



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San  
Fernando, Arequipa 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Huamán Flores, Alexandra Milagros (ORCID: 0000-0002-4836-7480)

**ASESORA:**

Dra. Mori Sánchez, María del Pilar (ORCID: 0000-0003-0191-4608)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A la memoria de mi Padre que desde el cielo intercede por mí. A mi Madre, pues sin ella no lo habría logrado, tu bendición a lo largo de mi vida me protege, tu paciencia y amor incondicional han hecho de mí lo que ahora soy. A mi esposo por su apoyo en estos tiempos tan complicados. A mis hermanos por su apoyo absoluto. Gracias.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a la Universidad César Vallejo, que nos brinda la oportunidad de poder concluir con nuestros objetivos profesionales. En especial a mi asesora María del Pilar Mori Sánchez, por su sabiduría y paciencia a lo largo del camino. Al centro de salud San Fernando que me abrió sus puertas para poder realizar esta investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	35

## Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre las variables de estudio: Estrés laboral y ansiedad	19
Tabla 2: Relación entre las dimensiones del estrés laboral y la ansiedad psíquica	20
Tabla 3: Relación entre las dimensiones del estrés laboral y la ansiedad somática	21
Tabla 4: Niveles de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud San Fernando	22
Tabla 5: Niveles de ansiedad en los trabajadores del centro de salud San Fernando	22

## **Resumen**

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. El estudio fue no experimental transversal – correlacional. Asimismo, estuvo conformada por 10 trabajadores del centro de salud San Fernando, incluyendo médicos, enfermeras, técnicas enfermeras, odontólogo, obstetras, biólogo y estadista. Los instrumentos utilizados fueron adaptación del cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala de ansiedad de Hamilton. Se concluyó que el 100% de la población presentó bajo nivel de estrés y el 60% de la muestra presentó ansiedad menor, el 30% ansiedad moderada/grave y el 10% no presentó ansiedad. Y además se evidenció que no existe una relación entre estrés laboral y ansiedad.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, ansiedad, trabajadores.

## **Abstract**

The objective of the present study was to determine the relationship between work stress and anxiety in workers at the San Fernando health center, Arequipa 2021. The study was cross-sectional - non-experimental correlational. Likewise, it was made up of 10 health center workers, including doctors, nurses, nursing technicians, dentists, obstetricians, biologists, and statesmen. The instruments used were adaptation of the ILO-WHO Occupational Stress questionnaire and the Hamilton anxiety scale. It was concluded that 100% of the population presented a low level of stress and 60% of the sample presented minor anxiety, 30% moderate/severe anxiety and 10% did not present anxiety. And it was also evidenced that there is a weak relationship between work stress and anxiety.

**Keywords:** Job stress, anxiety, workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Estrés y ansiedad son dos conceptos con definiciones y problemáticas parecidas, pero al mismo tiempo se diferencian entre sí. El estrés es aquella incapacidad que tiene el ser humano ante situaciones externas del ambiente que se generan por problemas agobiantes desencadenándose en otros trastornos psicológicos. Por otro lado, la ansiedad es aquel estado de agitación ante una situación que la consideramos amenazante (Soriano et al., 2019)

En el aspecto laboral el estrés y la ansiedad son conocidos como aquellos problemas psicológicos que van a producir daños en la salud, teniendo una gran impresión negativa en la productividad de los trabajadores. En la actualidad, para los expertos se han incrementado los problemas de carácter psicológico, generando un desequilibrio en nuestra Salud Mental (Pacori et al., 2020)

Estrés laboral es un problema que se da a nivel mundial y que va en aumento debido a la misma naturaleza cambiante del trabajo en la actualidad. Cuando las personas están sometidas a situaciones laborales estresantes, empiezan a experimentar distintos síntomas como desgano, tensión, ansiedad, la sensación de poco control sobre las exigencias, ocasionando un desbalance profesional (Suárez, 2013)

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud en relación al trabajo, es aquella que trata de mantener y promover el mayor grado de bienestar mental, físico y social de los trabajadores de todas las carreras profesionales, ofreciendo un empleo adecuado que se ajuste a sus actividades fisiológicas y psicológicas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2011)

A nivel mundial, casi dos millones de personas fallecen anualmente por enfermedades o accidentes relacionados con el trabajo y más de cuatrocientos han sufrido lesiones o enfermedades ocupacionales. El estrés, ansiedad, depresión siempre han estado presentes en la población en general, sobre todo en el personal de servicio a la comunidad. El tiempo actual presentó nuevos retos y riesgos

relacionados con el trabajo y el estrés. Varias organizaciones luchan por la importancia de la salud y el bienestar laboral físico, social y emocional (Martinez, 2020)

El Personal de Salud de Wuhan se enfrentó a una gran presión laboral en el día a día, la cual incluyó: estar expuestos a un posible contagio por Coronavirus, a relacionarse con pacientes con pensamientos y emociones negativas, el sentir frustración por el aislamiento, a la pérdida de sociabilización con sus familiares, al agotamiento mental y físico. Estos son sólo algunos de los problemas de Salud Mental que presentaron el Personal de Salud, afectando no sólo la atención de pacientes, sino también generando un gran impacto en su propio bienestar y calidad de vida (Lozano-Vargas, 2020)

Un estudio realizado en China reveló la presencia de psicopatología en 1248 trabajadores de salud. Los participantes informaron que el problema de Salud Mental más recurrente fue la angustia con un 70%, seguido de síntomas de depresión, con un 50%; seguido de la ansiedad con un 46% y por último el insomnio con un 34%. Enfermeras y trabajadores de atención médica directa y que trabajaban en esta ciudad, mostraron una mayor gravedad en todas las mediciones de síntomas de Salud Mental que otros trabajadores de atención pública. Es de total importancia prestar atención adecuada a estas condiciones específicas. Hay una disociación y una represión de la labor diaria con la vivencia efectiva, pero la cronicidad del trabajo hará que eventualmente explote la crisis emocional (Nicolini, 2020)

La profesión del Personal de Salud representa vocación de servicio orientado a la capacidad de entrega y compromiso a nivel social. En este grupo altamente vulnerable se evidenció episodios de estrés, temor, ansiedad, estados depresivos, entre otras situaciones de trastornos nerviosos que afectan la capacidad resolutive y la toma de decisiones en la calidad de atención que se les brinda al paciente. Existen situaciones que incrementan el estrés, estas situaciones se relacionan con inadecuadas relaciones interpersonales, carga laboral, contexto conflictivo entre otros y un aspecto importante son las condiciones con las que el Personal de Salud realiza su trabajo; en Países sub-desarrollados, se observa que la atención hacia el paciente

muchas veces se realiza en situaciones de precariedad, generando frustración, agotamiento y en casos extremos, abandono profesional (Álvarez et al., 2020)

Es de gran relevancia estudiar la presencia de enfermedades psicológicas, ya que los profesionales del área de Salud conviven y trabajan con personas enfermas, envolviéndolos en un proceso de estrés y fatiga, ya que surge la necesidad de utilizar mecanismos de defensa, para que el sufrimiento y la enfermedad del otro no interfieran en la salud del trabajador. (Fernández et al., 2019)

A partir de lo señalado anteriormente se hizo necesario identificar los niveles de estrés laboral y ansiedad que estarían perjudicando la productividad y desempeño del Personal de Salud, y también generando mayores índices de deterioro de la Salud Mental; a ello se suma las escasas condiciones para la práctica profesional con las que se vienen lidiando, tanto en regiones como en todo el País.

Con la realización de esta tesis nos podrá dar una visión de la realidad que se viene dando día a día en el Personal de Salud, por ende, el problema general de esta investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021?, esta problemática nos va a permitir determinar la relación y al mismo tiempo identificar los distintos niveles, dimensiones y factores que estén directamente relacionados, ayudándonos a obtener una amplia información y planificar algunas estrategias para una posible solución, en donde veamos disminuir los diferentes males emocionales, dando así un mayor aporte para la calidad de vida de los trabajadores del centro de salud.

El objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. Y como objetivos específicos se estructuraron de la siguiente manera: Identificar la relación que existe entre dimensiones de estrés laboral y ansiedad psíquica en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. Identificar la relación que existe entre dimensiones de estrés laboral y ansiedad somática en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. Identificar los niveles de estrés laboral en

trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. Identificar los niveles de ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.

