre la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores de C.M.I. en VMT, encuentra similitud con los resultados hallados por Guerrero (2015) quien realizó un trabajo con el objetivo de verificar la concordancia entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales en Chiclayo, quien concluyó la existencia de una concordancia entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en los colaboradores, estando caracterizado esta relación por la despersonalización personal, que se manifiesta por la relación con los jefes, la preparación, el conflicto en sobrecarga de trabajo, vulnerabilidad, autoestima, satisfacción, responsabilidad entre otros constituyen las dimensiones de las dos variables correspondientes. Además,

La hipótesis específica tercera, menciona sobre la concordancia positiva ($\rho = 0,965$), entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad del C.M.I. en VMT, compatibiliza con lo hallado por a Blanco et al. (2016) quien verificó la existencia de evidencias entre precariedad laboral, burnout y salud, en Granada-España. El autor toma en cuenta que la precariedad laboral, limita la realización personal del colaborador al medir una respuesta insensible e impersonal hacia los destinatarios del servicio, cuidado, tratamiento o instrucción de los colaboradores de la institución de salud. De la misma forma concuerda con Flores (2014) quien verificó la concordancia del estrés laboral y los factores de riesgo en sus aspectos psicosocial intra y extra laboral en los operadores productivos de las empresas industriales en Colombia, encontrando la presencia de factores estresores en la planta de trabajo que no permiten la realización personal tanto dentro como fuera del centro laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Según la hipótesis general, se verificó una concordancia muy fuerte positiva entre estrés laboral y ansiedad en los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Indicándonos este resultado que, cuando se cuente con un nivel de estrés laboral adecuado, el nivel de ansiedad de los colaboradores estará controlado en la Institución de Salud de VMT.

Segunda:

Según la hipótesis específica 1, se comprobó una concordancia muy fuerte positiva entre el agotamiento emocional y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Revelándonos este resultado que, cuando se cuente con un nivel de agotamiento emocional adecuado, también se alivia la ansiedad de los colaboradores en la Institución de Salud de VMT.

Tercera:

Según la hipótesis específica 2, se aseguró una concordancia muy fuerte positiva entre la despersonalización y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Reflejándonos este resultado que, cuando se eleve el nivel de despersonalización, también se regula el nivel de ansiedad de sus colaboradores en la Institución de Salud de VMT.

Cuarta:

Según la hipótesis específica 3, se evidenció una concordancia muy fuerte positiva entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad de los colaboradores del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Mostrándonos este resultado que, cuando se posea un adecuado nivel de realización personal, también se lograrán adecuados niveles en la ansiedad de los colaboradores en la Institución de Salud de VMT.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a las autoridades del C.M.I, realizar estudios trimestrales sobre la concordancia del estrés sobre la ansiedad de los trabajadores, para contribuir con las estadísticas de las enfermedades laborales en los centros de salud, así, las autoridades del MINSA pueden asumir acciones correctivas para evitar su ocurrencia en sus instituciones de salud.

Segunda:

Se recomienda a las autoridades del C.M.I, controlar la asignación de horas extras, o la realización de sobretiempos de jornada laboral, a cambio de días de ausentismo o cambiar sus vacaciones por días laborales pagados; porque dicha práctica posibilita el agotamiento emocional de los servidores de salud.

Tercera:

Se recomienda a las autoridades del C.M.I que el personal sienta interés genuino por sus colaboradores, expresándose de diversas maneras, vacaciones obligatorias, recompensas, reconocimientos, festividades más relevantes al interior de la institución, incluir a todos los trabajadores en labores grupales.

Cuarta:

Se recomienda a las autoridades del C.M.I dar programa de capacitación, charlas de sensibilización y reuniones de confraternidad entre los colaboradores de la institución de salud; para que mediante dicha práctica se eliminen o dejen de actuar los factores estresantes y consecuente no se tenga la presencia de una patología más agresiva como es la ansiedad en los profesionales de salud.

