

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título : **ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021**

Para Optar el : Título Profesional de Psicólogo

Autor : Bachiller Eslava Apari Oscar Rómulo

Asesor : Mg. Solano Ayala Pedro Miguel

Línea de Investigación institucional : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de Inicio y Culminación : Noviembre 2021- Febrero 2022

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios

A mis hijos: Gian Carlos, Edison y Medalith, por ser mi soporte en los momentos de duda, por tantos paseos postergados, cumpleaños y celebraciones que no pude compartir con ustedes, pero que se compensa con la culminación de este sueño largamente anhelado.

El Autor

Agradecimiento

A mi asesor y jurados calificadores por su invaluable aporte y orientación para la culminación de mi informe final.

A los comerciantes del mercado minorista tierra prometida por darme la oportunidad de compartir con ellos y hacerme sentir como un miembro más de su círculo social.

Oscar Eslava Apari

Introducción

El estrés se presenta mediante una variedad de cuadros emocionales, cognitivos y conductuales que tienen diversos efectos para los seres humanos, son respuestas al comportamiento físico y emocional de los desgastes que son provocados por exigencias que no pueden ser cumplidas a cabalidad, más cuando se trata de trabajos exigentes y cuando se trata con el público, la carga laboral es una de los causantes del estrés y este a su vez tiende a generar mayor ansiedad. Es por ello que, el estrés laboral se define como los trastornos físicos y emocionales causados por las extensas exigencias en el área laboral, cuando estas superan las habilidades, las herramientas y necesidades del empleado. (Zuñiga, 2019)

Mientras que la ansiedad se considera como una reacción emocional frente a estímulos externos que se perciben como amenazador, produciendo cambios fisiológicos y conductuales, por ende, la mayor parte de personas que padecen esta dificultad no se encuentran identificadas ni toman los tratamientos correspondientes. (Silva et al., 2016)

La presente investigación tiene como objetivo general *“Describir la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021”*. Asimismo, la metodología que se utilizó fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional. Contará con la participación de los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida; además, se

tomará como muestra a 392 empleados. La técnica que se empleó fue la encuesta y como instrumento el test de Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral y el cuestionario STAI Estado-Rasgo para medir la ansiedad.

A continuación, se describe como estuvo estructurado el presente estudio dividido en V capítulos:

El capítulo I se estructuró por la descripción de la realidad problemática, delimitación del estudio, formulación de los problemas tanto general como específica, al igual que los objetivos y la justificación del estudio.

El capítulo II estuvo compuesto por los antecedentes tanto internacionales como nacionales, bases teóricas y marco conceptual.

El capítulo III se integró por la hipótesis general, específicas y las definiciones conceptuales y operacionalización.

El capítulo IV estuvo estructurado por la metodología de la investigación, tipo, nivel, diseño, población y muestra, así como las técnicas e instrumento de recolección de datos y aspectos éticos de la investigación.

El capítulo V se integró por los resultados de la verificación de las hipótesis, seguido de la discusión de los resultados obtenido junto a los antecedentes previos, culminando con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Contenido

Contenido	
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Introducción	4
Contenido	6
Contenido de tablas	9
Resumen	11
Abstract	12
CAPITULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	16
1.3 Formulación del problema	17
1.3.1 Problema general.....	17
1.3.2 Problemas específicos	17
1.4 Justificación.....	17
1.4.1 Social.....	17
1.4.2 Teoría	17
1.4.3 Metodológica.....	18
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2 Bases teóricas o científicas.....	25
2.2.1. Estrés laboral	25
2.2.2. Tipos de estrés.....	26
2.2.3. Causas del estrés.....	27
2.2.4. Estresores y su clasificación.....	28
2.2.5. Consecuencias del estrés laboral	28
2.2.6. Modelos del estrés laboral.....	29

2.2.7. Afrontamiento del estrés	30
2.2.8. Dimensiones del estrés laboral	31
2.2.9. Teorías de ansiedad estado-rasgo Spielberger (1966, 1972, 1989)	31
2.2.10. Definición de ansiedad	32
2.2.11. Trastorno de la ansiedad.....	33
2.2.12. Ansiedad normal y patológica.....	33
2.2.13. Tipos de trastornos de la ansiedad.....	34
2.2.14. Componentes de la ansiedad	35
2.2.15. Sintomatologías de la ansiedad	35
2.2.16. Tratamientos de la ansiedad	36
2.2.17. Diferencia entre ansiedad estado y ansiedad rasgo	37
2.2.18. Relación entre ansiedad y estrés.....	37
2.2.19. Dimensiones de la ansiedad	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Marco conceptual (variables y dimensiones)	38
2.3.1. Estrés laboral	38
2.3.2. Dimensiones del estrés laboral	38
2.3.3. Ansiedad.....	39
2.3.4. Dimensiones de la ansiedad	39
CAPÍTULO III	41
HIPÓTESIS	41
3.1 Hipótesis general	41
3.2 Hipótesis específicas	41
3.3 Variables (Definición conceptual y operacional).....	41
3.3.1. Estrés laboral	41
3.3.2. Definición operacional	42
3.3.3. Ansiedad.....	42
3.3.4. Definición operacional de la ansiedad.....	42
CAPÍTULO IV	43
METODOLOGÍA	43
4.1 Método de la investigación	43
4.2 Tipo de la investigación	43
4.3 Nivel de investigación.....	44
4.4 Diseño de la investigación.....	44
4.5 Población y muestra	44
4.5.1. Población.....	44

4.5.2. Muestra.....	45
4.5.3. Criterio de inclusión.....	46
4.5.4. Criterio de exclusión	46
4.5.5. Muestreo.....	46
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.6.1. Técnica	46
4.6.2. Instrumento.....	47
4.6.3. Test de maslach Burnout Inventory.....	47
4.6.4. Cuestionario STAI Estado-Rasgo	48
4.6.5. Validez y Confiabilidad del Test Maslach Burnout Inventory.....	49
4.6.6. Validez y confiabilidad del Cuestionario STAI Estado/Rasgo	50
4.6.7. Medidas sanitarias que se adoptaran frente a la pandemia generada por la COVID-19 .	52
4.7 Técnicas de procedimiento y análisis de datos.....	52
4.8 Aspectos éticos de la investigación.....	53
CAPÍTULO V.....	56
RESULTADOS.....	56
5.1 Descripción de resultados.....	56
5.2 Contrastación de Hipótesis.....	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	69
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	82
Matriz de Consistencia.....	83
Matriz operacional de la variable estrés laboral.....	84
Matriz operacional de la variable ansiedad	85
Instrumento 01	91
Instrumento 02	92

Contenido de tablas

Tabla 1. *Resultado de la variable Estrés laboral en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.*

Tabla 2. *Resultado de la dimensión realización personal en el trabajo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Tabla 3. *Resultado de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Tabla 4. *Resultado de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Tabla 5. *Resultado de la variable 2 ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Tabla 6. *Resultado de la dimensión ansiedad de estado en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Tabla 7. *Resultado de la dimensión ansiedad de rasgo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Tabla 8. *Prueba de normalidad de datos*

Tabla 9. *Interpretación de los coeficientes de correlación*

Tabla 10. *Contrastación de Hipótesis General*

Tabla 11. *Contrastación de Hipótesis específica 1*

Tabla 12. *Contrastación de Hipótesis específica 2*

Tabla 13. *Contrastación de Hipótesis específica 3*

Contenido de Figuras

Figura 1. *Resultado de la variable Estrés laboral en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Figura 2. *Resultado de la dimensión realización personal en el trabajo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Figura 3. *Resultado de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Figura 4. *Resultado de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Figura 5. *Resultado de la variable 2 ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Figura 6. *Resultado de la dimensión ansiedad de estado en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Figura 7. *Resultado de la dimensión ansiedad de rasgo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021*

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo fue describir la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. Pudiendo emplear una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La población que participo para que la investigación pudiera realizarse fue de 800 trabajadores del mercado minorista tomando una muestra de 392 empleados. Asimismo, se utilizó la encuesta y 2 instrumento para recolectar los datos necesarios, se aplicó la prueba de Maslach Burnout Inventory para medir la variable estrés laboral y el cuestionario STAI Estado-Rasgo para evaluar la variable ansiedad. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021. Arrojando una correlación positiva media-considerable ($Rho= 0.749$) significativa ($p<0,05$). Asimismo, el autor recomienda continuar con las investigaciones ya que los resultados obtenidos contradicen investigaciones anteriores.

Palabras claves: Estrés, ansiedad, trastorno

Abstract

The main objective of this work was to describe the relationship between job stress and anxiety in workers in the promised land retail market, Santa Anita district, 2021. Being able to use a basic methodology, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental design. The population that participated so that the research could be carried out was 800 workers from the retail market, taking a sample of 392 employees. Likewise, the survey and 2 instruments were used to collect the necessary data, the Maslach Burnout Inventory test was applied to measure the work stress variable and the STAI State-trait questionnaire to assess the anxiety variable. It was concluded that there is a significant relationship between job stress and anxiety in workers in the promised land retail market, Santa Anita district, 2021. Yielding a significant-medium positive correlation ($Rho = 0.749$) significant ($p < 0.05$). The author recommends continuing with other research because the results contradict well known earlier research.

Keywords: Stress, anxiety, disorder

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

La realidad en diferentes condiciones socioeconómicas es una dinámica invariablemente turbulenta, es un cambio continuo por parte del individuo tanto en la sociedad como en lo profesional dentro y fuera del lugar de trabajo, lo que requiere una continua formación y adaptación de los individuos para conseguir mejores resultados en los distintos ámbitos de la vida, incluido el laboral. (Marsh Perù. 2020)

En todo el mundo, los empleados tienden a presentar ciertos inconvenientes que disparan los cambios fisiológicos del organismo, uno de ellos es el estrés siendo al menos un 35% los afectados; asimismo, aproximadamente el 60% de la deserción laboral se vincula a este aspecto. Esto es muy costoso, tanto en términos de pérdidas humanas como económicas. Dicho de otra manera, puede explicar las diversas consecuencias que causa el estrés laboral en las empresas, tanto en términos de reducción de la productividad como del impacto en la salud física y mental de los empleados. (Zúñiga, 2019)

Por otro lado, la ansiedad es una experiencia inherentemente humana diseñada para adaptarse y optimizar el rendimiento humano, pero también puede causar importantes problemas psicológicos. Un aproximado del 25% de la sociedad tiende a sufrir trastornos de ansiedad durante el transcurso de su vida, concluyendo que las mujeres son más propensas a padecer de ansiedad que los hombres. (Verduzco et al.,2018)

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) ha señalado que en todo el mundo un aproximado de 260 millones de sujetos son los que han padecido de ansiedad. De acuerdo a estudios realizados enfatizo que la ansiedad en las personas mayores trasciende a un 3.8%, mencionando las zonas geográficas, entre un 3.8% y 10.4% se ubican en las culturas anglosajonas, y para Europa central y el este se ubican entre 6.2% y 3.2%.