En base a los objetivos específicos se planteó como hipótesis general H1: Existe relación directa y significativa entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021. En las hipótesis específicas se tuvo: Existe relación directa y significativa entre niveles de estrés laboral y ansiedad psíquica en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021, hipótesis específica 2: Existe relación directa y significativa entre dimensiones de estrés laboral y ansiedad somática en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021, hipótesis específica 3: Existen niveles de estrés laboral en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021, hipótesis específica 4: Existen niveles de ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta estudios relacionados a las variables de la presente investigación, las cuales se representan como antecedentes:

Mesa (2019), analizó la relación entre estrés y ansiedad y también como estos dos estados emocionales se asocian a la inteligencia emocional. Bajo un diseño descriptivo – correlacional, en el cual participaron 258 enfermeros del Hospital Univeristario de Canarias y los instrumentos aplicados fueron: El cuestionario de state – trait anxiety inventory para evaluar la variable ansiedad, el Cuestionario nursing stress scale para evaluar la variable estrés, el Trait – meta mood scale, para evaluar la variable inteligencia emocional y un Cuestionario de datos sociolaborales. Donde se encontró una relación directa entre estrés laboral y ansiedad.

Monterrosa-Castro et al. (2020), determinaron la ansiedad, el estrés laboral y el miedo al COVID 19 en médicos, además de realizar la asociación según el lugar donde trabajan. Bajo un diseño descriptivo – transversal, en el cual participaron 513 médicos de un Hospital de la Ciudad de Cartagena en Colombia y los instrumentos aplicados fueron: La escala del Trastorno de Ansiedad Generalizada y el FCV – 19S para el estrés laboral. Los resultados de la Investigación fueron: que sólo un tercio de los médicos evaluados presentaron estrés laboral leve, el 6% presentaron estrés laboral grave. También se identificaron síntomas de ansiedad en el 73% de la muestra y el 37.1% presentó síntomas de miedo al COVID-19.

Pérez-Cano et al. (2020), determinaron la depresión, ansiedad y estrés. Bajo el diseño descriptivo, donde se considero a toda la población de un contexto social de la ciudad de México. Los instrumentos utilizados fueron: Un cuestionario de tres secciones, que contenía aspectos, emocionales, sociodemográficos, comportamientos y percepciones, y dos pruebas psicométricas, la escala de depresión, ansiedad y estrés (DASS-21) y el cuestionario de Spielberger STAI. Los resultados fueron que más del 45% de las personas presentaron síntomas de ansiedad y el 42% de depresión. De las personas que presentaron ansiedad el 18,7% también presentaba síntomas de depresión o estrés moderado a muy intenso.

Flores (2020), evaluó la relación de los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías de estrés en un grupo de trabajadores ecuatorianos durante la pandemia. Bajo el diseño descriptivo, realizado a 95 trabajadores de la modalidad de teletrabajo emergente debido a la pandemia COVID-19. Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación fueron: Escala sintomática de estrés “SEPPO ARO” y la escala de depresión y ansiedad de Beck. Como resultados se obtuvo que el 60% de los trabajadores presentaron sintomatologías relacionadas al estrés normal, un 65% de los trabajadores presentan estados de ansiedad y un 34% presentan estados de depresión.

Zerda y Zambrano (2020), determinaron la relación que existe entre estrés laboral y el desempeño laboral de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes. Tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo y alcance descriptivo, correlacional. Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación fueron: Un instrumento para evaluar el estrés del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes y un cuestionario para medir el desempeño laboral, ambos fueron validados por expertos. Como resultados se obtuvieron que los niveles de estrés se derivan de factores como la falta de motivación, reconocimientos y la sobrecarga del trabajo, afectando directamente a la satisfacción de los trabajadores.

Carrasco et al. (2020), determinaron la relación que existe entre los estresores laborales y la satisfacción laboral en el personal de enfermería que se encuentran en primera línea. Bajo el diseño transversal – correlacional y analítico, realizado a 60 enfermeras que laboran en contextos críticos en el Hospital III EsSalud de Chimbote. Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación fueron: el Cuestionario Nursing Stress Scale y para la variable de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario elaborado y validado por el Ministerio de Salud del Perú. Como resultados obtuvieron que el nivel medio prevaleció en estresores ambiental 63%, laboral 83% y personal 52%. También se encontró asociación entre satisfacción laboral y los estresores ambiental y personal.

Perales et al. (2011), determinaron niveles de estrés laboral, depresión y ansiedad en jueces y fiscales. Bajo el diseño transversal – descriptivo, realizado en un población de 1137 magistrados del Ministerio Público y del Poder Judicial en Lima, Perú. Los instrumentos utilizados para la investigación fueron, un Cuestionario breve sobre estrés general, la Escala de autoevaluación de depresión y ansiedad de Zung y un Cuestionario de estrés laboral. Como resultados se obtuvieron que el estrés general estuvo presente en el 19% de los jueces, el estrés laboral en el 34%, ansiedad 13% y la depresión en el 15% de la población.

Capa y Debernardi (2019), determinaron la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores. Bajo el diseño no experimental – transversal, realizado en una población de 400 conductores varones de 28 a 50 años de edad. La muestra fue censal. Los instrumentos utilizados fueron la escala de la OIT – OMS y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A). Los resultados mostraron una correlación directa y altamente significativa entre las variables de estrés laboral y ansiedad. Y una relación significativa entre las variables demográficas estado civil y grado de instrucción.

Vásquez (2020), determino la incidencia y la relación entre la ansiedad, depresión y el estrés laboral en los trabajadores del hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020. Bajo el diseño descriptivo – correlacional, realizado a una población de 45 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la escala de ansiedad y depresión de Hamilton, y la escala de estrés laboral de Hock. Los resultados mostraron que la incidencia de ansiedad, depresión y estrés laboral es de 68.9%, 53.5%, 44.4% respectivamente. Y además no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables ansiedad, depresión y estrés laboral.

Lozada (2017), identificó el nivel de estrés laboral que presentan los agentes de la policía de la comisaría Sol de Oro, los Olivos. Bajo el diseño descriptivo – no experimental, realizado a una población de 48 agentes policiales. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario conformado por 23 preguntas para evaluar el estrés

laboral. Los resultados mostraron que el 64% de los agentes policiales tienen un nivel medio de estrés laboral, el 19% un nivel medio y el 17% un nivel bajo.

A continuación se describen algunos estudios de las variables a investigar, que son el estrés laboral y ansiedad.

La palabra estrés comenzó a ser utilizada desde el siglo XIV, donde su definición estaba relacionada a los problemas y dificultades, pero después de tres siglos, gracias a su explicación del físico Robert Hooke, se entendió que el estrés era causado por una fuerza externa sobre una estructura física que llegaba a distorsionarla y deformarla, dando a entender cómo era la relación entre el individuo y su entorno. Al experimentar estrés va a traer como consecuencia reacciones emocionales negativas como: ansiedad, ira y depresión. Juan Carlos Sierra, doctor en Psicología, nos dice que el estrés se va a manifestar ante cualquier cambio externo al que el individuo se expone, entonces, el estrés es aquella condición emocional natural que no se puede evitar, pero al estar constantemente expuestos a un estresor, puede provocar el deterioro de la salud, la calidad de vida y disminuir nuestro rendimiento. (Mogollón y Muñoz, 2018)

Selye Hans, define el estrés como una respuesta biológica que implica una serie de secreciones hormonales que son responsables de las reacciones que evidenciamos ante situaciones estresantes. Estas reacciones son somáticas, orgánicas y funcionales. Además, define que el estrés se compone por tres fases y son: Alarma o fase 1, cuando el individuo está pasando por una situación difícil y no encuentra los recursos necesarios para afrontar dicho problema es ahí donde empieza el estrés. Resistencia o fase 2, en esta fase el cuerpo del individuo trata de atraer la estabilidad, pero el estímulo estresante es muy fuerte y el cuerpo se agota. Debido a esto, la persona se siente irritable y se encuentra demasiado cansado para realizar actividades. Y para finalizar, agotamiento o fase 3, en esta fase el individuo llega a un punto donde el sistema inmune se debilita y como consecuencia pueda adquirir con mayor facilidad alguna enfermedad que puede causarle la muerte. (Ruiz, 2020).

El estrés es un trastorno emocional importante y va a influir en todos los aspectos de nuestra vida, en donde se va a incrementar en el contexto laboral causando dificultades a nivel personal, emocional y organizacional. Estudios revelan que la mayoría de bajas laborales están relacionadas con el estrés, representando un enorme costo, tanto económico como emocional. (Lodoño, 2019).