REFERENCIAS

- Abdala, L., Barrios, J., Carhuamaca, D., Lara, I., Montoya, W., & Villanueva, A. (2015). *Plan operativo institucional 2016. centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrion*. [Trabajo de Investigación, Universidad San Juan Bautista]. Curso de Salud Comunitaria. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/poi-2016-plan-operativo-institucional-cmi-dac--5-pdf-free.html>
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ecuador: Editorial UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Benevides-Pereira AMT. (2002). Burnout: O processo de adoecer pelo trabalho. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (org.), *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo. *Casa do Psicólogo*, 17-57.
- Blanco, M., Ribeiro, A. R., Ayuso, L., Crespo, P., & Mena, C. (2016). Precariedad laboral, burnout y salud en personal administrativo de Granada. *REIDOCREA. Monográfico de Psicología y salud*., 5(2), 40-48. Obtenido de <https://www.ugr.es/~reidocrea/5-2-7.pdf>
- Bolaños, M. (2014). *Niveles de ansiedad en estudiantes de psicología clínica e industrial de la Universidad Rafael Landívar*. [Tesis para optar el pregrado]. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Bolanos-Maricarmen.pdf>
- Bonanno, G., & Mancini, A. (2016). The human capacity to thrive in the face of potential trauma. *Pediatrics*, 2(62), 369-375. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18245429/>
- Escudero Sanchez, C., & Cortez Suarez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. (U. T. Machala, Ed.) Machala -Ecuador: Ediciones UTMACH. Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Flores, R. &. (2014). *Estrés y desempeño laboral en los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa “Nuestra Señora del Carmen” Huaral-2014*. [Tesis para optar el postgrado]. Repositorio de la UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7315/Flores_BRR-Ger%c3%b3nimo_SEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Giaccone, M., & Di Nunzio, D. (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. (E. F. Conditions, Ed.) Eurofound. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331175890_Violence_and_harassment_in_European_workplaces_Extent_impacts_and_policies

Gil-Monte, P. (2012). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de salud pública.*, 29(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_abstract

Granda, E. (2018). *Factores asociados a la violencia laboral en internos de medicina*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la URP. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1146/TESIS%20GRANDA%20DE%20LA%20CRUUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grau, A. (2007). *Como prevenir el bournot: diferentes definiciones y diferentes interpretaciones. Gestión práctica de riesgos laborales*. Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>

Guerrero, M. (2015). *Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno en Chiclayo*". [Tesis para optar el pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la USS.

- Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3070/2-TESES%20-%20MOSSUL%20GUERRERO%20CASTA%20c3%91EDA%20-24-06-2017%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, R. e. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición ed.). Mexico . Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Hirigoyen, M. (2014). El acoso moral en el trabajo.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (2014). *Stress, appraisal, and coping*. (6ta edición ed.). New York: Springer. Obtenido de <https://www.worldcat.org/es/title/949922702>
- Leiter, M. P. (2014). Interventions to prevent and alleviate burnout. *Psycnet*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2014-24264-008>
- Llanos, T., & Guzmán, J. (2016). *Factores asociados al moobbing y sus consecuencias en la salud mental del trabajador sanitario*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener].
- Luthard, S. S., & Cicchetti, D. (2014). The construct of resilience: Implications for interventions and social policies. *Developmental and Psychopathology*, 42-80.
- Martinez, A. (2010). Professional depression, burnout and personality in longstay nursing. *Vivat Academia*(12), 42-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- MASLACH, C. y. (2010). THE BURNOUT SYNDROME. OVERVIEW AND DEVELOPMENT. *Consulting Psychologists Press*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*,(52), 397–422. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11148311/>
- Masten, A., & Obradovic, J. (2016). Competence and resilience in development. *Annals of the New York Academy of Sciences*.
- Melillo, A., & Suárez, E. (2013). *Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.
- Mészáros, V., Cserhádi, Z., Oláh, A. P., & Adam, S. (2013). Afrontamiento del estrés laboral en profesionales de la salud: estrategias para la prevención del burnout y la depresión. *Orv Hetil*, 154(12), 449-454. Obtenido de <https://pubmed-ncbi-nlm-nih-gov.translate.google.com/23506801/>
- Monge, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva - Colombia: Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. [Tesis de Doctorado, Escuela Nacional De Salud Pública]. Habana - Cuba. Obtenido de http://tesis.sld.cu/FileStorage/000206-3BE1-ORAMAS_VIERA.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (junio de mayo de 2016). *Trabajo decente y la agenda al 2030 de desarrollo sostenible*. Obtenido de OIT: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_470340.pdf
- Organización Panamericana de Salud/Organización Mundial de la Salud. (28 de abril de 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de OPS/OMS: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=