Con respecto al estrés, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refirió que cuando las personas pierden días de trabajo un 60% se debe a estrés laboral, aunque traten de mostrarlo como si se tratara de otra enfermedad, son muchos los estudios que se realizan sobre este tema en países desarrollados como Japón y Taiwán (Mejías et al, 2019).

A nivel internacional, se ha demostrado que la monotonía en el trabajo puede producir estrés, aumentando la probabilidad de desequilibrio mental, ocasionando secuelas que a la larga pueden producir consecuencias en las empresas. Tal es el caso en Chile donde mostraron que los empleados expuestos al estrés laboral son más propensos a sufrir síntomas psicológicos como la ansiedad. Asimismo, se detectó que el país donde los empleados padecen más de estrés laboral es en Venezuela con un 63%, seguido de Ecuador con un porcentaje de 54% y Panamá con 49% (Mejías et al, 2019).

Asimismo, en Colombia la fatiga laboral o estrés son temas que las empresas lo están atendiendo con más interés, debido a que los trabajadores representan el capital humano dentro de ellas, se calcula que 1 de cada 5 trabajadores sufre de estrés y agotamiento, considerando que son los componentes más nocivos para la salud del personal, provocando una elevada rotación en las empresas. (Bruges et al.,2020)

El Perú, de acuerdo con el estudio de Zúñiga (2019) expuso que alrededor del 70% y 80% de los empleados de una empresa en Lima faltan a sus labores a causa del padecimiento del estrés, aun tratando de disimular o excusarse con otra enfermedad, son muchos los estresores expuestos lo que hace que estas personas se vean perjudicadas llegando hasta el punto de sufrir de ansiedad, la sobre carga laboral, el trabajo bajo presión y el no descansar bien son factores muy influyentes en estos síntomas.

De acuerdo con un estudio realizado por March Perú en el año 2020, donde señaló que un 46% de las empresas ubicadas en Lima aplican medidas para las gestiones de la salud mental de sus trabajadores, la alta demanda de trabajo ha hecho que tanto el estrés como la ansiedad superen los límites de sus capacidades, el trabajar de manera virtual fue un cambio drástico que no todos pudieron dominar, pues la excesiva supervisión y llamadas por zoom por parte de los directivos para verificar que estuvieran laborando y dar las instrucciones necesarias hizo que los empleados entraran en un estado de estrés produciendo al mismo tiempo ansiedad. Aspecto que ha hecho que las organizaciones tomen medidas correctivas, el 65% han implementado convocatorias mediante la plataforma virtual para ofrecerles charlas motivacionales cómo el manejo de los estresores y la ansiedad, asimismo, el 61% utiliza estrategias de relajación, mientras que el 52% elabora planes de cómo tratar con estos fenómenos descritos.

A nivel local, el grupo humano que se investigo estuvo conformado por los dueños e inquilinos que trabajan sus puestos en el mercado minorista tierra prometida ubicado en el distrito de Santa Anita, el estrés se convirtió en uno de los principales problemas en sus vidas diarias; las ventas que realizaban años pasados ya no eran las mismas en la actualidad y este es uno de los más grandes conflictos, ya que al no tener con que pagar a sus proveedores y

costear sus gastos diarios se fueron convirtiendo en intranquilidad para los trabajadores, viéndose afectados también por la ansiedad. Otro de los causantes de que los empleados sufrieran de estas alteraciones fue la baja rotación de los productos; situación que ha generado consecuencias por la misma pandemia de la COVID-19, los conflictos entre vendedores van aumentando cada vez más, esto por el hecho de querer vender más. Asimismo, no tienen un control adecuado de sus emociones; la aparición del estrés y la ansiedad aumentaron los malestares físicos causando dolores de cabeza, agotamiento físico y emocional, dolores de espaldas, entre otros. Por otra parte, pese a las bajas ventas que han tenido, las deudas en los bancos y proveedores fueron creciendo. Es por ello por lo que surge la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021? Evidenciando todo lo anterior es esencial buscar soluciones para tratar este tipo de situación en las que viven los trabajadores, conociendo que el estrés es un problema de salud que se ve muy frecuente, un aporte para esta problemática es que en el mercado minorista se cree un centro psicológico donde puedan tratar a las personas con este tipo de trastorno, además, de emplear talleres de relajación y respiración, entre otros. Por otra parte, es imprescindible detallar como se correlaciona las variables expuestas, y como estas pueden llegar a afectar a una persona.

1.2.Delimitación del problema

El presente trabajo de investigación trató acerca de la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad que sufren los trabajadores del mercado minorista tierra prometida ubicada en el distrito de Santa Anita. Para evaluar dicha relación se emplearon 2 instrumentos, para la variable estrés laboral se utilizó el test de Maslach Burnout Inventory y para la ansiedad el cuestionario STAI Estado-Rasgo. Tomando una duración de 4 meses.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre despersonalización y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La presente investigación tuvo como propósito buscar soluciones a las problemáticas que viven los comerciantes del mercado minorista en cuanto al estrés laboral y la ansiedad que se han apoderado de ellos a causa de las bajas ventas que han tenido y el exceso de competencias.

1.4.2 Teoría

La investigación se realizó con la finalidad de aportar conocimientos a futuros investigadores acerca del estrés laboral y la ansiedad, verificar cual es la relación que existe entre ambas variables, asimismo, los resultados obtenidos plantean una contribución frente a una dificultad real e importante en el campo de la salud.

1.4.3 Metodológica

Con los resultados obtenidos se logró certificar que el método científico sigue siendo vigente y el más eficaz para la solución de problemas, además, se logró la validez y confiabilidad de los instrumentos durante la aplicación de estos. Para ello se usó el diseño correlacional como medio para lograr el objetivo de investigación propuesto, asimismo, para la contrastación de las hipótesis que son de vital importancia dentro de los estudios correlacionales.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Determinar la relación que existe entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Determinar la relación que existe entre despersonalización y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes internacionales

Flores (2021), en su artículo titulado “*Estrés, ansiedad y depresión durante y pos pandemia COVID-19 en trabajadores: el caso ecuatoriano*”. Su objetivo fue evaluar los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías de estrés en un grupo de trabajadores ecuatorianos durante la pandemia de la COVID-19. En cuanto a su método fue de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y tipo básica. La población estuvo integrada por 95 empleados en modalidad de teletrabajo emergente debido a la pandemia COVID-19. Se aplicó una encuesta de manera virtual y un cuestionario por Google Forms. Los resultados expuestos señalaron que el 60% del personal muestran síntomas vinculadas al estrés, un 65% de los empleados presentan estados de ansiedad y un 34 % presentan estados de depresión. Se concluyó que el confinamiento por el COVID-19 puede llegar a tener efectos negativos en los empleados, haciéndolos notar tanto en el estrés como en la ansiedad, que de forma directa perjudica las actividades laborales.

Monterrosa et al, (2020), en su artículo “*Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos*”. Su objetivo general fue determinar la presencia de

síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales, además de estimar la asociación según el ente territorial donde trabajaban. Presentó una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Contó con la participación de médicos profesionales arrojando una muestra de 548 integrantes. Se aplicó la encuesta y como instrumento se aplicó la Escala para el Trastorno de Ansiedad y el test de estrés. Se concluyó que solo el 6% de los participantes tuvieron estrés muy elevado y severo, sin diferencias entre los grupos ($p < 0.05$). En cambio, el 72.9% presentaron síntomas de ansiedad ($p = 0.044$) y un 37.1% síntomas de miedo.

Etxebarria et al (2020), en su artículo “*Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain*”. Su objetivo fue analizar los niveles de estrés, ansiedad y depresión a la llegada del virus. La metodología fue de nivel descriptivo-exploratorio y diseño no experimental. Tuvo la participación de 2.400 personas de la comunidad autónoma vasca y la muestra fue de 1.003 individuos. En cuanto a la técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario a través de Google forms. Se concluyó que, dado el aislamiento sin precedentes, es muy significativo prestar atención a los componentes psicológicos de la población. Al mismo tiempo, es imprescindible examinar el impacto de la crisis de COVID-19 en la salud de los individuos. Por lo tanto, este tipo de investigación ayuda a desarrollar iniciativas sociales y sanitarias que puedan prevenir y mitigar las consecuencias psicosociales de la pandemia.

Bresó et al (2019), en su artículo “*Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta*”. Tuvo como objetivo principal identificar los niveles de *burnout* y ansiedad en profesionales del área de la salud en la ciudad de Santa Marta, Colombia. En cuanto al método de investigación fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo, y diseño no

experimental, para la población contó con la participación de 59 médicos siendo la muestra igual a la población. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, y el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE). Se concluyó que los profesionales encuestados presentaron un nivel de burnout de 25.4%, alarmantes niveles de ansiedad pues el 57,63% presenta un nivel medio y un 42,7%, alto. Pudiéndose observar que mantener estos niveles podría perjudicar el rendimiento laboral.

Etxebarria et al (2020) en su estudio titulado *“Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”*. Su objetivo principal fue conocer la relación actual entre estrés, ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua. La metodología fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional. Además, la población estuvo integrada por 42 trabajadores de la empresa y como muestra se obtuvo 40 empleados, con un muestreo no probabilístico. Se aplicó la encuesta y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la Escala de Hamilton para Ansiedad. De acuerdo a los resultados se tiene que el estrés se encuentra en un nivel moderado según el 55% de los encuestados, al igual que la ansiedad que se halla en un nivel leve con un porcentaje de 85%. A través de los resultados estadísticos inferenciales se concluyó que las variables no tienen relación alguna, sin embargo, en la estadística descriptiva se observó que los empleados que mantienen estrés y ansiedad tienen mejores desempeños laborales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Condori, Feliciano (2020), en su tesis titulada “*Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores en cuarentena por COVID-19, Juliaca*”. Su objetivo fue Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad estado en los trabajadores. Utilizó el método del enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental y descriptiva-correlacional. Participaron 70 empleados de un centro de salud siendo la muestra igual q la población, aplicando un muestreo no probabilístico censal. Asimismo, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo con los resultados se tuvo que un 82.9% de los empleados presentaron ansiedad por la aparición de la COVID-19. Se concluyó que no hay correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad de los empleados con un con un $p=0,267>0,05$, mostrando un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,134$ que indica que existe una correlación positiva muy baja entre las variables de estudio.