El estrés laboral es un término que se ha ido estudiando a través del tiempo de diferentes formas e incluso dichos estudios han resultado ser contradictorios, pero, se encontró que en los aspectos de tipo social, personal, laboral y ambiental son utilizados para definir este concepto. Entonces, podríamos decir que el estrés laboral es aquella respuesta emocional y comportamental que tiene el individuo cuando aquellas demandas laborales entran en conflicto con las habilidades y recursos que el individuo posee. (Babayi et al., 2013).

La Organización del trabajo y del estrés, considera que el estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas, psicológicas y conductuales, que van a preparar al organismo para realizar una determinada acción. Algunos detonantes del estrés son: la sobre carga laboral, la presión laboral, las relaciones interpersonales conflictivas y las malas condiciones de salud. (Leka et al., 2004).

Se ha ido estudiando el estrés laboral con diferentes modelos, tomando distintos factores etiológicos. Encontramos el modelo de demandas – control: Para Karasek, este modelo las demandas altas van a ser aquellos estresores que van a provocar tensión en el individuo y que por consecuencia va a existir un desequilibrio entre demandas (órdenes) y el control (toma de decisiones). Años más tarde Johnson, incorpora el apoyo social a este modelo. También encontramos el modelo persona-ambiente, Frech considera que es aquella discordancia que tiene el sujeto entre las representaciones objetivas y subjetivas, con el ambiente. Y por último encontramos el modelo esfuerzo-recompensa, Siegrits afirma que el estrés laboral se daba cuando existía un desequilibrio entre un alto esfuerzo y poca recompensa. (Portero, 2019).

Para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés es aquella respuesta emocional y física a un mal originado por un desvalance entre las exigencias y los

recursos y capacidades percibidos de un individuo. El estrés en relación con el trabajo se determinó por la organización, el diseño de trabajo y relaciones laborales y se produce cuando las exigencias del trabajo no concuerdan o exceden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Las dimensiones para el estrés laboral fueron: Superiores y Recursos; y Organización y Equipo de trabajo, no se encontraron definiciones para dichas dimensiones en el artículo original. La primera dimensión hizo alusión a el conjunto de condiciones que evalúan aspectos y conductas sobre las personas que dirigen una empresa y los recursos con los que se cuenta. La segunda dimensión hizo alusión a la organización o empresa y como funciona el equipo de trabajo dentro de la misma.

Los tipos de estrés laboral se dividen en dos, eustress y distress. El primero es el estrés positivo, es beneficioso porque nos encontramos en un estado de motivación constante y nos hace más productivos, lo cual nos ayuda a hacer nuestro trabajo y resolver problemas más fácilmente. El segundo tipo de estrés se caracteriza por ser negativo y causarnos daño, es el resultado de una demanda intensa que nos pone en estado de alerta que se manifiesta con notoriedad en el rendimiento laboral (Laime, 2018)

El estrés laboral va a producir consecuencias y efectos negativos, las consecuencias sociales se van a relacionar con la imposibilidad de modificar el factor estresor y a una gran presión psicológica a la que está expuesta la persona, lleva como salida a comportamientos como el aumento del consumo de tabaco y alcohol, a alteraciones de humor, relaciones alteradas, etc. Las consecuencias económicas son costosas, los gastos son excesivos por los crecientes índices de trabajadores que se ausentan en su centro laboral, la baja productividad, los accidentes profesionales y lo más importante la incidencia sobre la salud mental y física del individuo (García-Moran et al, 2016)

Para la variable ansiedad encontramos como definición, que es aquella respuesta del organismo acompañado de síntomas somáticos y psíquicos que se van

a producir a consecuencia de una situación de peligro, y que su única finalidad es crear energía para responder al mismo, ya sea contrarrestándolo o anulándolo (Belloch et al., 2009)

Ansiedad es uno de los trastornos más frecuentes en la actualidad, por lo tanto la población y el personal de salud no están exentos de poder presentar este mal, el cual influye negativamente a la salud y calidad de vida, teniendo como consecuencia ausentismo laboral, calidad del trabajo; entre otros (Anticona y Maldonado, 2017)

El Ministerio de Salud (MINSA), en su guía técnica de cuidado de la Salud Mental del personal de salud en el contexto de COVID-19, define a la ansiedad como una respuesta ante un estímulo externo y que además se va a manifestar con síntomas fisiológicos como mareos, taquicardia, dolor de cabeza, dolor muscular y en casos más extremos pueden presentarse trastornos de la ansiedad y pensamientos suicidas (Ministerio de la Salud [MINSA], 2020)

Spielberger en 1999, nos dice que la ansiedad se desarrolla a través de sucesos de naturaleza afectiva, comportamental, psicológica y cognoscitiva y este proceso puede ser iniciado por un estímulo externo estresante que es percibido como amenazante; sin embargo también puede ser iniciado por un estímulo interno como el pensamiento, que es percibido también como una amenaza. Hernandez y Rivera en el 2007, definen a la ansiedad como un mecanismo adaptativo que permite a las personas estar en estado de alerta ante situaciones que se van a percibir como amenazantes (Castellanos et al., 2011)

Las respuestas de la ansiedad se dan a través de síntomas fisiológicos, motores y cognitivos. Los síntomas fisiológicos son aquellos que se van a caracterizar por la activación del sistema nervioso central como la respiración rápida, palpitaciones, náuseas, cefaléas, tensión muscular, etc. Los síntomas motores son aquellos que se caracterizan por las posturas del cuerpo, movimientos y maneras de reaccionar ante un estímulo, estas respuestas pueden ser de evitación o escape y son visibles, como la inquietud, cambios de voz, llanto fácil, tartamudear. Los síntomas cognitivos se van a caracterizar por la percepción que tiene el sujeto de una situación, lo que genera

alteraciones en la manera de pensar, razonar y sobrellevar alguna situación (López, 2018)

Clark y Beck, definen a la ansiedad como una respuesta compleja de nuestro sistema a nivel fisiológico, afectivo, conductual y cognitivo, que se suscita cuando un hecho se percibe como peligroso, ya que este podría poner en riesgo los intereses de la persona (Beck y Clark, 2012)

Las dimensiones de la ansiedad son formuladas por Hamilton en su Escala de la Ansiedad, en donde evalúa la ansiedad psíquica y la ansiedad somática. La ansiedad psíquica se refiere a aquellos síntomas que van a influir en el estado emocional del individuo como la tensión, el temor, el insomnio y trastornos cognitivos, y la ansiedad somática, se refiere a la manifestación de síntomas de forma física, como dolores cardiovasculares, genitourinarios, gastrointestinales. La activación del Sistema Nervioso, es la parte más relevante cuando hablamos de ansiedad, ya que va a activar respuestas periféricas que a su vez originan síntomas psíquicos y somáticos (Hamilton, 1959)

Los modelos explicativos de la ansiedad consisten en diversos factores que van a dar respuestas ansiosas, pero esto va a depender de la personalidad y la situación en la que se presenta la respuesta ansiosa. Se dividen en dos: ansiedad rasgo y ansiedad estado. El primer modelo explicativo, se caracteriza porque el sujeto va a tener una personalidad competitiva, se evidencia que en esta situación la fuente generadora de ansiedad es uno mismo. El segundo modelo explicativo, se caracteriza por una reacción pasajera ante una situación presente, este tipo de ansiedad se da por pensar en las consecuencias negativas del hecho y al mismo tiempo van a desaparecer al momento de cumplir con la tarea asignada (Benato et al., 2020)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

**Tipo de investigación:** Fue básica; este tipo de investigación fue denominada pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque empieza con la formulación de un marco teórico y permanece en el; su objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin compararlos con ningún aspecto práctico.

**Diseño de investigación:** Diseño no experimental - correlacional; son estudios realizados sin manipulación de las variables y en los que solamente se van a observar los fenómenos a investigar en su ambiente natural para analizarlos posteriormente (Hernández y Muntuné 2014)

#### 3.2 Variables y Operacionalización

Las variables de estudio fueron estrés laboral y ansiedad.

Variable 1: Estrés laboral

**Definición conceptual:** Es aquella respuesta del organismo compuesta por síntomas físicos, psicológicos y del comportamiento, que se dan por el desequilibrio entre la demanda laboral y las fortalezas de la persona en su contexto de trabajo. (Harnois y Phyllis, 2000).