11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

- Parihuamán, M. (2017). *Nivel de estrés de los docentes de las Instituciones Educativas de Villa Vicús y Kilómetro 50, distrito de Chulucanas - Morropón - Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3022/MAE_EDUC_343.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*(29), 445-455. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Piñuel, I. (2014). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Edición Kindle. Obtenido de https://escuelajudicialpj.poderjudicial.go.cr/images/bibliotecavirtual/MateriaLaboral/Mobbing_Pg_1_a_179.pdf
- Pitta, A. (2003). *Hospital: dor e morte como oficio*. São Paulo: Hucitec. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-160471>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio de la UAP. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/366/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Richardson, G. (2012). The resiliency model. Health Education. *Scientific Research*. Obtenido de <https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1957052>
- Romero, A. e. (2014). *"Factores psicosociales y estrés en los estudiantes de enfermería"*. [Tesis para optar el pregrado].Repositorio de UNITRU. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7657>
- Rosa, C., & Carlotto, M. S. (2005). Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Rev SBPH*, 8(2), pp. 1-15.

- Obtenido de
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582005000200002
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sánchez, H. H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support.
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III en Cali ,Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1)(44-52). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>
- Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, C., & Medrano, L. (2018). Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Interdisciplinaria*, 36(1). Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272019000100007
- Thomas, H. (2002). Haciéndole frente al estrés en la vejez. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 34(núm. 1-2), pp. 42-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80534204.pdf>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2a ed.). Lima-Perú: Ed. San Marcos.
- Vicente, A. (2015). *La respuesta jurídica frente al acoso moral en el trabajo*. [Tesis para optar el postgrado]. España. Obtenido de https://www.tuasesorlaboral.net/images/centro_de_documentacion/acoso%20moral%20en%20el%20trabajo.pdf
- Vieco, G. F., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. I Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>. *Revista Virtual*

Psicología desde el caribe, Vol 31(núm 2), 354-385. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

Visitación, M. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa descentralizada del Ministerio de Educación*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Variable Operacionalización estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Vi. Estrés Laboral	Es una combinación retadora de respuestas emotivas y físicas a las demandas laborales y a las imposiciones relacionadas con el trabajo. Cuando una persona se encuentra en una situación laboral que no se corresponde con sus capacidades, conocimientos o necesidades, experimenta estrés laboral. Lo mismo puede ser cierto para situaciones laborales en las que una persona no tiene acceso a los recursos que necesita para hacer su trabajo (Romero, 2014)	Escala utilizada para hacer la medición referente al estrés laboral referidos a los factores estresantes emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo. El estrés laboral es un síndrome psicológico que se desarrolla en respuesta a factores estresantes interpersonales crónicos en el lugar de trabajo. Según Maslach et al. (2001) se caracteriza por agotamiento emocional manifestado por la sensación de cansancio extremo relacionado con un esfuerzo físico y emocional excesivo; despersonalización referida a las actitudes negativas en las relaciones interpersonales, marcadas por el cinismo y el desinterés; y baja realización personal caracterizado por la autoevaluación negativa del individuo, hacia su capacidad para el trabajo y para el trato con otras personas.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal en el trabajo	1,4,7,10,13 2,5,11,14 3,6,8,9,12,15	Muy bajo Bajo Medio bajo Medio alto Alto Muy alto