Pineda (2019), en su tesis “*Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales*”. Su objetivo general fue identificar el nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores. Presentó métodos de tipo básica, con un nivel correlacional, no experimental y cuantitativo. La población estuvo conformada por empleados de la empresa de vigilancia y como muestra se obtuvo 260 trabajadores, teniendo un muestreo no probabilístico. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el test de estrés y Test de Ansiedad. Según los resultados señalaron que el 11.5% de los empleados señalaron sufrir de ansiedad, mientras que el 29.6% señalaron que sufrían de

estrés. Se concluyó que hay una fuerte asociación entre los niveles de las distintas esferas de medición del estrés con el nivel de ansiedad que pudo presentar la población en estudio ($p < 0.001$). Mientras más estrés allá mayor son los niveles de la ansiedad.

Debernardi (2019), en su tesis titulada “*Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público*”. Tuvo como objetivo describir la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores. La metodología empleada fue básica, diseño no experimental transversal, y nivel correlacional. Asimismo, tuvo un universo de trabajadores de sexo masculino de la empresa de transporte público siendo la muestra igual a la población y un muestreo censal. Por otro lado, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según los resultados señalaron que los puntajes del estrés laboral determinaron que existe relación significativamente directa con la ansiedad ($p < .05$). Se concluyó que cuando el estrés se apodera de las personas pueden perjudicar en gran medida sus quehaceres, tal es el caso de los empleados que presentan problemas en sus actividades tanto laborales como personales.

Medrano (2017), en su tesis “*Ansiedad y síndrome de burnout en el personal de una empresa del distrito de Cercado de Lima – 2017*”. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre las dimensiones de ansiedad y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una empresa del distrito del Cercado de Lima. El método empleado fue de nivel correlacional, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Quienes participaron en el estudio fueron 200 empleados administrativos de la empresa y la muestra fue igual a la población, presentando un muestreo no probabilístico censal. En cuanto a la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados señalaron que la ansiedad de rasgo y estado se encuentran en un nivel alto dentro de la empresa con un porcentaje de 66%

ambas, mientras que la realización del personal se encuentra en un nivel alto con 71,5%, al igual que despersonalización con 70% y agotamiento emocional con 71%. Se concluyó que hay una correlación directa entre la ansiedad y el estrés en los empleados, siendo muy significativa (sig. <0,05).

Aedo (2016), en su tesis titulada “*Relación entre ansiedad y síndrome de burnout, en el personal asistencial del hospital I La Esperanza*”. Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la Ansiedad y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial que labora en el Hospital I La Esperanza. Siendo el método usado el deductivo, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional y de tipo básica. Conto con la participación de 78 empleados en total. Aplicaron como técnica la encuesta y el inventario de Ansiedad Estado – Rasgo de Spielberg y el Inventario Burnout de Maslach como instrumentos. Se concluyó que la ansiedad se relaciona significativamente ($p < 0.01$) con el síndrome de burnout. Asimismo, la dimensión agotamiento emocional se correlaciona de manera altamente significativa (0.628) con la ansiedad.

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1. Estrés laboral

El estrés se ha convertido en uno de los temas mayormente estudiados y abordados en el ámbito de las organizaciones; en América Latina en general, es considerado como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, por lo tanto, el contar con una buena gestión y un orden en la parte laboral puede proteger al personal del estrés en sus actividades profesionales (Fèlix et al.,2018)

Dentro de ese tema se señalan que el estrés afecta directamente a los empleados, y cabe destacar que no son los únicos afectados por este factor, la organización también se ve afectada por el hecho, que cuando el personal padece de esta anomia es muy bajo su rendimiento y sus ganas de laborar, reduciendo la producción de la empresa, asimismo, la ausencia laboral es reflejada más de lo normal. Es por ello, que en la actualidad son muchos los directores de las empresas que muestran su preocupación ante la aparición de este factor en sus empleados, buscan las soluciones para que no se vea perjudicados ni sus empleados y mucho menos la empresa. (Bruges et al., 2020).

Cuando una persona padece de estrés son muchas las respuestas negativas que este genera, entre ellos las insuficiencias en el trabajo, la baja participación al momento de tomar una decisión, no tener definido el papel que juega en la empresa, trabajo monótono o desagradable, entre otros factores. (Condori, Feliciano. 2020).

Asimismo, el estrés laboral es el resultado de las apariciones de los trastornos psicosociales de riesgos, que pueden afectar directamente la salud de las personas y especialmente de los trabajadores, además, de afectar las funciones empresariales ya sea a medio o largo plazo. (Gómez, 2014).

2.2.2. Tipos de estrés

Dentro de los tipos de estrés se encuentra el distrés: se refiere al estrés cuando es desagradable, cuando se tiene mucha carga laboral o de actividades, este viene acompañado de desórdenes fisiológicos, generando dolores musculares, hiperactividad, además, puede llegar a ocasionar envejecimiento prematuro, entre otros efectos. (Londoño, 2019)

El eustres: este se refiere a un estrés positivo, la persona se enfrenta a situación desfavorables siempre con la mejor predisposición y entusiasmo, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso. (Londoño, 2019).

2.2.3. Causas del estrés

Selye (1935), el estrés se manifiesta en tres fases, las cuales son:

Fase de alarma: cuando la persona siente que está sufriendo de estrés su organismo comienza a desarrollar cambios fisiológicos y psicológicos, como es la ansiedad, inquietudes, entre otros.

Fase de resistencia: Se adapta a situaciones estresantes, se desarrolla un grupo de proceso fisiológico, cognitivo, emocional y de comportamiento que se dirigen a negociar con el estrés para que el individuo no salga lesionado.

Fase de agotamiento: Si se llega el momento de que la fase de resistencia fracase, entra en vigencia la fase de agotamiento donde los comportamientos funcionales y psicológicos se convierten en crónicos.

Por otra parte, Bruges et al (2020) señalaron que al estar dentro del área de trabajo cualquier episodio puede ser causante de estrés, considerando que no todas las personas reaccionan de la misma manera, pues, todos son diferentes, y en esta circunstancia no cambia nada. Aunque hay que señalar que hay labores que son más estresantes que otros. Por tanto, se pueden determinar las causas relacionadas con el contexto de trabajo y otras relacionadas con el contenido del trabajo.

2.2.4. Estresores y su clasificación

Londoño, (2019). Señala que existen muchos estresores, entre ellos se menciona:

ambiente físico: se refiere a los ruidos, vibraciones, iluminación, entre otros.

Mucha demanda en el área laboral: la sobrecarga de responsabilidades, largas horas de jornada laboral sin descanso definido, exposición a riesgos.

Contenidos del trabajo: diferentes actividades, no identificar correctamente las actividades a realizar, oportunidad de controlar, feedback, complicación en el trabajo.

Estrés por desempeño de roles: Problemas, ambigüedad y excesos.

Relaciones interpersonales y grupales: conflictos con los jefes, compañeros, mucha presión por parte de los clientes, subordinados.

Desarrollo de carrera: el área laboral no es lo suficientemente seguro, estresores en distintas áreas, evoluciones.

Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.

2.2.5. Consecuencias del estrés laboral

Al momento de padecer de estrés las consecuencias que abruma a las personas pueden causar problemas tanto físicas como psicológicas, causando inconvenientes en la salud; se comienza a sentir desde una pequeña irritación hasta grandes traumas y eventos agudos, como alteraciones; cuando se trata de sujetos que laboran, pueden impactar mucho en la

productividad y capacidad dentro de la empresa. Cuando el estrés no es tratado, los daños que pueden causar al sistema circulatorio, cardíaco y la salud en general son graves, afectando directamente la presión arterial, dolores musculares, cambios hormonales, entre otros. En las organizaciones esto se convierte en un principal problema sino saben cómo tratarlo, ya que los empleados son la base fundamental para que estas puedan funcionar llevando la mejor calidad y servicio a los usuarios. (Mejías et al., 2019).

Asimismo, el estrés puede tener diversas consecuencias según mencionan Bruges et al, (2020) cuando se trata de un estrés positivo, puede causar muchas energías, entusiasmos y hasta llegar a la motivación. Sin embargo, cuando el estrés es negativo los resultados no son nada agradables, pudiéndose convertir en un síndrome de burnout a causas de las exigentes presiones laborales, en el hogar o en el colegio, sin concebir satisfacción alguna.

2.2.6. Modelos del estrés laboral

Según Siegrist (1996), el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia, en consecuencia, estrés.

Modelo instructivo de estrés ocupacional: el estrés se limita por los aspectos individuales de cada empleado, los resultados que este genere estarán vinculado con cada característica personal, además, de las acciones y situaciones de los eventos externos, demandando conductas tanto físicas como psicológicas.

Modelo de Karasek y de Karasek y Theorel: este modelo se refiere al momento de mantener el equilibrio de la demanda y tener el control al mismo tiempo, generando un estrés explícito. Manifiesta que las personas que sufran de estrés por culpa de este proceso es

necesario que se recuperen y se mantengan en control, de no ser así se puede convertir en un estrés crónico.

Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa: hace énfasis a lo importante que es el trabajo pagado, a los esfuerzos físicos y psicológicos, además, de las recompensas. Una persona que labora y recibe su pago por las actividades que realiza y es reconocido por sus esfuerzos se siente satisfecho y con ganas de seguir trabajando, mientras que un sujeto que labora, pero no le reconocen lo debido y sus gastos son más que sus activos siempre vivirá con estrés.

2.2.7. Dimensiones del estrés laboral

Modelo de Maslach

Maslach, Jackson (1981). Maslach plantea en su teoría tres dimensiones, las cuales en conjunto explican el síndrome de burnout en cualquier trabajador que esté relacionado directamente con otras personas o clientes. Estas dimensiones son propuestas en el Inventario de Burnout de Maslach. Las cuales son:

Realización personal en el trabajo: se refiere a la forma en que el individuo se evalúa el mismo de manera negativa y la negatividad de sus actividades.

Agotamiento emocional: se refiere a las debilidades y agotamientos no solo energéticos, sino el laboral, personal y emocional, por la consecuente relación que tienen diariamente con los compañeros; además de asumir cargas que desarrollaran conflictos y generaran este tipo de agotamiento.

Despersonalización: hace referencia a todas las actitudes y sentimientos negativos hacia otros, como el maltrato o el trato inhumano.