**Definición operacional:** La variable estrés laboral se medirá a través de la adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores del centro de salud de San Fernando, Arequipa 2021.

**Dimensiones:** Superiores y Recursos, conjunto de condiciones que evalúan aspectos y conductas sobre las personas que dirigen una empresa y los recursos con los que se cuenta. Organización y Equipo de trabajo, hizo alusión a la organización o empresa y como funciona el equipo de trabajo dentro de la misma.

**Escala de medición:** Ordinal.

## Variable 2: Ansiedad

**Definición conceptual:** Estado de inquietud emocional, una señal de alerta que nos advierte sobre el peligro y permite que la persona se enfrente a estas amenazas; puede llevarnos a un estado de bloqueo y a limitar nuestras capacidades para trabajar. (Arcia et al., 2016).

**Definición operacional:** La variable ansiedad se medirá a través de la Escala de Ansiedad de Hamilton en trabajadores del centro de salud de San Fernando, Arequipa 2021.

**Dimensiones:** Ansiedad Píscuica, que se evidencia con síntomas como; la tensión, el temor, el insomnio y trastornos cognitivos; y la Ansiedad somática que se evidencia con síntomas de forma física como; dolores cardiovasculares, geniturinarios y gastrointestinales.

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** La población en el presente estudio estuvo constituida por 15 trabajadores del centro de salud San Fernando de la ciudad de Arequipa, esta población concentra sujetos de ambos sexos con un tiempo de servicio mayor a un año.

#### **Criterios de inclusión:**

- Hombres y mujeres trabajadores del centro de salud San Fernando
- Edad entre los 25 y 65 años.
- Trabajadores que conforman diferentes áreas de salud del centro de salud San Fernando

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que estan atravesando proceso de COVID.
- Trabajadores que no firmen consentimiento informado.

**Muestra:** Estuvo compuesta por 10 trabajadores del centro de salud de San Fernando. Por los criterios de exclusión se descartaron a 5 trabajadores de diferentes áreas del centro de salud, ya que no firmaron el consentimiento informado. Determinando así una muestra censal, tomando el 100% de mi población al considerarla manejable. Ramírez (1997) define a la muestra censal como aquella en la que todas las unidades de la investigación son consideradas como muestra.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la entrevista, es aquella técnica con la que el investigador adquiere información de manera oral y personalizada. La información se basará en acontecimientos dados en la persona. El instrumento utilizado fue el cuestionario; es aquel recurso que consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables que se va a medir (Murillo, s.f y Hernández, 2014)

#### **Instrumento:**

Para la recopilación de datos de la variable estrés laboral se utilizó el instrumento: Adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y para la variable ansiedad se utilizó el instrumento: La Escala de Ansiedad de Hamilton.

#### **Reseña Histórica:**

Se utilizó la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, elaborada en el año 1899 por Ivancevich y Mattenson, adaptándose al Perú en el año 2012 por la Psicóloga Ángela Suárez Tunanñaña, en donde la muestra estuvo conformada por 203 trabajadores que se desempeñaron como asesores telefónicos; 89 de los trabajadores se encontraban en el área de atención al cliente y 114 en el área de ventas de un Contac Center en Lima. Este instrumento es de aplicación fácil y tiene un tiempo aproximado de 15 minutos, los materiales son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas. Consta de 25 ítems con 7 alternativas que van desde el 1 al 7.

### **Validez y confiabilidad del instrumento original:**

0.64 de validez relevante y un 0.92 de confiabilidad de Alpha de Conbrach, lo que nos indica una alta adecuación del instrumento para la población de estudio. Para el instrumento adaptado se obtuvo 0.96 de confiabilidad, considerado como alto.

### **Validez y confiabilidad del piloto:**

La validez de contenido se dio por juicio de expertos para poder conocer si los ítems son persistentes, relevantes y claros. Se utilizó la fórmula V de Aiken para evaluar la validez de contenido, obteniendo un promedio de 0.98, lo cual nos indica que tiene una alta validez y por lo tanto es aplicable a mi población.

Asimismo se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento, debido a que no está adaptado a la muestra. La prueba piloto se conformó por trabajadores con características similares a la muestra, en donde se obtuvo el resultado de 0.92 por medio del Alpha de Cronbach, lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

### **Instrumento:**

La Escala de Ansiedad de Hamilton

### **Reseña histórica:**

Para la variable ansiedad se utilizó la escala de ansiedad de Hamilton, fue diseñada por Max Hamilton en el año de 1959, en un inicio constaba de 15 ítems, en donde cuatro de ellos se juntaron reduciéndose a 13; pero en 1969 se dividió el ítem de síntomas somáticos generales en dos y es así como se termina conformando por 14 ítems. En 1986 fue adaptado a una versión española por Lobo, A; Chamorro, L; Luque, A; Dal-Ré, R; Badía, X; Baró, E y el Grupo de Validación en Español de Escalas Psicométricas. Se diseñó un estudio de cohortes, observacional, multifacético y prospectivo en pacientes con TEA, clínicamente estables. Se incluyó 108 pacientes con TEA y 106 con TA en 10 centros de asistencia psiquiátrica. Para la escala de ansiedad se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.89.

### **Validez y confiabilidad del piloto:**

Asimismo, para este instrumento se pasó por validez de contenido a través de juicio de expertos para identificar si los ítems son persistentes, relevantes y claros. Obteniendo como promedio a través de la fórmula (V de Aiken) 0.99, lo cual nos indica que es aplicable a esta población. También se realizó la prueba piloto que se conformó por trabajadores con características similares a la muestra, dando como resultado 0.94 a través del Alpha de Cronbach, lo que nos indica que el instrumento es confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Se eligió las variables a investigar y se formuló el tema. Fue necesario hacer una visita de manera presencial a la institución para plantear objetivos y así poder recibir la autorización correspondiente de la realización de la investigación. Se enviaron solicitudes a los autores de cada instrumento. Una vez determinada la población se procedió con el llenado del consentimiento informado a todos los trabajadores que desearon participar. Con el material preparado y listo, se verificó la temporalidad y el contexto; luego se procedió a realizar la validez de contenido por juicio de expertos; al obtener todos los datos, se continuó trabajando con la confiabilidad a través de un piloto que estuvieron conformados por un grupo de personas similares a mi muestra y después se procedió a la aplicación de instrumentos a los trabajadores del centro de salud de San Fernando. Por último, se presentaron y analizaron resultados a través del programa estadístico SPSS.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Una vez que se administraron las pruebas, se continuó con el vaciado de datos al programa Microsoft Excel, en donde los resultados se administraron por dimensión, nivel e ítem; después se trasladaron todos los datos al programa estadístico SPSS versión 26, el cual nos permitió sacar la prueba de normalidad para las variables y dimensiones, utilizando Shapiro-Wilk, ya que mi muestra es menor a 30 sujetos ( $n < 30$ ). Para los resultados utilice Rho de Spearman ya que algunas de mis dimensiones no fueron normales, y de esta manera se determinó la relación que existe entre estrés

laboral y ansiedad de la población de mi estudio. Los datos recogidos se sometieron a datos estadísticos, utilizando el programa SPSS versión 26.

Todos los datos de la presente investigación fueron obtenidos mediante el recojo de toda la información necesaria, en donde fueron procesados y analizados, utilizando tablas, gráficos y dando la información respectiva de los mismos en función a los objetivos establecidos en la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Toda investigación realizada entre seres humanos, debe efectuarse de acuerdo a tres principios éticos: Respeto a las personas, la búsqueda del bien y la justicia (Colomba, s.f.).

De acuerdo a los principios éticos mencionados, para esta investigación se guardó mucho respeto a todos los trabajadores del centro de salud de San Fernando a quienes se aplicaran los instrumentos, previa aceptación.