Anexo 2: Variable Operacionalización de ansiedad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Vd. Ansiedad	La ansiedad laboral es el término utilizado para describir la ansiedad que proviene de una fuente específica: el trabajo. Con la ansiedad laboral, la idea de trabajar o estar realmente en el trabajo actuará como un factor desencadenante considerable que provocará síntomas de ansiedad. La ansiedad laboral puede ser leve o provocar síntomas intensos que dificultan el desempeño y el bienestar de una persona (Bolaños, 2014).	Definición operacional: La ansiedad laboral fueron medidas desde la construcción de la Escala de Ansiedad de autoevaluación (SAS) de Zung creada en 1971, donde con 20 reactivos, para luego clasificarlos en cuatro niveles de ansiedad: normal, mínima, marcada, grado máximo	Normal Ansiedad mínima Ansiedad marcada Ansiedad grado máximo	Debajo de 45 45-59 60-74 75 a mas	La suma de todas las contestaciones da un puntaje

Anexo 3: Instrumentos de la investigación

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: _____ Sexo/género: _____
 Área de trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

CUESTIONARIO DE ANSIEDAD
TEST DE LA ANSIEDAD (ZUNG)

Nombre:

Grado:

Fecha:

Responde según a cómo te has sentido esta última semana:

	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Casi siempre
1. Me siento muy intranquilo (a) y nervioso (a) que de lo costumbre.	1	2	3	4
2. Me siento atemorizado sin motivo	1	2	3	4
3. Me altero o me angustio fácilmente	1	2	3	4
4. Siento como si me estuviera deshaciendo en pedazos.	1	2	3	4
5. Creo que todo está bien y que no va a pasar nada malo.	4	3	2	1
6. Me tiemblan los brazos y las piernas.	1	2	3	4
7. Sufro fuertes dolores de cabeza y de cuello.	1	2	3	4
8. Me siento débil y me canso fácilmente.	1	2	3	4
9. Me siento tranquilo y me es fácil estarme quieto.	4	3	2	1
10. Siento que el corazón me late más rápido.	1	2	3	4
11. Sufro de mareos.	1	2	3	4
12. Me desmayo o siento que me voy a desmayar.	1	2	3	4
13. Puedo respirar fácilmente.	4	3	2	1
14. Se me adormecen las manos y los dedos.	1	2	3	4
15. Sufro dolores de estómago e indigestión.	1	2	3	4
16. Orino con mucha frecuencia.	1	2	3	4
17. Generalmente tengo las manos secas y calientes.	4	3	2	1
18. La cara se me pone caliente y roja.	1	2	3	4
19. Duermo fácilmente y descanso bien por las noches.	4	3	2	1
20. Tengo pesadillas.	4	3	2	1

BASE DE DATOS JARUMY.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23: Visible: 49 de 49 variables

	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	V1	V11	V12	V13	VD	ES	AN	var										
1	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
2	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
3	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
4	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
5	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
6	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
7	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
8	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
9	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
10	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
11	1	2	1	4	1	2	2	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1											
12	1	2	1	4	1	3	2	5	1	4	4	1	1	2	1	2	1	2											
13	1	2	1	4	1	3	2	5	1	3	4	2	2	2	2	2	1	1											
14	1	3	1	4	1	3	2	5	1	3	4	2	2	2	2	2	1	1											
15	1	3	1	4	1	3	2	5	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1											
16	1	3	1	3	1	3	2	5	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1											
17	1	3	1	3	1	3	2	5	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1											
18	1	3	1	3	2	3	2	5	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1											
19	1	3	1	3	2	3	3	5	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1											
20	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1											
21	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1											
22	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1											
23	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1											
24	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1											
25	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1											
26	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1											
27	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2											
28	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2											
29	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

03:44 p.m. 01/08/2018

INQUIL SAN MARCOS
 +51 998 227 376: Preguntas todos están de acuerdo por dos años
 webwhatsapp.com

BASE DE DATOS JARUMY.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

29: B1 Visible: 49 de 49 variables

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A
30	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
31	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
32	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
33	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
34	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
35	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
36	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
37	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
38	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
39	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
40	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
41	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
42	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
43	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
44	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
45	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
46	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
47	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
48	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
49	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
50	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
51	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
52	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
53	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
54	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
55	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
56	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	5	0	2	1	5	6	1	5	0	2																		