2.2.8. Afrontamiento del estrés

El afrontamiento es un esfuerzo cognitivo y conductual que se mantiene en constante cambio para hacer frente a determinadas demandas externas o internas que se consideran superiores a la propia capacidad. Toda persona suele utilizar diversas estrategias de afrontamiento de acuerdo a las situaciones o problemas por la que esté pasando, con todo ello, siempre es necesario que las empresas participen, con la finalidad de que re eduquen a sus empleados mostrándoles las estrategias que necesitan para que pueda abordar y sobrellevar cualquier circunstancia que le genere problema, ya que estas son las que resultan ser mucho más eficientes para el empleado y con ello para la empresa misma. (Verduzco et al.,2018)

2.2.9. Definición de ansiedad

La ansiedad es una reacción emocional que se da en los seres humanos cuando pasan por alguna situación poco amigable, ya sea causada por el miedo, por el estrés o por la preocupación; son emociones complejas, difusas y desagradables que se expresan por sentimientos de temor y de tensiones emocionales, que va conducida por un cortejo orgánico. Asimismo, se puede decir, que la ansiedad es un estado mental que se puede iniciar cuando la persona se siente en depresión o frustración por no haber logrado lo que quería. (OMS,2020)

Por otro lado, la ansiedad se define como reacciones emocionales que son muy difíciles de controlar por la misma persona que la padece, es caracterizada por las excesivas preocupaciones e inquietudes sobre resultados que no se esperaba (Silva et al, 2016).

Toda organización tiene la obligación de prestar las mejores condiciones en las áreas e instalaciones a los empleados para que se sientan cómodos y puedan desenvolverse sin ningún percance en sus actividades, evitando en los mayores casos que estos puedan sufrir de algún tipo estrés o ansiedad. Para ello, la empresa debe llevar una gestión óptima para garantizar la salud emocional- mental y física del trabajador. (García, et al., 2016)

2.2.10. Teorías de ansiedad estado-rasgo Spielberger (1966, 1972, 1989)

De acuerdo con Spielberger (1972) la ansiedad estado-rasgo, es un trastorno emocional que puede ser modificado al transcurrir los años, se caracteriza por las combinaciones entre sentimientos, tensiones, apreciación, nerviosidad, preocupación, además, de los cambios orgánicos. Por otro lado, se refiere a los desacuerdos particulares de la ansiedad respectivamente estable, siendo éstas una disposición, tendencia o rasgo. No obstante, la ansiedad rasgo, no se ve reflejada de inmediato en las conductas de los seres humanos, sino que va aumentando a medida que las personas van padeciendo de ansiedad, mientras más altos son los niveles de este trastorno más son las probabilidades de sufrir de situaciones amenazantes. Al contrario, la ansiedad estado, cuando su nivel es muy alto tienden a ser muy molesto, es por ello, que las personas deben evitar todo estrés que le genere este tipo de ansiedad, de no ser así, aprender las habilidades necesarias para hacer frente a situaciones amenazantes. Si alguien tiene miedo, puede iniciar un proceso defensivo para reducir su ansiedad.

2.2.11. Trastorno de la ansiedad

Los trastornos de ansiedad es una condición clínica caracterizada por la aparición de las preocupaciones, miedo o desconfianza excesiva, tensión o activación que produce malestares notables y cambios en las actividades que realiza la persona. (Rodríguez, 2016)

2.2.12. Tipos

Ansiedad normal: se origina por estados emocionales comunes, frente a circunstancias específicas e identificables ante distintas situaciones que se catalogan como estresores, un ejemplo de ello son los inconvenientes que se presentan en el trabajo o en el hogar, estas se pueden denominar como ansiedad social o interpersonal. (MINSA, 2012)

Ansiedad patológica: son las que no tienen causas externas identificables que sobrepasa la capacidad de adaptación del individuo, pero las sensaciones de peligro son evidentes, además, que altera los comportamientos de los individuos, es en ese momento que la ansiedad se vuelve una patología. En otras palabras, la persona que vive con ansiedad siempre tiene la sensación de que algo malo va a ocurrir, al mismo, tiempo vive en depresión. (MINSA, 2012).

Por ende, cuando se va a diferenciar las ansiedades normales con las patológicas es un poco confuso, ya que algunos síntomas son parecidos en ambas, lo que las diferencia es que, en la ansiedad normal, la persona que la padece puede salir de ella rápidamente siempre y cuando no esté presente la situación por la cual entro en esa depresión o ansiedad, mientras que la ansiedad patológica, es muy difícil de ser tratada y su recuperación es muy lenta, ya que afecta directamente las funciones del desarrollo humano, expresando temor a situaciones

similares y falta de flexibilidad en las acciones de adaptación. Se puede decir que hay angustia, disfunción de sus áreas de desarrollo y poca flexibilidad ante los problemas por parte del individuo. (MINSAs, 2012).

2.2.13. Clasificación de trastornos de la ansiedad

Según el *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (DSM V) 5ta. ed.

Clasifica los trastornos de ansiedad en:

Trastorno de ansiedad generalizada: van a ver oportunidades que la preocupación se apodere de las personas de vez en cuando, eso es un acto normal; pero cuando es muy consecutivo afectando la tranquilidad del individuo la posibilidad de que se sufra de trastornos de ansiedad generalizada es muy certera. Este tipo de ansiedad es caracterizada por el padecimiento de preocupaciones y ansiedad crónicas. Es decir, la persona siempre va a estar preocupada por cualquier detalle, ya sea en el trabajo, en el colegio, el hogar o hasta en la misma calle. Los síntomas de este tipo de ansiedad son las náuseas, el agotamiento, las tensiones musculares, problemas de concentración, problemas de sueño.

Trastorno de angustia o de pánico: en este tipo de trastorno surge manifestaciones de angustias muy seguidas e inesperadas. Sintiendo malestar y miedos intensos adueñándose de las personas en solo minutos, este tiene varios síntomas entre ellos temblores, miedo de morir, pérdida de control, palpitaciones, etc.

Trastorno de estrés post-traumático: este tipo de trastorno se produce cuando el individuo pasa por situaciones traumáticas generando problemas psicológicos estresantes, causando que la persona pueda estar incapacitada. Algunos de los síntomas son: ira, agotamiento emocional, querer estar alejado de todos, pesadillas, entre otros.

Trastorno de ansiedad por separación: esta se vincula con el desapego, cuando la persona tiene que alejarse ya sea de los mismos seres queridos, de cosas, y hasta de lugares, se les hace difícil y comienza a entrar en una etapa de ansiedad.

2.2.14. Componentes de la ansiedad

Con respecto a Baeza et al., (2008), la ansiedad presenta diferentes componentes y se clasifican:

Somático: aumentan las frecuencias cardíacas, la respiración se acelera, aparece la sudoración y las tensiones musculares, malestar estomacal, náuseas, mareos, sensación de nudos en la garganta, agotamiento, hormigueo. En situaciones extremas presenta insomnio, hipersomnias, trastornos en la sexualidad y alimentación.

Cognoscitivo-conductual y afectivo: sienten miedo al no poder controlar las ideas trágicas, deseo de desaparecer, desconfianza, peligro, con deseos de atacar huir, con dudas de ser yo, pérdida de control en situaciones extremas, signos de suicidio.

Los síntomas nombrados anteriormente influyen directamente en los procesos de los pensamientos, los controles ejecutivos, las atenciones, la memoria, la percepción temporal, espacial y física, al igual que en las esferas familiar, académica o laboral del individuo (Silva et al, 2016).

2.2.15. Sintomatologías de la ansiedad

Según el Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM V) 5ta. ed. La ansiedad puede estar acompañado de síntomas físicos y psicológicos

Síntomas físicos

- Resequedad en la boca, mareos, inestabilidades, sudoración.
- Temblores, tensiones musculares, dolor de cabeza, parestesias
- Palpitaciones, dolor precordial, disnea
- Náuseas, vómitos, dispepsia, diarrea, estreñimiento, aerofagia, meteorismo
- Micción frecuente
- Problemas en la esfera de lo sexual

Síntomas psicológicos

- Preocupaciones, aprensión, sensaciones de sufrimiento
- Temor de no poder controlar, sensación de suicidio
- Dificultad para concentrarse, disminución de acordarse de las cosas.
- Irritación, nerviosidad.

2.2.16. Diferencia entre ansiedad estado y ansiedad rasgo

Una de las diferencias entre ansiedad rasgo y ansiedad estado es que el rasgo puede llevar a que las personas reaccionen de forma ansiosas, hace énfasis a las disconformidades particulares de ansiedad. Mientras que la ansiedad estado es una etapa emocional temporal que cambia con el tiempo, es decir, es transitorio, se caracteriza por sentimientos de tensión, molestias y preocupaciones, así como cambios fisiológicos. Es por ello que, las personas que

sufren de un nivel elevado de ansiedad rasgo tienden a padecer de situaciones amenazantes y allí comienzan a surgir con mayor intensidad la ansiedad estado. Por tanto, los niveles altos de ansiedad estado suelen parecer fuertemente molestos. Los individuos deben evitar en lo posible el estrés para que puedan evitar momentos incómodos y amenazantes. (Spielberger 1970)

2.2.17. Relación entre ansiedad y estrés

La ansiedad es un estado mental caracterizado por un miedo intenso, inquietud y preocupación, por el contrario, el estrés es un estado mental de cansancio producido por el trabajo o el entorno el cual genera trastornos tanto físicos como mentales. Ambas se relacionan estrechamente debido a que inducen reacciones adaptativas a las demandas del medio sobre los individuos. Ambos se relacionan con la actividad cognitiva, así como la activación del sistema fisiológico, los cuales provocan síntomas como la pérdida de control, disminución del rendimiento y problemas de salud física y mental; ambos son estados mentales que deben ser tratados como padecimientos y no como síntomas. (Londoño, 2019)

2.2.18. Dimensiones de la ansiedad

Spielberger (1970), toma en cuenta la ansiedad con una definición de forma más idónea, la cual se debe considerar diferente frente a la ansiedad como un estado emocional y la ansiedad como un rasgo de la personalidad, en tanto plantea la Teoría, que da paso a la Ansiedad Estado-Rasgo.

Ansiedad estado: se refiere al estado de ánimo en el que se encuentra el individuo que a su vez se puede modificar al pasar el tiempo, se caracteriza por los síntomas de tensión, presión, momentos incómodos, cambios fisiológicos, entre otros. (Spielberger, 1970)

Ansiedad rasgo: hace énfasis a la personalidad de cada ser humano, el cual ayuda a disminuir el padecimiento de los estados de ansiedad. Es decir, es una tendencia constante y sólida del comportamiento, la persona tiende a desarrollarse igual en distintos momentos. (Spielberger, 1970)

2.3 Marco conceptual (variables y dimensiones)

2.3.1. Estrés laboral

El estrés es una respuesta física- emocional causada por el desbalance entre las altas imposiciones laborales, los recursos, las capacidades y la actitud de un individuo para enfrentar cierto tipo de situaciones, las cuales poseen un nivel de exigencia muy alto. A medida que pasa el tiempo se produce con más periodicidad, se manifiesta por un síndrome específico, que produce cambios particulares dentro del sistema orgánico. Se considera como estresores todo aspecto negativo que genera inestabilidad en el organismo. (Debernardi, 2019)

2.3.2. Dimensiones del estrés laboral

Maslach, Jackson (1981), lo definen como un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son:

Realización personal en el trabajo: se refiere a la forma en que el individuo se evalúa el mismo de manera negativa y la negatividad de sus actividades.