La presente investigación se realizó respetando el artículo 25 del código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, el cual indica que en todo proceso de investigación el psicólogo debe prever el beneficio sobre los riesgos para los participantes y considerar que el bienestar psicológico tiene que prevalecer por encima de los intereses de la investigación (Código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, 2018)

Asimismo, se tomó en cuenta el código de ética de Investigación de la Universidad César Vallejo, en el cual señala en el capítulo II los artículos 6, 7, 8 y 9, la honestidad, rigor científico, competencia profesional y científica; y la responsabilidad, ya que se cumplió estrictamente los requisitos éticos, legales y de seguridad. Y en el capítulo III, el artículo 10, ya que en la presente investigación se solicitó el consentimiento libre, expreso e informado (anexo 10) de los participantes, brindándoles toda la información necesaria para su participación (Código de ética de Investigación de la Universidad César Vallejo, 2017)

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre las variables de estudio: Estrés laboral y ansiedad*

		Ansiedad
Estrés laboral	Rho de Spearman	.314
	R cuadrado	9.8%
	Sig. (bilateral)	.377

La tabla 1, presenta la relación entre el Estrés laboral y la Ansiedad. Se puede observar que no existe relación entre las variables; por otra parte, el R cuadrado indica que la varianza explicada por el modelo es de 9.8%.

**Tabla 2**

*Relación entre las dimensiones del estrés laboral y la ansiedad psíquica.*

		Ansiedad Psíquica
Superiores y Recursos	Rho de Spearman	.517
	R cuadrado	26.7%
	Sig. (bilateral)	.126
Organización y Equipo de trabajo	Coeficiente de correlación	.124
	Rho de Spearman	
	R cuadrado	1.54%
	Sig. (bilateral)	.733

La tabla 2, presenta la relación entre las dimensiones del estrés laboral y la ansiedad psíquica. Se observa que no hubo relación significativa entre la dimensión Superiores y Recursos y la Ansiedad Psíquica, con una varianza explicada de 26.7%. Por otro lado, entre la dimensión Organización y Equipo de trabajo y la ansiedad psíquica, no se encontró relación significativa, con una varianza explicada del 1.54%.

**Tabla 3**

*Relación entre las dimensiones del estrés laboral y la ansiedad somática.*

		Ansiedad Somática
Superiores y Recursos	Rho de Spearman	.469
	R cuadrado	22%
	Sig. (bilateral)	.172
Organización y Equipo de trabajo	Rho de Spearman	.019
	R cuadrado	0.04%
	Sig. (bilateral)	.959

La Tabla 3, presenta la relación entre las dimensiones del estrés laboral y la ansiedad somática. Se observa que no hubo relación significativa entre la dimensión Superiores y Recursos y la ansiedad somática, con una varianza explicada del 22%. Así mismo, tampoco se evidenció una relación significativa entre la dimensión Organización y Equipo de trabajo y la Ansiedad Somática, con una varianza explicada del 0.04%.

**Tabla 4**

*Niveles de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud San Fernando*

Nivel	f	%
Bajo nivel de estrés	10	100%

En la tabla 4, se muestra el nivel de estrés laboral, el cual presentó un 100% de trabajadores evaluados dentro de “Bajo nivel de estrés”.

**Tabla 5**

*Niveles de ansiedad en los trabajadores del centro de salud San Fernando*

Nivel	f	%
No ansiedad	1	10%
Ansiedad menor	6	60%
Ansiedad moderada/grave	3	30%
Total	10	100%

En la tabla 5, se presentan los niveles de la variable ansiedad. Se observa que un 60% de los encuestados mostró Ansiedad Menor, luego un 30% de los participantes presentó Ansiedad moderada/grave y por último un 10% no presentó ansiedad.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se contrastan los resultados adquiridos con otras investigaciones que contienen las variables investigadas, evidenciando una correlación débil, directamente proporcional y no estadísticamente significativa entre las variables; según Ferrero y López (2020), definen que la correlación entre dos variables es una asociación entre las mismas, ya que una variable nos da información acerca de la otra; y que los valores de una variable varían automáticamente si los valores de la otra cambian. Dicho resultado concuerda con lo encontrado por Chumo y Lozada (2020), quienes, en su investigación, determinaron un coeficiente de correlación positiva y débil entre las variables propuestas. Dando una contrariedad respecto a sus hipótesis planteadas, que consideraban una correlación estadísticamente significativa.

Por otro lado, Jiménez (2020), quien en su investigación encontró que la relación entre ambas variables estrés y ansiedad fue alta. Llegando a la conclusión de que dicha investigación se realizó con una muestra diferente y en un tiempo completamente distinto a la actualidad.

Asimismo, se halló que la relación entre la dimensión superiores y recursos y ansiedad psíquica fue moderada; y la relación entre organización y equipo de trabajo con ansiedad psíquica fue débil. También se encontró que la relación entre la dimensión superiores y recursos; y ansiedad somática fue débil, y la relación entre organización y equipo de trabajo; y ansiedad somática fue muy débil. Dando contrariedad a las hipótesis planteadas en la presente investigación, ya que ninguna fue estadísticamente significativa, lo que quiere decir que las correlaciones no fueron relevantes. Comparando los resultados obtenidos con Vásquez (2020), quien en su investigación encontró que no se evidencio relación estadísticamente significativa entre las variables antes mencionadas.

Posteriormente se evidenciaron los niveles de estrés laboral y ansiedad. Para el primero se encontró que el cien por ciento de los trabajadores tuvo un bajo nivel de estrés, teniendo similitud con Quispe (2016), en el cual se investigó los niveles de

estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de lima, se encontró que el nivel de estrés fue bajo. Dando como evidencia de que los trabajadores de dicha empresa no se encontraban en un nivel alto de estrés, debido a muchos factores condicionantes. Esto difiere con Pérez-Cano et al (2020), en el cual se investigó la relación entre ansiedad, depresión y estrés como respuesta a la pandemia de COVID-19, encontrándose un alto nivel de estrés. Sin embargo, esta investigación se realizó en un tiempo y contexto totalmente diferentes a la presente tesis.

Ramírez-Ortíz et al. (2020), en su estudio, encontró que a principios de la manifestación de la enfermedad el 34% de profesionales padecía de insomnio, el 51% de los participantes reportaron síntomas de depresión, 48% trastornos de ansiedad y el 37% trastornos del sueño.

Ganildo-Vásquez et al. (2020), en su investigación, evidenció un mayor número de personas con síntomas ya mencionados de nivel moderados a severos, los efectos psicológicos de la pandemia se consideraron un importante problema de salud. Teniendo diferencia con la presente investigación, ya que esta no se dio al principio de la pandemia, sino un año después, cuando los índices de mortalidad descendieron y los trabajadores de salud comenzaron a conocer mucho más sobre la enfermedad y sobre todo a manejar y sobrellevar mucho mejor las medidas impuestas por la Organización Mundial de la Salud y el estado peruano.

Debido a todo lo expuesto, se llegó a la conclusión de que si bien, los resultados no presentaron una significancia estadística, lo que quiere decir que dichas correlaciones no tuvieron la relevancia planteada. Respecto a la población participante podría ser un factor que limite la generalización, pero esta investigación se centró en la importancia de conocer el contexto a investigar.

Además, Hernández et al. (2014), menciona que las muestras no probabilísticas van a suponer un método de selección por características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. En las muestras de este tipo, la selección de casos no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador que recolecta los datos. Asimismo, logran obtener

los casos que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de datos.

Por otro lado, en algunas de las investigaciones como la de Chumo y Lozada; y la de Vásquez, ambas tuvieron muestras de 200 y 45 personas respectivamente, dando como resultado correlaciones no significativas estadísticamente, con una relación débil y en una de ellas no se encontró correlación alguna entre las variables, poniendo en evidencia que el tamaño de muestra no fue un determinante en la presente investigación.

Debido al tiempo en el que nos encontramos a nivel emocional, es una coyuntura con ciertas características que de algún modo influyeron en la investigación, dando pase a que pueda haber muchas otras investigaciones que puedan inmiscuir en este contexto tan importante. Muy pocos estudios se dan en centros y puestos de salud pertenecientes a Micro Redes en la actualidad, en donde llega muy poco personal de Salud Mental, debido a sus ubicaciones y delimitaciones, teniendo muchas veces como consecuencia desconocimiento de temas tan relevantes como las variables expuestas y que se dan por la falta y ausencia de un profesional especializado en el tema.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera, la investigación concluye que existe una relación débil entre el estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando de Arequipa y fue directamente proporcional, poniendo de manifiesto que si existe estrés laboral tiene que haber ansiedad.

Segunda, existe una relación moderada entre las dimensiones Superiores y Recursos y Ansiedad psíquica, dándose todo lo contrario respecto a la relación entre las dimensiones Organización y Equipo de trabajo; y Ansiedad psíquica que fue débil en los trabajadores del centro de salud San Fernando de Arequipa.