BASE DE DATOS JARUMY.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

29: B1 3

Visible: 49 de 49 variables

	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	V1	V12	V13	VD	ES	AN	var										
30	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
31	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
32	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
33	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
34	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
35	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
36	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
37	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
38	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
39	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
40	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
41	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
42	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
43	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
44	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
45	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
46	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
47	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
48	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
49	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
50	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
51	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
52	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
53	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2											
54	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3											
55	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3											
56	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3											
57	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3											
58	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

03:45 p.m. 01/08/2018

BASE DE DATOS JARUMY.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

58: B1 3

Visible: 49 de 49 variables

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A
59	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
60	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
61	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
62	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
63	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
64	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
65	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
66	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
67	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
68	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
69	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
70	3	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
71	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
72	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
73	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
74	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
75	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
76	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
77	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
78	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
79	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
80	4	5	2	3	0	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
81	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
82	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
83	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
84	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
85	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	5	2	
86	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5																				

BASE DE DATOS JARUMY.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

25: Visible: 49 de 49 variables

	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	V1	V11	V12	V13	VD	ES	AN	var																		
59	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
60	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
61	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
62	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
63	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
64	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
65	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
66	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
67	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
68	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
69	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
70	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
71	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
72	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3																			
73	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
74	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
75	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
76	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
77	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
78	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
79	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
80	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
81	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3																			
82	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3																			
83	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3																			
84	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3																			
85	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3																			
86	2	3	2	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3																			
87	2	3	2	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	2	5	3																			

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 03:46 p.m. 01/08/2018

BASE DE DATOS JARUMY.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

87: B1 4 Visible: 49 de 49 variables

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A
92	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	
93	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	
94	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	
95	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	
96	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	
97	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	
98	4	5	2	3	1	1	4	5	2	1	1	4	0	6	0	2	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2	
99	5	5	2	3	2	1	4	5	2	1	1	4	1	6	0	3	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2	
100	5	5	2	3	2	1	4	5	2	1	1	4	1	6	0	3	1	5	6	1	5	0	2	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2	
101	5	5	2	3	2	1	4	5	2	1	1	4	1	6	1	3	2	5	6	1	5	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2		
102	5	5	2	3	2	1	4	5	2	1	2	4	1	6	1	3	2	5	6	1	5	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2
103	5	5	2	3	2	1	4	5	2	1	2	5	1	6	1	3	2	5	6	1	6	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	5	2		
104	5	5	3	4	2	1	5	6	2	1	2	5	1	6	1	3	2	5	6	1	6	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	5	2		
105	5	5	3	4	2	2	5	6	2	2	2	5	1	6	1	3	2	5	6	1	6	1	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	6	2		
106	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	2	5	1	6	1	3	2	5	6	1	6	1	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	6	3		
107	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	2	5	1	6	1	3	2	5	6	1	6	1	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	6	3		
108	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	2	5	1	6	1	3	2	5	6	2	6	1	3	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	6	3	
109	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	2	5	2	6	1	3	2	5	6	2	6	1	3	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	6	3	
110	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	3	5	2	6	1	3	2	5	6	2	6	1	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	6	3	
111	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	3	5	2	6	2	3	2	6	2	6	2	6	1	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	6	3
112	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	3	5	2	6	2	3	3	6	2	6	2	6	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	6	3
113	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	3	5	2	6	2	4	3	6	2	6	2	6	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	6	3
114	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	3	5	2	6	2	4	3	6	2	6	2	6	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	6	3
115	5	6	3	4	2	2	5	6	3	2	3	5	2	6																											

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Dra. HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA**, docente de la Escuela de posgrado programa académico de maestría en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo filial San Juan de Lurigancho, asesora del proyecto de investigación / tesis, titulada:

“Estrés laboral y ansiedad de los colaboradores en el C. M. I. “Daniel Alcides Carrión”, Villa María del Triunfo, 2018”,
del autor: **Otiniano Otiniano, Jharumy Tharumy**,

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el proyecto de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, lima 16 de agosto 2018

Apellidos y Nombres del Asesor: HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA	
DNI 09333287	Firma 
ORCID 000-0003-0194-8891	