Agotamiento emocional: se refiere a las debilidades y agotamientos no solo energéticos, sino el laboral, personal y emocional, por la consecuente relación que tienen diariamente con los compañeros; además de asumir cargas que desarrollaran conflictos y generaran este tipo de agotamiento.

Despersonalización: hace referencia a todas las actitudes y sentimientos negativos hacia otros, como el maltrato o el trato inhumano.

2.3.3. Ansiedad

La ansiedad es una reacción emocional que modifica los parámetros biológicos y se expresa a través de diferentes aparatos y sistemas en los seres humanos cuando pasan por alguna situación poco amigable, ya sea causada por el miedo, por el estrés o por la preocupación; son emociones complejas, difusas y desagradables que se expresan por sentimientos de temor y de tensiones emocionales y que va conducida por un cortejo orgánico. (Delgado, 2015).

2.3.4. Dimensiones de la ansiedad

Spielberger (1972), en su teoría e investigación de la ansiedad lo clasifica en dos dimensiones que son:

Ansiedad estado: se refiere al estado de ánimo en el que se encuentra el individuo que a su vez se puede modificar al pasar el tiempo, se caracteriza por los síntomas de tensión, presión, momentos incómodos, cambios fisiológicos, entre otros.

Ansiedad rasgo: hace énfasis a la personalidad de cada ser humano, el cual ayuda a disminuir el padecimiento de los estados de ansiedad. Es decir, es una tendencia constante y sólida del comportamiento, la persona tiende a desarrollarse igual en distintos momentos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

3.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Existe relación entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Existe relación entre despersonalización y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

3.3 Variables (Definición conceptual y operacional)

3.3.1. Estrés laboral

El estrés es una respuesta físico emocional causado por el desequilibrio entre las imposiciones laborales y la actitud de un individuo para afrontar cierto tipo de situaciones que a medida que pasa el tiempo se produce con más periodicidad, se manifiesta por un

síndrome específico, que produce cambios particulares dentro del sistema orgánico. Se considera que los estresores es todo aspecto negativo que genera inestabilidad en el organismo. (Debernardi, 2019).

3.3.2. Definición operacional

La variable estrés laboral se medirá a través de las dimensiones realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización del Test de Maslach Burnout Inventory.

3.3.3. Ansiedad

La ansiedad es una sensación que experimentan los seres humanos cuando pasan por alguna situación poco amigable, ya sea causada por el miedo, por el estrés o por la preocupación; son emociones complejas, difusas y desagradables que se expresan por sentimientos de temor y de tensiones emocionales y que va conducida por un cortejo orgánico. (Silva et al.,2016).

3.3.4. Definición operacional de la ansiedad

La variable ansiedad se evaluará en toda su dimensión ya que nuestro problema de investigación, como la hipótesis de investigación así lo establecen. En ese contexto usaremos el Cuestionario STAI Estado-Rasgo

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de la investigación

Según Hernández, Duarte (2018) expresaron que, la presente investigación presentó un método científico ya que los datos generales que han demostrado ser válidos se utilizan para justificar diversos supuestos, es decir, se asumen verdades que se han establecido previamente como principios generales y luego se aplican a casos concretos para evidenciar su validez.

4.2 Tipo de la investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo básico ya que tiene como objetivo producir conocimientos científicos profundos y no necesariamente se tiene que aplicar prácticas para que origine resultados inmediatos. Se centró en la recopilación de datos sobre la realidad para engrandecer los conocimientos teóricos y científicos; se orientó al hallazgo de principios y leyes (Valderrama, 2015).

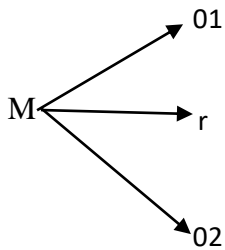
Según Hernández, Duarte (2018), expresaron que fue de enfoque cuantitativo ya que se encargó de recopilar, procesar y examinar las informaciones recolectadas sobre casos a estudiar, se basa en la objetividad, es decir, se recolecta datos de la realidad donde no haya intervención de autores ni de otra persona. Por otra parte, trató de determinar la fuerza de las correlaciones entre variables, generalizando los resultados a una muestra.

4.3 Nivel de investigación

El presente estudio presentó un nivel relacional de tipo no experimental ya que tiene como fin dar a conocer si hay o no correlación entre variables, en este caso, se conoció si el estrés laboral se relaciona con la ansiedad en los trabajadores (Carrasco, 2014)

4.4 Diseño de la investigación

El presente estudio empleó un diseño correlacional, de tipo no experimental de acuerdo con Carrasco (2014) refirió que los estudios con diseño no experimental no son manipulados intencionalmente y mucho menos son controlados, pues examinan los hechos luego de que sucedan.



Donde:

M: Muestra.

01: Observación de la variable 1 o Independiente (Estrés Laboral).

02: Observación de la variable 2 o Dependiente (Ansiedad)).

r: Relación entre las 2 variables.

4.5 Población y muestra

4.5.1. Población

Según Hernández, Duarte (2018) expresaron que una población de estudio son conjuntos bien definidos, que tienen límites de casos disponibles que se utilizan como criterio para conformar la muestra cumpliendo ciertos criterios predefinidos, es por ello, que la población

estuvo conformada por 800 comerciantes (propietarios e inquilinos de puestos comerciales) que laboran en el mercado minorista tierra prometida ubicado en el distrito de santa Anita, perteneciente a EMMSA (empresa municipal de mercado S.A.).

4.5.2. Muestra

Según Hernández, Duarte (2018) expresaron que la muestra es, en esencia, un sub grupo de la población, donde se extraen o recopila información en representación de esta.

Para hallar la muestra de nuestra investigación usaremos la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

N= (tamaño poblacional)

Z= Nivel de confianza

p= proporción

e= Error estándar = 0,05

Se reemplazará.

$$n = \frac{800*1.96^2*0.5(1-0.5)}{(800-1)0,05^2+1.96^2*0.5(1-0.5)} = \frac{768.32}{1.95915} = 392$$

N= 800

Z= 1.96

p=0.5

e= Error estándar = 0,05

n= 392

La muestra de estudio estuvo representada por 392 trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida.

4.5.3. Criterio de inclusión

- Propietarios e inquilinos de los puestos del Mercado Minorista Tierra Prometida.
- Personas que sus edades oscilen de 25 a 60 años.
- Personas de ambos sexos tanto varones como mujeres.
- Personas que tengan una antigüedad laboral superior a los 5 años.

4.5.4. Criterio de exclusión

- Personas que son ayudantes o están de manera itinerante dentro del Mercado Minorista Tierra Prometida.
- Personas que tuvieran menos de 25 y más de 60 años.
- Personas que no tuvieran una antigüedad de 5 años laborando en el mercado.

4.5.5. Muestreo

Tuvo un muestreo no probabilístico de tipo circunstancial según Valderrama (2015), afirmó que en este tipo de muestreo puede haber clara influencia del investigador, pues este selecciona la muestra atendiendo a razones de comodidad y según su criterio.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

Teniendo en cuenta a Hernández, Duarte (2018) quienes señalaron que la encuesta es un documento con preguntas interrogativas, que se le aplica a individuos para saber sus opiniones acerca de un problema o situación que este aconteciendo en determinados lugares.

Para nuestra investigación se usó la encuesta ya que es la forma como se establecerá una relación con los miembros de nuestra población o muestra con el fin de obtener información de varias personas, cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador

4.6.2. Instrumento

Los instrumentos son medios que se utilizan para recolectar y guardar información acerca de algún acontecimiento, los aplican mayormente para saber sobre algún tema y poder realizar su respectivo análisis y poder sacar los resultados del estudio (Valderrama, 2015).

En esta investigación usamos:

Test de Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral.

Cuestionario STAI Estado-Rasgo para medir la ansiedad

4.6.3. Test de Maslach Burnout Inventory

Fue creado por Maslach Burnout en el año 1986, está conformado por 22 ítems en escala Likert, fue elaborado con la intención de medir la periodicidad y la intensidad con la que se sufre el estrés; Utiliza las dimensiones: Realización personal en el trabajo 8 ítems; agotamiento emocional 9 ítems; despersonalización 5 ítems. Teniendo una duración para responderlo de 30 minutos.

Ficha técnica Test de Maslach Burnout Inventory

Ficha técnica

Nombre	Test de Maslach Burnout Inventory
Autor	Maslach Burnout
Adaptación y Estandarización	(Vallejos, 2017)
Administración	Individual o colectiva
Duración	30 min.
Aplicación	Empleados con estrés laboral
Finalidad	Medir la realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización.

4.6.4. Cuestionario STAI Estado-Rasgo

Elaborado por Spielberger, Gorsuch y Lushene en el año 1970, evalúa 2 definiciones independientes de la ansiedad, estado y rasgo, se aplica con la finalidad de determinar cuáles son los niveles de ansiedad que las personas sufren a causa del estrés o de los impulsos. Estuvo compuesto por 40 ítems, ansiedad estado 20 ítems y ansiedad rasgo 20 ítems, con una escala Likert. Tomando una duración de 20 minutos para responder.

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario STAI Estado-Rasgo
Autor	Spielberg, Gorsuch y Lushene
Adaptación y Estandarización	(Delgado, 2015)
Administración	Individual o colectiva
Duración	20 min.
Aplicación	Empleados con ansiedad
Finalidad	Ansiedad-estado Ansiedad rasgo

4.6.5. Validez y Confiabilidad del Test Maslach Burnout Inventory

El presente instrumento de estudio, se encuentra citado por Muñoz (2016) en su investigación Propiedades Psicométricas del Inventario Burnout de Maslach en Tele operadores de dos Empresas de Trujillo, el cual se trabajó con una muestra conformada por un total de 356 trabajadores. Para dicho estudio aplicó el MBI-GS, encontrando una consistencia interna de .87 en la escala de agotamiento emocional, .64 en la escala de cinismo y .79 en la escala de eficacia profesional, obteniéndose puntajes altos. Asimismo, en la validez de constructo se obtuvieron puntajes entre .14 y .62 mediante correlación ítem - test,

encontrando que el MBI-GS es válido y confiable para los trabajadores de 18 dichas Empresas.