Tercera, la relación entre las dimensiones Superiores y Recursos; y ansiedad somática fue débil y la relación entre Organización y Equipo de trabajo; y ansiedad somática fue muy débil.

Cuarta, el 100% de los trabajadores del centro de salud San Fernando de Arequipa evidenció niveles de estrés laboral bajo.

Quinta, el 60% de los trabajadores del centro de salud San Fernando evidenció ansiedad menor, el 30% de los trabajadores presentó ansiedad moderada/grave y un 10% de los trabajadores presentó ansiedad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera, a partir de todo lo encontrado, se recomienda a los trabajadores del centro de salud tomar como referente la presente investigación, para poder identificar los síntomas de estrés y ansiedad; y así evitar que los mismos puedan influir de manera negativa en su labor brindada a la población.

Segunda, asimismo, se recomienda que en el centro de salud San Fernando de Arequipa, pueda llegar mas especialistas de salud mental, para que asi todos los trabajadores puedan estar informados, a través de charlas y talleres, sobre estrés laboral y ansiedad.

Tercera, por otro lado, se recomienda al jefe del centro de salud San Fernando de Arequipa, crear estrategias con la ayuda de un especialista en salud mental, para disminuir los índices de ansiedad que se evidenciaron en la presente investigación.

Cuarta, se recomienda a los investigadores facilitar la utilización de instrumentos, para poder realizar con éxito cualquier proyecto de investigación, ya que cada uno aporta positivamente a la población.

Quinta, se recomienda, desarrollar interés en investigar poblaciones pequeñas, como el de la presente investigación, para poder profundizar en las necesidades de las mismas.

## REFERENCIAS

- Álvarez, P; Castiblanco, F; Correa, A y Guío, A. (2020). COVID 19: médicos, gastroenterología y emociones. *Revista colombiana de Gastroenterología*, 25(1). <https://doi.org/10.22516/25007440.546>
- Anticona, E y Maldonado, M. (2017). *Ansiedad y depresión en el personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del centro del Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1546/ANSIEDAD%20Y%20DEPRESI%C3%93N%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20SALUD%20DEL%20HOSPITAL%20DANIEL%20ALCIDES%20CARRI%C3%93N%2C%20HUANCAYO%20%E2%80%93%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcia, D; Leiva, P y Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Archivo digital. <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Babayi, K; Sadeghi, H & Hajloo, N. (2013). Relationship between job satisfaction and employees metal health. *Procedia – Ciencias sociales y del comportamiento*, (84), 293-297. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.554>
- Beck, A y Clark, D. (2012). *Terapia Cognitiva para trastornos de la ansiedad*. Editorial Desclée de Brouwer, S.A., 2012. [https://www.srmcursos.com/archivos/arch\\_5847348cec977.pdf](https://www.srmcursos.com/archivos/arch_5847348cec977.pdf)
- Belloch, A; Sadín, B y Ramos, Francisto. (2009). *Manual de Psicopatología*. Editorial revisada, 2. <https://serproductivo.org/wp-content/uploads/2017/04/Manual-de-psicopatolog%C3%ADa.-Volumen-II.pdf>
- Benato, F; Pires, S; Pancieri, A; Faddul, M; Spiri, W y Braga, E. (2020). Ansiedade, qualidade do sono e compulsao alimentar em adultos com sobrepeso ou

- obesidade. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 54.  
<https://doi.org/10.1590/S1980-220X2019013903656>
- Carrasco, O; Castillo, E; Salas, R y Reyes, C. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. Scielo preprints. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Castellanos, M; Guarnizo, C y Salamanca, Y. (2011). Relation between levels of anxiety and coping strategies in colombian university. *International Journal of Psychological Research*, 2011, 4(1).  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Internationaljournalofpsychologicalresearch/2011/vol4/no1/6.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de ética y deontología*.  
[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Colomba, D. (s.f.). Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de Salud: Nuevas Exigencias Para Proyectos Fondecyt.  
[https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos\\_eticos\\_ccofre.pdf](https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos_eticos_ccofre.pdf)
- Chumo, J y Lozada, R. (2020). *Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del departamento de seguridad de una Municipalidad del distrito Lima*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. Archivo digital.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54427/Chumo\\_CJE-Lozada\\_SRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54427/Chumo_CJE-Lozada_SRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, A; Estrada, M y Arizmende, E. (2019). Stress-anxiety and working depression in nursing professionals. *Revista de Enfermería Neurológica*, 18(1), 29-40.  
<https://www.revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/277/284>
- Ferrero, R y López, J. (2020). ¿Qué es la correlación estadística y como interpretarla? *Máxima Formación*. <https://www.maximaformacion.es/blog-dat/que-es-la-correlacion-estadistica-y-como-interpretarla/>

- García, M; Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Redalyc* 19, 11-30. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Hamilton, M. The assessment of anxiety states by rating. (1959). *Revista británica de psicología médica*, 50. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8341.1959.tb00467.x>
- Harnois, G y Phyllis, G. (2000). *Mental health and work: Impact, issues and good practices. Nations for mental health*, 6-48. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42346/WHO\\_MSD\\_MPS\\_00.2.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42346/WHO_MSD_MPS_00.2.pdf?sequence=12&isAllowed=y)
- Hernández, S; Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. Interamericana Editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez, C. (2020). *Estrés laboral y su relación con la dipepsia funcional en trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo, Piura, 2018*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40369>
- Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Archivo digital. [http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS\\_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Leka, S; Griffiths, A y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y del estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*, 3. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)
- Lodoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la corporación universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Revista de difusión cultural y científica de la Universidad de La Salle Bolivia*, 17(17).

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2019000100004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004)

López, M. (2018). *Niveles de ansiedad en las y los trabajadores de los centros infantiles del buen vivir (CIBV) de Cantón Ambato*. [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato]. Archivo digital. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2175/1/76597.pdf>

Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-85972020000100051&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972020000100051&lang=es)

Marquina, R y Adriazola, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. *Acc Cietna*, 7(2). <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/391>

Martinez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: Instrumento para la evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2). <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>

Mesa, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene*, 13(3). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es)

Ministerio de la Salud. (2020). *Guía técnica para el cuidado de la Salud Mental del personal de salud en el contexto COVID-19*. (10). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

Mogollón, A y Muñoz, A. (2018). Estudio de los factores internos y externos que generan estrés en los trabajadores de la zona norte-lima en la red de oficinas

- de Banbif y su influencia en las metas comerciales [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3483/4/2018\\_Mogollon-Li%C3%B1an.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3483/4/2018_Mogollon-Li%C3%B1an.pdf)
- Monterrosa-Castro, A; Dávila-Rúiz, R, Mejilla-Mantilla, A; Contreras, J; Mercado, M y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo a COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la facultad de Ciencias de la Salud*, 23(2). <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890/3280>
- Muntuné, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revisiones temáticas* 33(3). [file:///C:/Users/Milagros/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Milagros/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(2).pdf)
- Murillo, T. (s.f). *La entrevista: Metodología de la Investigación Avanzada*. [http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). El estrés es un fenómeno natural. *Puede desencadenado cualquier factor emocional, físico, social o económico que requiere una respuesta o un cambio de una persona*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Organización Mundial de Salud. (2011). *Enfoque ocupacional*. <http://www.enfoqueocupacional.com/2011/07>
- Ozamiz, N; Dosil, M; Picaza, M y Idoiga, N. (2020). Níveis de estresse, ansiedade e depressão na primeira fase do surto de COVID-19 em uma amostra no norte da Espanha. *Saúde Pública*, 36(4). <https://scielosp.org/article/csp/2020.v36n4/e00054020/>
- Pacori, B; Pachari, L y Quispe, N. (2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19. [Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión]. *Repositorio de tesis*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3707>

- Perales, A; Chue, H; Padilla, A y Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en Magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 581-588. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342011000400002&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342011000400002&script=sci_abstract)
- Pérez, C; Moreno, M; López, O; Crow, Olliver; A, Jane; Lozano, J y Somilleda, S. (2020). Anxiety, depression, and stress in response to the coronavirus disease-19 pandemic. *National Library of Medicine*, 88(5). <https://doi.org/10.24875/ciru.20000561>
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. [Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba]. Archivo digital. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés laboral y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada en Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Ramírez, J; Castro, D; Lerma, C; Yela, F y Escobar, F. (2020). Consecuencias de la pandemia COVID 19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *ScieloPreprints*. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/303/358>
- Ruiz, L. (2020). Teoría del estrés de Selye: características. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-selye#:~:text=Selye%20establece%20su%20teor%C3%ADa%20del,mostramos%20ante%20una%20situaci%C3%B3n%20estresante>.
- Saldaña, T. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS en colaboradores de una empresa de Piura. [Tesis de pregrado,

Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura\\_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Soriano, J; Fuentes, M; Morelo, M; Tortosa, B y Gonzáles, A. (2019). Beneficios de las interacciones psicológicas en relación al estrés y ansiedad. *Dialnet*, 12(2).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7291091>

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima. *Generalitat Valenciana* 2(1), 33-50. [http://invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/-/asset\\_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/suarez-tunannana-angela-2013-adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-l](http://invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/-/asset_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/suarez-tunannana-angela-2013-adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-l)

[http://invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/-/asset\\_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/suarez-tunannana-angela-2013-adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-l](http://invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/-/asset_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/suarez-tunannana-angela-2013-adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-l)

Universidad César Vallejo, (2017). Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. *Código de ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*.