4.6.6. Validez y confiabilidad del Cuestionario STAI Estado/Rasgo

El grado de confiabilidad estuvo comprendida en los resultados del inventario por: El coeficiente alfa de Cronbach, mediante métodos y técnicas estadísticas, fueron procesadas; La medición de los resultados en cuanto la similitud de los diferentes ítems del cuestionario (consistencia interna) fue hallado con la formula KR- 20 por Cronbach y fue administrado en personas normales obteniendo un valor (0,83 y 0,92) que son aceptables.

La valides del cuestionario de factores predisponentes de ansiedad se realizó a través del juicio de expertos, esto fue dado por tres profesionales que trabajan en la parte clínica, por lo cual conocen nuestra variable de investigación, cuya constancia de validación consta de una escala de cuatro valores: Deficiente (0), Regular (1), Bueno (2), Aceptable (3), para cinco categorías,

Validez de Juicio de Expertos

Apellidos y Nombres	Grado Académico	Opinión
Espino Medrano María del Carmen	Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa	Adecuado
Guibovich Del Carpio Rodolfo	Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa	Adecuado
Enciso Ríos Johnny Erick	Magister en Organización y Dirección de Personas	Adecuado

Confiabilidad de los Instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	392	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	392	100.0

Se reporta que no existen valores perdidos/excluidos.

Estadísticas de fiabilidad Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.979	0.979	22

Se verifica que la variable de estrés laboral, cuenta con una confiabilidad de 97.9%, sobrepasando el mínimo aceptable de 80%.

Estadísticas de fiabilidad Ansiedad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.975	0.975	40

Se verifica que la variable de ansiedad cuenta con una confiabilidad de 97.5%, sobrepasando el mínimo aceptable de 80%.

4.6.7. Medidas sanitarias que se adoptaran frente a la pandemia generada por la COVID-19

Los tres factores más peligrosos que favorecen la transmisión del virus que causa la COVID-19 y que logramos evitar fueron: las multitudes, los entornos cerrados y el contacto cercano con otras personas. Además del uso correcto de la mascarilla y el constante lavado de manos con agua y jabón.

El trabajo de investigación lo realizamos de manera presencial ya que de esta manera pudimos despejar las dudas de los participantes, además de recabar información sustancial que el investigador uso en sus recomendaciones e informe final de estudio

4.7 Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Para poder obtener los resultados del presente trabajo de investigación se procedió a elegir los instrumentos que se utilizaron y así poder conocer las situaciones que viven los trabajadores del mercado. Se visitó el mercado minorista y se consiguieron los permisos correspondientes para aplicar dichos cuestionarios. Una vez aplicado y obtenido las respuestas de cada persona se procedió a pasarlo a una tabla Excel, para luego utilizar el programa SPSS versión 25, y así analizamos e interpretamos con figuras y tablas dichas respuestas.

Para contrastar nuestras hipótesis, dada la naturaleza ordinal de los datos, utilizamos el estadístico Rho de Spearman para la hipótesis general y también Rho de Spearman para las hipótesis específicas.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La investigación se realizó con el permiso del Gerente del MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA de Santa Anita. Para ello se tuvo en cuenta como referencia y guía el reglamento interno de la Universidad Peruana Los Andes.

Art. 27°. Principios que rigen la actividad investigativa

a. Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.

El fin supremo del presente trabajo de investigación es la persona. Por ello el investigador respetó la dignidad, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad de los comerciantes del mercado minorista Tierra Prometida

b. Consentimiento informado y expreso.

Se contó con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica de las personas que son objeto de nuestra investigación tal y como están establecidos en los proyectos de investigación.

c. Beneficencia y no maleficencia.

Durante la investigación prevaleció el cuidado de la salud física y psicológica de los trabajadores del mercado, minimizando los posibles efectos adversos y aumentando los beneficios.

d. Protección al medio ambiente y el respeto de la biodiversidad.

Se mantuvo un respeto irrestricto al medio ambiente y la biodiversidad dentro del mercado y sus alrededores ya que estos forman parte esencial de una óptima salud mental.

e. Responsabilidad

El investigador, así como las personas que colaboraron con la implementación del proyecto dentro del mercado actuaron con responsabilidad y pertinencia a nivel individual, institucional y social.

f. Veracidad

Todos los involucrados en el proyecto de investigación garantizaron la veracidad del mismo en todas las etapas del proceso.

Art. 28°. Normas de comportamiento ético de quienes investigan

a. La presente investigación es original y coherente con el ámbito de la salud y gestión de la salud en los trabajadores del mercado minorista Tierra Prometida.

b. Demostramos la validez, fiabilidad y confianza de los datos obtenidos mediante un estudio riguroso.

c. Durante la implementación del estudio asumimos las responsabilidades, así como las consecuencias que deriven de este.

d. Valoramos la confidencialidad de los trabajadores del mercado involucrados en la investigación.

e. Los datos y resultados obtenidos se reportaron a la Universidad Peruana Los Andes, así como a la gerencia del mercado minorista Tierra Prometida

f. Toda información obtenida fue tratada con sigilo y solo para los fines de la investigación sin perjuicio contra las personas involucradas en esta.

g. El investigador se sometió a las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulan la investigación, además de las normas que dispuso la gerencia del mercado.

h. Se comunicó oportunamente sobre casos de disconformidad con representantes de la universidad o medio del trabajo en estudio.

i. Evitamos incurrir en las siguientes faltas: adulterar, copiar, incluir como autor a quien no contribuye en el trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

j. Se evitó subvenciones económicas o contratos de investigación que atenten contra la institucionalidad de la Universidad Peruana Los Andes, así como del mercado minorista Tierra Prometida.

k. Al publicar el presente trabajo de investigación será en cumplimiento del reglamento de propiedad intelectual de la Universidad Peruana Los Andes y normas referidas a derecho de autor.

La ética de la actividad científica estuvo siempre presente, así como la prudencia que demandan los artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

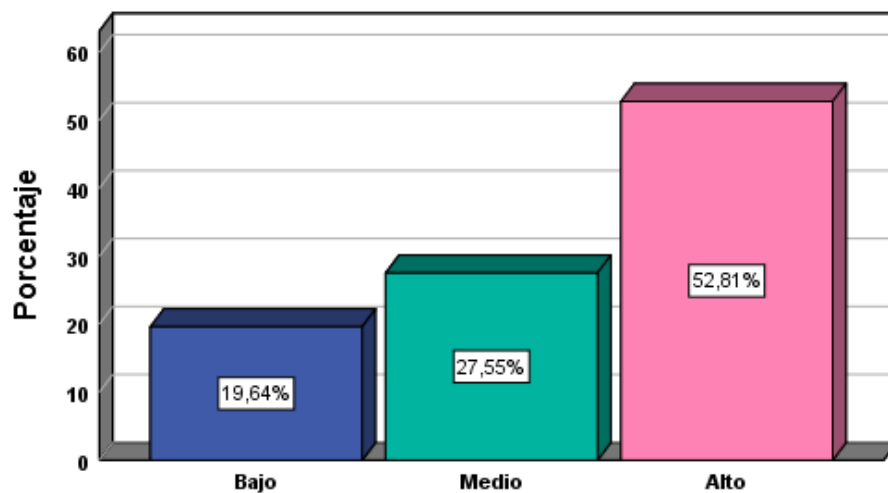
5.1 Descripción de resultados

A continuación, se presentan los resultados descriptivos en los que se detallan los niveles en las variables 1 y 2 así como las dimensiones de cada una.

Tabla 14. Resultado de la variable Estrés laboral en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Nivel	f	%
Bajo	77	19.64%
Medio	108	27.55%
Alto	207	52.81%
Total	392	100.00%

Figura 8. Resultado de la variable Estrés laboral en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021



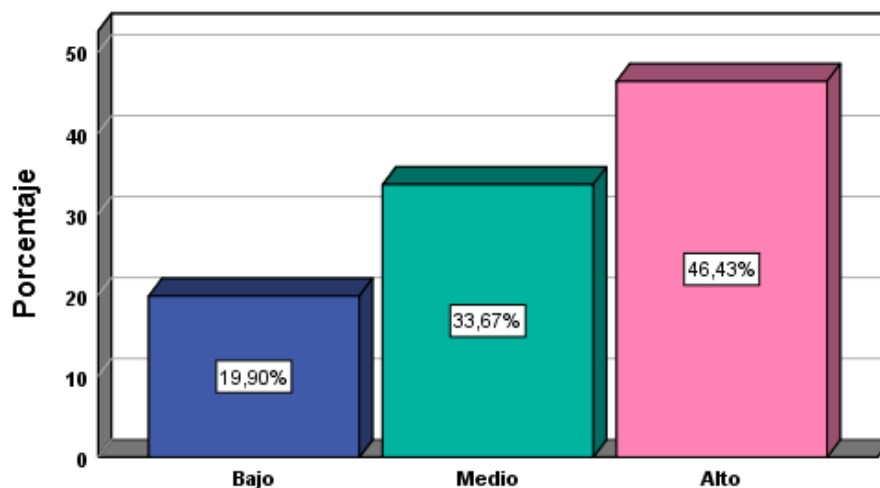
Interpretación:

En la Tabla N°1 y Figura N°1, se evidencia que 207 trabajadores que representan el 52.81% se ubican en un nivel alto de estrés laboral, 108 trabajadores que representan el 27.55% de la muestra presentan un nivel medio y 77 que constituyen el 19.64% se hallan en un nivel bajo de estrés laboral. Por lo que se puede denotar que la mayoría de trabajadores poseen un alto nivel de estrés laboral.

Tabla 15. Resultado de la dimensión realización personal en el trabajo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021

Nivel	f	%
Bajo	78	19.90%
Medio	132	33.67%
Alto	182	46.43%
Total	392	100.00%

Figura 9. Resultado de la dimensión realización personal en el trabajo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021



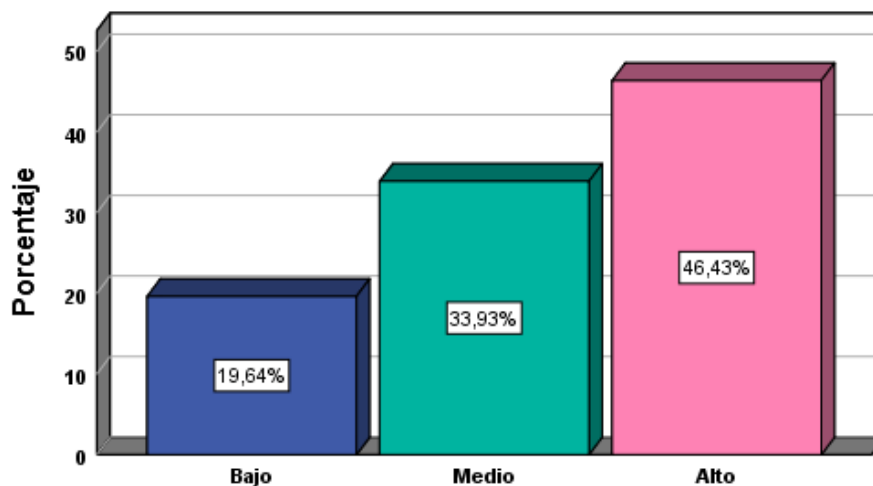
Interpretación:

En la Tabla N°2 y Figura N°2, se evidencia que 182 trabajadores que representan 46.43% se ubican en un nivel alto de realización personal, 132 trabajadores que representan el 33.67% de la muestra presentan un nivel medio y 78 que constituyen el 19.90% se hallan en un nivel bajo de realización personal. Por lo que se puede denotar que la mayoría de trabajadores poseen un alto y medio nivel de realización personal, el mantener este nivel puede ser causante de mayores factores negativos si no se abordan de forma correcta.

Tabla 16. Resultado de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021

Nivel	f	%
Bajo	77	19.64%
Medio	133	33.93%
Alto	182	46.43%
Total	392	100.00%

Figura 10. Resultado de la dimensión agotamiento emocional en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021



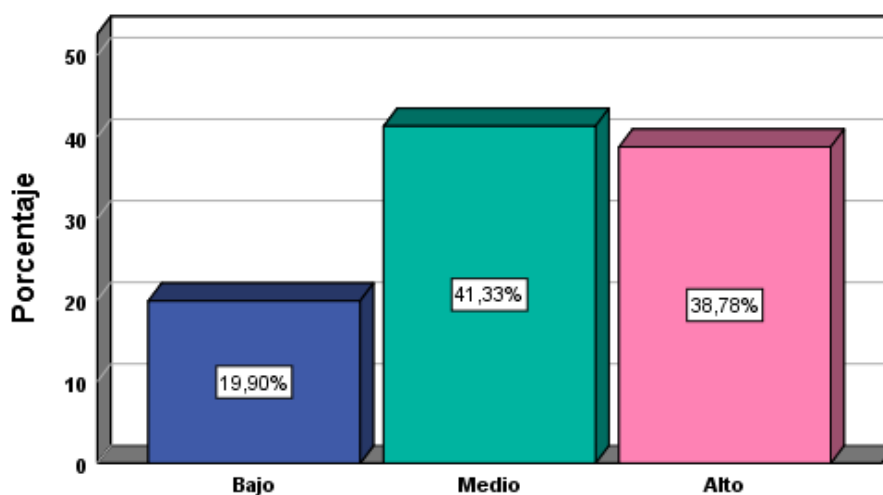
Interpretación:

En la Tabla N°3 y Figura N°3, se evidencia que 182 trabajadores que representan 46.43% se ubican en un nivel alto de agotamiento emocional, 133 trabajadores que representan el 33.93% de la muestra presentan un nivel medio y 77 que constituyen el 19.64% se hallan en un nivel bajo de agotamiento emocional. Por lo que se puede denotar que la mayoría de trabajadores poseen un alto y medio nivel de agotamiento emocional.

Tabla 17. Resultado de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021

Nivel	f	%
Bajo	78	19.90%
Medio	162	41.33%
Alto	152	38.78%
Total	392	100.00%

Figura 11. Resultado de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021



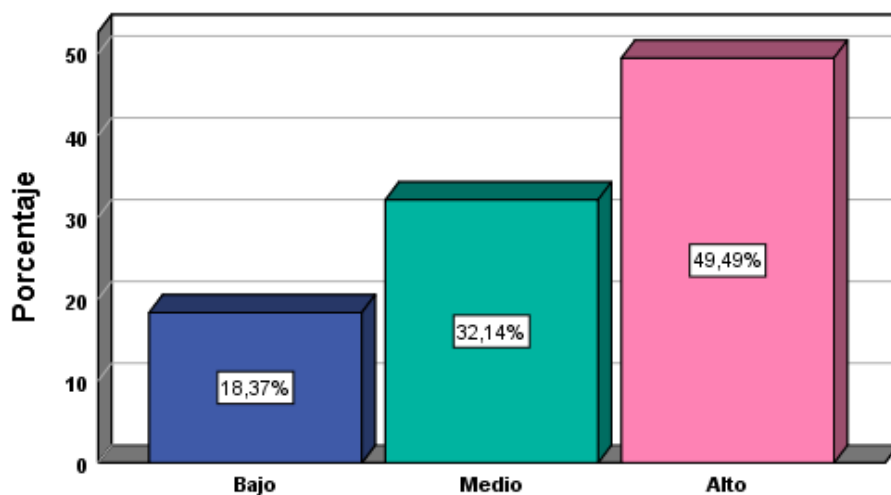
Interpretación:

En la Tabla N°4 y Figura N°4, se evidencia que 162 trabajadores que representan 41.33% se ubican en un nivel medio de despersonalización, 152 trabajadores que figuran el 38.78% de la muestra presentan un nivel alto 78 que constituyen el 19.90% se hallan en un nivel bajo de despersonalización. Por lo que se puede denotar que la mayoría de trabajadores poseen un nivel medio con tendencia a nivel alto de despersonalización.

Tabla 18. Resultado de la variable 2 ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021

Nivel	f	%
Bajo	72	18.37%
Medio	126	32.14%
Alto	194	49.49%
Total	392	100.00%

Figura 12. Resultado de la variable 2 ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021



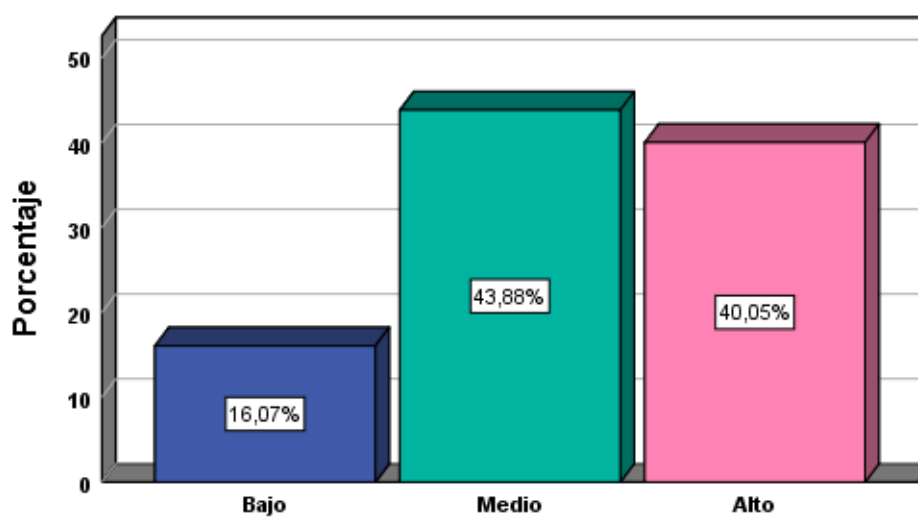
Interpretación:

En la Tabla N°5 y Figura N°5, se evidencia que 194 trabajadores que representan 49.49% se ubican en un nivel alto de ansiedad, 126 trabajadores que figuran el 32.14% de la muestra presentan un nivel medio y 72 que constituyen el 18.37% se hallan en un nivel bajo de ansiedad. Por lo que se puede denotar que la mayoría de trabajadores poseen un nivel alto de problemas de ansiedad.

Tabla 19. Resultado de la dimensión ansiedad de estado en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021

Nivel	f	%
Bajo	63	16.07%
Medio	172	43.88%
Alto	157	40.05%
Total	392	100.00%

Figura 13. Resultado de la dimensión ansiedad de estado en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021



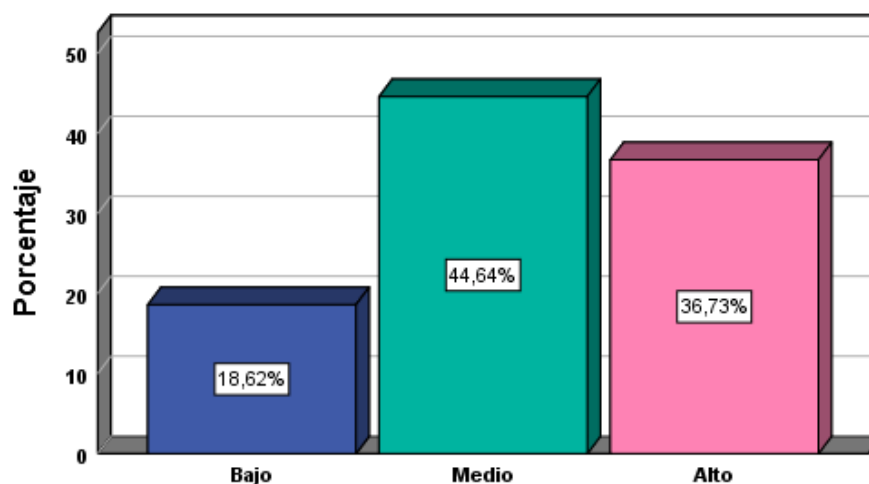
Interpretación:

En la Tabla N°6 y Figura N°6, se evidencia que 172 trabajadores que representan 43.88% se ubican en un nivel medio de ansiedad de estado, 157 trabajadores que figuran el 40.05% de la muestra presentan un nivel alto y 63 que constituyen el 16.07% se hallan en un nivel bajo de ansiedad estado. Por lo que se puede denotar que la mayoría de trabajadores poseen un nivel medio con tendencia a alto de problemas caracterizados por sentimientos subjetivos, conscientemente percibidos, de atención y aprensión y por hiperactividad del sistema nervioso autónomo

Tabla 20. Resultado de la dimensión ansiedad de rasgo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021

Nivel	f	%
Bajo	73	18.62%
Medio	175	44.64%
Alto	144	36.73%
Total	392	100.00%

Figura 14. Resultado de la dimensión ansiedad de rasgo en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021



Interpretación:

En la Tabla N°7 y Figura N°7, se evidencia que 175 trabajadores que representan 44.64% se ubican en un nivel medio de ansiedad de rasgo, 144 trabajadores que figuran el 36.73% de la muestra presentan un nivel alto y 73 que constituyen el 18.62% se hallan en un nivel bajo de ansiedad rasgo. Por lo que se puede denotar que la mayoría de trabajadores poseen un nivel medio con tendencia a alto de problemas de disposición ansiosa, con predisposición a interpretar las circunstancias como amenazadoras.