<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20C3%89TICA.pdf>

Vásquez, L. (2020). *Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020*.

[Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49971/Vasquez\\_ELE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49971/Vasquez_ELE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Ansiedad	Es un estado de agitación desagradable caracterizado por la anticipación del peligro, el predominio de síntomas psíquicos y la combinación de síntomas cognitivos y fisiológicos, manifestando una reacción de sobresalto, donde el individuo trata de buscar una solución al peligro	Ansiedad es aquella respuesta ante una situación amenazante que pueden presentar los trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021; que serán evaluados con la Escala de ansiedad de Hamilton.	Ansiedad psíquica  Ansiedad somática	Estado de ánimo ansioso, tensión, temores, insomnio, intelectual, estado de ánimo deprimido.  Síntomas somáticos generales musculares, síntomas somáticos generales sensoriales, síntoma cardiovascular, síntoma respiratorio, síntomas gastrointestinales, Síntomas genitourinarios, síntomas autónomos.	Ordinal



## Anexo 2: Matriz de consistencia interna

	<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<b>General</b>	¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021?	Determinar la relación que existe entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.	Existe relación entre estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.
	¿Cuál es la relación que existe entre niveles de estrés laboral y ansiedad psíquica en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021?	Identificar la relación que existe entre dimensiones de estrés laboral y ansiedad psíquica en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.	Existe relación directa y significativa entre dimensiones de estrés laboral y ansiedad psíquica, en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021
<b>Específicos</b>	¿Cuál es la relación que existe entre niveles de estrés laboral y ansiedad somática en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021?	Identificar la relación que existe entre dimensiones de estrés laboral y ansiedad somática en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.	Existe relación directa y significativa entre dimensiones de estrés laboral y ansiedad somática en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.
	¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021?	Identificar los niveles de estrés laboral en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.	Existen niveles de estrés laboral en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.
	¿Cuáles son los niveles de ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021?	Identificar los niveles de ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.	Existen niveles de ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021.

## Anexo 3: Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS

### CUESTIONARIO

**NOMBRES Y APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**UNIDAD ORGÁNICA:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_ **GÉNERO: (M)(F)**

**TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_ **TIEMPO DEL CARGO:** \_\_\_\_\_

**ÁREA/SERVICIO EN EL QUE LABORA:** \_\_\_\_\_ **CARGO:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: El siguiente es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde los niveles de las condiciones están representados de la siguiente manera:

N°	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N° de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa							

19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

N°	Áreas	Número de ítems
1	Superiores y Recursos	1,2,3,4,5,6,7,15,17,21,24
2	Organización y Equipo de trabajo	8,9,10,11,12,13,14,16,18,19,20,22,23,25

Niveles de estrés	Puntuación
- Bajo nivel de estrés	< 26 a 101
- Nivel intermedio	103 a 119
- Presencia de estrés	120 a 128
- Alto nivel de estrés	129 a 157

## Anexo 4: Escala de ansiedad de Hamilton

### ESCALA DE ANSIEDAD

INSTRUCCIONES: Seleccione para cada ítem la puntuación que corresponda, según su experiencia. Las definiciones que siguen al enunciado del ítem son ejemplos de guía. Marque en el casillero situado a la derecha la cifra que defina mejor la intensidad de cada síntoma en el paciente. Todos los ítems deben ser puntuados.

Síntomas de los estados de ansiedad	A	L	G	M	MG
<b>1. Estado de ánimo ansioso</b> Preocupaciones, anticipación de lo peor, aprensión (anticipación temerosa), irritabilidad	0	1	2	3	4
<b>2. Tensión</b> Sensación de tensión, imposibilidad de relajarse, Reacciones de sobre salto, llanto fácil, temblores, Sensación de inquietud.	0	1	2	3	4
<b>3. Temores</b> A la oscuridad, a los desconocidos, a quedarse solo, A los animales grandes, al tráfico, a las multitudes	0	1	2	3	4
<b>4. Insomnio</b> Dificultad para dormirse, sueño interrumpido, sueño Insatisfactorio y cansancio al despertar.	0	1	2	3	4
<b>5. Intelectual cognitivo</b> Dificultad para concentrarse, mala memoria	0	1	2	3	4
<b>6. Estado de ánimo deprimido</b> Pérdida de interés, insatisfacción en las diversiones, Depresión, despertar prematuro, cambios de humor Durante el día.	0	1	2	3	4
<b>7. Síntomas somáticos generales (musculares)</b> Dolores y molestias musculares, rigidez muscular, Contracciones musculares, sacudidas clónicas, Crujir de dientes, voz temblorosa.	0	1	2	3	4
<b>8. Síntomas somáticos generales (sensoriales)</b> Zumbido de oídos, visión borrosa, sofocos Y escalofríos, sensación de debilidad, Sensación de hormigueo.	0	1	2	3	4
<b>9. Síntomas cardiovasculares</b> Taquicardia, palpitaciones, dolor en el pecho, Latidos vasculares, sensación de desmayo, extrasístole.	0	1	2	3	4
<b>10. Síntomas respiratorios</b> Opresión o constricción en el pecho, sensación de Ahogo, suspiros.	0	1	2	3	4
<b>11. Síntomas gastrointestinales</b> Dificultad para tragar, gases, disepsia:	0	1	2	3	4

Dolor antes y después de comer, sensación de ardor, Sensación de estómago lleno, vómitos acuosos, Sensación de estómago vacío, digestión lenta, ruido Intestinal, diarrea, pérdida de peso, estreñimiento.					
<b>12. Síntomas genitourinarios</b> Micción frecuente, micción urgente, amenorrea, Menorragia, aparición de la frigidez, eyaculación precoz, Ausencia de erección, impotencia.	0	1	2	3	4
<b>13. Síntomas autónomos</b> Boca seca, rubor, palidez, tendencia a sudar, Vértigos, cefaleas de tensión, pelos de punta.	0	1	2	3	4
<b>14. Comportamiento en la entrevista (<i>general y Fisiológico</i>)</b> Tenso, no relajado, agitación nerviosa: manos, dedos cogidos, apretados, tics, enrollar un pañuelo; inquietud; pasearse de un lado a otro, temblor de manos, ceño fruncido, cara tirante, aumento del tono muscular, suspiros, palidez facial. Tragar saliva, eructar, taquicardia de reposo, frecuencia respiratoria por encima de 20 res/min, sacudidas enérgicas de tendones, temblor, pupilas dilatadas, exoftalmos (proyección anormal del globo del ojo), sudor, tics en los párpados.	0	1	2	3	4

<b>ANSIEDAD PSÍQUICA</b>	
<b>ANSIEDAD SOMÁTICA</b>	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>	

## Anexo 5: Autorización del empleo del nombre de la institución

Arequipa, 2021 Febrero 11

Señora

Dra. Glenny Estela Encinas Apaza

Jefe del Centro de Salud San Fernando Micro Red – Socabaya

**Asunto:** Solicito autorización para el empleo del nombre del centro de salud San Fernando en título de Tesis.

Es grato dirigirle la presente para saludarla y hacer de su conocimiento que solicito el permiso para poder utilizar el nombre del centro de salud para la realización de mi Proyecto de Tesis. De tener su autorización el título de la Tesis figurará en los repositorios de la Universidad César Vallejo, como "Estrés y ansiedad laboral en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021", el cual se llevará a cabo desde el mes de Febrero al mes de Abril del presente año.

Agradeciendo de antemano la gentileza de su atención, me despido reiterándole los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Alexandra Milagros Huamán Flores

DNI - 73387505

Teléfono: 957664764



## Anexo 6: Autorización de realización del proyecto de investigación

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

*Arequipa, 31 de Marzo del 2021*

**Dra. Glenny Estela Encinas Apaza**

**JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO MICRO RED –  
SOCABAYA**

Es grato saludarla cordialmente y a la vez presentarme, yo **ALEXANDRA MILAGROS HUAMÁN FLORES** identifica con **DNI 73387505**, código universitario 7002633180; matriculada en el Programa: Taller de elaboración de Tesis de la Universidad César Vallejo, deseo realizar mi trabajo de investigación sobre: “Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021”.

Agradeciendo de antemano la gentileza de su atención, me despido reiterándole los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



---

Alexandra Milagros Huamán Flores  
Teléfono: 957664764



## Anexo 7: Autorización de aplicación de instrumentos

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

*Arequipa, 31 de Marzo del 2021*

**Dra. Glenny Estela Encinas Apaza**

**JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN FERNANDO MICRO RED –  
SOCABAYA**

**Asunto:** Solicito autorización de aplicación de instrumentos

Es grato saludarla cordialmente y a la vez presentarme, yo **ALEXANDRA MILAGROS HUAMÁN FLORES** identifica con **DNI 73387505**, código universitario 7002633180; matriculada en el Programa: Taller de elaboración de Tesis de la Universidad César Vallejo, solicito autorización de aplicación de instrumentos de evaluación para la realización de mi trabajo de investigación sobre: "Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021".

Agradeciendo de antemano la gentileza de su atención, me despido reiterándole los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



---

Alexandra Milagros Huamán Flores  
Teléfono: 957664764



## Anexo 8: Autorización de uso de instrumento OIT-OMS

Solicito Recibidos



**Alexandra Milagros Huamán Flores** 9:22 a. m.

Arequipa, 12 de Abril del 2021 Autor: · Ángela Suárez Tunanñaña Asunto: Solicito autorización de



**Angela Suarez** 12:10 p. m.

para mí ▾



Buen día,

Cuenta con mi autorización para utilizar la prueba que adapte de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Me comentas si necesitas algo más de mi parte ya que toda contribución con la investigación de este tema es de mi interés desde hace varios muchos años. En relación a la prueba completa, la distribución la realiza el centro psicológico PsicoPlus (Cel. 902290374), puedes contactarte con ellos y solicitar la información.

Si necesitas que complete algún formato o algo adicional me cuentas,  
¡Que tengas una excelente semana!

Saludos,  
Ángela Suárez

[Mostrar texto citado](#)

—  
**Angela Suarez**  
**Psicóloga**



Responder



Responder a todos



Reenviar

## Anexo 9: Autorización de uso de instrumento Escala de ansiedad de Hamilton

### SOLICITUD ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

Recibidos



EJP 7:03 a. m.  
para mí ▾



Buenos días,

En primer lugar agradecerle su interés por el uso de este instrumento.

Le adjunto enlace a la escala de ansiedad de Hamilton (HAM-A), nos complace informarle que por nuestra parte no hay ningún inconveniente en que la utilicen para este trabajo.

<http://dcf.psychiatry.ufl.edu/files/2011/05/HAMILTON-ANXIETY.pdf>

No obstante, si quiere más información, debe dirigirse al Banco de Instrumentos del Centro de Investigación Biomédica en Red de Salud Mental (BICIBERSAM), cuyo enlace es: <http://bi.cibersam.es/busqueda-de-instrumentos>, ya que actualmente es la institución que gestiona el uso de estos instrumentos.

La dirección de correo electrónico del BICIBERSAM, donde puede realizar esta consulta, es: [bancoinstrumentos@cibersam.es](mailto:bancoinstrumentos@cibersam.es)

Reciba un cordial saludo,  
Dr. Antonio Lobo

----- Forwarded message -----

De: **Alexandra Milagros Huamán Flores**  
<[alexandramilagrosHuaman@gmail.com](mailto:alexandramilagrosHuaman@gmail.com)>  
Date: mar, 23 mar 2021 a las 0:21  
Subject: SOLICITUD  
To: <[alobo@posta.unizar.es](mailto:alobo@posta.unizar.es)>

## Anexo 10: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Alexandra Milagros Huamán Flores, estudiante del Taller de Tesis de la Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Psicología de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: Estrés y ansiedad laboral en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021; con el objetivo de determinar la importancia de estos problemas emocionales y la relación de los mismos en el centro de salud San Fernando del distrito de Socabaya en Arequipa, por lo que solicito su autorización para la participación de la presente investigación y a su vez queda evidencia de haber informado sobre la investigación realizada; es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su participación y comprensión en este estudio.

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Arequipa, 19 de febrero de 2021



\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador

\_\_\_\_\_

Firma del Participante



**Tabla 7**

*Evidencia cualitativa de validez de contenido por método de criterio de jueces del cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS*

	<b>JUEZ 1</b>	<b>JUEZ 2</b>	<b>JUEZ 3</b>	<b>JUEZ 4</b>	<b>JUEZ 5</b>
	Giselle Milagros Alemán Espinoza CPP 22974	Carmen Hagemann CPP	Carolina Tamayo Bustamante CPP 30659	Nataly del Rosario Taype Tito CPP 24316	Carmen Ivonne Cárdenas Lara CPP
Ítem 4 El que mi equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa					¿Equipo igual a cantidad de personas?
Ítem 9 El que mi equipo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés					Equipo de trabajo
Ítem 10 El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa				Es necesario considerar el tipo de empresa en el que se desarrolla la investigación para aclarar o brindar ejemplos de este ítem a los participantes.	
Ítem 12 El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés					Sugiero cambiar nivel por mi puesto, mi cargo.
Ítem 15 El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.					No es claro, mis jefes consideran que mis funciones no ameritan un espacio privado.
Ítem 20 El que la empresa carezca de objetivos y dirección me causa estrés				Verificar si "empresa" es el término adecuado para el contexto.	Dirección es muy ambiguo, debe definirse en algo más concreto.

**Tabla 8**

*Evidencia de validez de contenido por criterio de jueces de la Escala de ansiedad de Hamilton*

Ítem	Claridad					Pertinencia					Relevancia					Total	V de Aiken
	Jueces					Jueces					Jueces						
	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
2	0.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4.7	0.94
3	0.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4.7	0.94
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1

**Tabla 9**

*Evidencia cualitativa de validez de contenido por método de criterio de jueces de la Escala de ansiedad de Hamilton*

	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5
	Giselle Milagros Alemán Espinoza CPP 22974	Carmen Hagemann CPP 11414	Carolina Tamayo Bustamante CPP 30659	Nataly Rosario Tito CPP 24316	del Carmen Iyonne Cárdenas Lara CPP 9868
Ítem 2 Sesación de tensión: Sensación de tensión, imposibilidad de relajarse	Redundancia al utilizar el término sensación de tensión.				
Ítem 3 Temores: Temor a la oscuridad, a los desconocidos, a la multitud	Temor se podría reemplazar por miedo				

## Anexo 12: Evidencias de confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 10**

*Prueba Alfa de Cronbach para el test de estrés laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	25

La prueba Alfa de Cronbach para el test de estrés laboral fue de  $\alpha = .912$ , lo que indica que el instrumento es confiable.

**Tabla 11**

*Prueba Alfa de Cronbach para el test de ansiedad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	14

La prueba Alfa de Cronbach para el test de ansiedad fue de  $\alpha = .944$ , lo que indica que el instrumento es confiable.

## Anexo 13: Prueba de normalidad

**Tabla 12**

*Pruebas de normalidad de las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.935	10	.500
Superiores y Recursos	.921	10	.365
Organización y Equipo de trabajo	.890	10	.168
Ansiedad	.811	10	.020
Ansiedad Psíquica	.887	10	.156
Ansiedad Somática	.705	10	.001

La Tabla 12, calcula la normalidad de las variables, el Estrés laboral y sus dimensiones Superiores y Recursos; y Organización y Equipo de trabajo, presentaron distribuciones no normales. El estrés laboral y sus dimensiones presentaron una distribución normal, también la dimensión de Ansiedad Psíquica. La ansiedad somática presentó distribuciones no normales.