5.2 Contrastación de Hipótesis

Tabla 21. Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.230	392	0.000
Realización personal en el trabajo	0.183	392	0.000
Agotamiento emocional	0.191	392	0.000
Despersonalización	0.127	392	0.000
Ansiedad	0.150	392	0.000

Interpretación: Según los resultados de la prueba de normalidad, se verifico que el comportamiento de los datos es no normal, y por ende la aplicación del Rho de Spearman como prueba de correlación para comprobación de hipótesis es la más indicada.

Tabla 22. Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Planteamiento de la Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Ho. No existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Ha. Existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Tabla 23. *Contrastación de Hipótesis General*

		Estrés laboral	Ansiedad
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,749**
		N	0.000
		392	392
	Ansiedad	Coeficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
		392	392

Interpretación: Según los resultados de la prueba de correlación, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ya que se cumple que p valor fue menor que el nivel de significancia. $p < .05$; Siendo p valor = .000, lo cual permite rechazar la Ho y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe correlación entre las variables de estrés laboral y ansiedad en trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021.

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina con un Rho de Spearman de ,749; que, existe correlación según la tabla de interpretación 9, entre el estrés laboral y ansiedad en

trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021. Lo que indica que a mayores niveles de estrés laboral existan, mayores serán los niveles de ansiedad y viceversa.

Planteamiento de la Hipótesis específica 1

Existe relación entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Ho. No existe relación entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Ha. Existe relación entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Tabla 24. *Contrastación de Hipótesis específica 1*

			Realización personal en el trabajo	Ansiedad
Rho de Spearman	Realización personal en el trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	,741**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	392	392
	Ansiedad	Coefficiente de correlación	,741**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	392	392

Interpretación: Según los resultados de la prueba de correlación, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ya que se cumple que p valor fue menor que el nivel de significancia. $p < .05$; Siendo p valor = .000, lo cual permite rechazar la Ho y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe correlación entre la dimensión de realización

personal y variable 2 de ansiedad en trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina con un Rho de Spearman de ,741; que, existe correlación según la tabla de interpretación 9, entre la realización personal y la ansiedad en trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. Lo que indica que a mayores niveles de realización personal existan, mayores serán los niveles de ansiedad y viceversa.

Planteamiento de la Hipótesis específica 2

Existe relación entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Ho. No existe relación entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Ha. Existe relación entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Tabla 25. *Contrastación de Hipótesis específica 2*

			Agotamiento emocional	Ansiedad
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1.000	,732**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	392	392
	Ansiedad	Coefficiente de correlación	,732**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	392	392

Interpretación: Según los resultados de la prueba de correlación, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ya que se cumple que p valor fue menor que el nivel de

significancia. $p < .05$; Siendo p valor = .000, lo cual permite rechazar la H_0 y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe correlación entre la dimensión de agotamiento emocional y variable 2 de ansiedad en trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina con un Rho de Spearman de ,732; que, existe correlación según la tabla de interpretación 9, entre el agotamiento emocional y la ansiedad en trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. Lo que indica que a mayores niveles de agotamiento emocional existan, mayores serán los niveles de ansiedad y viceversa.

Planteamiento de la Hipótesis específica 3

Existe relación entre despensalización y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

H₀. No existe relación entre despensalización y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

H_a. Existe relación entre despensalización y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021.

Tabla 26. *Contrastación de Hipótesis específica 3*

			Despensalización	Ansiedad
Rho de Spearman	Despensalización	Coefficiente de correlación	1.000	,757**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	392	392
	Ansiedad	Coefficiente de correlación	,757**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	392	392

Interpretación: Según los resultados de la prueba de correlación, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ya que se cumple que p valor fue menor que el nivel de significancia. $p < .05$; Siendo p valor = .000, lo cual permite rechazar la H_0 y aseverar con un nivel de confianza del 95% que existe correlación entre la dimensión de despersonalización y variable 2 de ansiedad en trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021.

De acuerdo a los resultados conseguidos se determina con un Rho de Spearman de ,757; que, existe correlación según la tabla de interpretación 9, entre la despersonalización y la ansiedad en trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. Lo que indica que a mayores niveles de despersonalización existan, mayores serán los niveles de ansiedad y viceversa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. De acuerdo con los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis alternativa general que establece que hay relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores. Lo que determina que mientras más estrés laboral halla en los individuos más elevado será el nivel de ansiedad.

Comprobando los resultados expuestos se observó que guardan relación con el estudio de Flores (2021) trabajadores Ecuatorianos donde señala que la llegada de la COVID-19 ha perjudicado tanto a la educación, la economía y la salud, afectando directamente el estrés de los empleados y este a su vez a la ansiedad, determinando que hay relación entre el estrés y la ansiedad. Asimismo, Pineda (2019) Trabajadores de vigilancia concluyo que existe una relación entre el estrés laboral y la ansiedad. Estos resultados guardan relación con los resultados que en este estudio se halló.

Pero en lo que no concuerda es con Etxebarria et al., (2020) trabajadores de una empresa donde concluye que las variables no tienen relación alguna, sin embargo, en la estadística descriptiva se observó que los empleados que mantienen estrés laboral y ansiedad tienen mejor desempeño laboral. Del mismo modo Condori, Feliciano (2020) trabajadores de Juliaca concluyo que no hay relación significativa entre las variables de estudio.

En cuanto al objetivo específico 1 describir la correlación que existe entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. De acuerdo con los resultados arrojados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de tal manera se puede aseverar que existe correlación entre la dimensión de realización personal y ansiedad. Lo que indica que a mayores niveles de realización personal existan mayores serán los niveles de ansiedad y viceversa.

De acuerdo con el objetivo específico 2 describir la correlación que existe entre la dimensión de agotamiento emocional y ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. Los resultados arrojan una correlación entre ambas variables por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que indica que, a mayores niveles de agotamiento emocional, mayores serán los niveles de ansiedad.

Finalmente, el objetivo específico 3 describir la correlación que existe entre la dimensión de despersonalización y ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita, 2021. De acuerdo a los resultados de la prueba de correlación, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula lo que permite aseverar la relación entre la dimensión de despersonalización y ansiedad. Lo que indica que, a mayores niveles de despersonalización, mayores serán los niveles de ansiedad y viceversa. Al mismo tiempo Debernardi (2019) acotó que la despersonalización se correlaciona con la ansiedad directamente, es decir que ambas son directamente proporcionales.

CONCLUSIONES

La investigación realizada determina que, si bien existen factores que contribuyen al aumento del estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del Mercado Minorista Tierra Prometida, distrito Santa Anita tales como la baja rotación de productos, pocas horas de descanso y las deudas contraídas con los bancos, proveedores y abastecedores de productos.

Esto incide en la percepción de los trabajadores del mercado en relación al aumento del estrés laboral y la ansiedad, puesto que los resultados de los instrumentos aplicados a los trabajadores así lo manifiestan.

Lo expuesto anteriormente permite aceptar la hipótesis alterna planteada, ya que existe una relación entre el estrés laboral y la ansiedad entre los trabajadores del mercado y el servicio que ofrecen puede verse afectado de elevarse aún más los índices hallados en la investigación.

Por consiguiente, es obvio que las dimensiones del estrés laboral deben de mejorar entre los trabajadores del mercado a fin de evitar que en un futuro esto afecte su salud tanto física como emocional.

En este sentido el estudio del estrés laboral permite las siguientes conclusiones.

Con respecto a la relación que existe entre la realización personal en el trabajo y la ansiedad se pudo observar y contrastar que existen niveles altos entre los trabajadores, ya que los individuos se autoevalúan de manera negativa debido a los problemas, ambigüedades y

excesos propios de su labor y esto se ve reflejado en la negatividad en sus actividades cotidianas.

En cuanto a la relación entre el agotamiento emocional y la ansiedad, se observó agotamiento no solo energético sino también agotamiento laboral, personal y emocional por la sobrecarga de responsabilidades, largas hora de jornada laboral sin descanso definido y exposición a riesgos. Consecuentemente se evidencia conflictos entre compañeros de trabajo, con los supervisores del mercado, deudores y acreedores. Propiciando la generación de este tipo de agotamiento.

En lo que se refiere a la despersonalización y la ansiedad se observó que las diferentes actividades que realizan, así como no identificarlas correctamente propicia la pérdida del control de sus emociones, complicaciones que suceden en el trabajo y hacen que sus actividades y sentimientos se vuelvan negativos hacia los demás, predominando el maltrato o el trato inhumano.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la publicación de los resultados del presente trabajo de investigación en páginas científicas especializadas ya que de esta manera puede ser consultada como fuente bibliográfica para investigadores noveles.
- Se recomienda a la Gerencia del mercado tener en cuenta las consecuencias negativas en los trabajadores del mercado la omisión o no aplicación de los resultados que se obtuvo en el trabajo de investigación.
- Se recomienda a la Gerencia del mercado aceptar a futuros investigadores que planteen diversas variables de estudio, ya que de esta manera conseguirán distintos recursos y habilidades para el bien de su población.
- Se recomienda llevar adelante los resultados y los programas implementados durante la presente investigación.
- Se recomienda en base a los resultados obtenidos y la experiencia adquirida que otros investigadores realicen trabajos dentro del Mercado Minorista Tierra Prometida, ya que es una población cálida y afectuosa.

Referencias Bibliográficas

- Aedo, B. (2016) Relación entre ansiedad y síndrome de burnout, en el personal asistencial del Hospital I La Esperanza Es Salud, perteneciente a la red asistencial La Libertad-Perú 2015.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/168?show=full#:~:text=Aedo%20Benites%2C%20Rafael>
- American Psychiatric Association (1994). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM V) 5ta ed.
- Arcia, D., Leiva, P., & Prado, M. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer*. [Tesis de titulación], Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alegria México* 63(2), 201-206.
<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>.
- Ayuso, D., Colomer, A., & Herrera, I. (2016). Ansiedad rasgo y ansiedad estado en enfermeras gestoras y clínicas de la comunidad de Madrid. *Metas enfermerías* 19(3), 21-26. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80891/ansiedad-rasgo-y-ansiedad-estado-en-enfermeras-gestoras-y-clinicas-de-la-comunidad-de-madrid/>.

Baeza, J., Balaguer, G., Belchi, I., Coronas, M. y Guillamón, N. (2008). *Higiene y prevención de la ansiedad*. (1ª. ed.). España: Díaz de santos

Bruges, D., Lòpez, D., y Socarràs, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Espacios* 41(25), 254-266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>.

Carrasco, S. (2014). *Metodologia de la investigaciòn científica* . Perù: San Marcos.

Condori, M., & Feliciano, V. (2020). *Estrategias de afrontamiento al estres y ansiedad estado en trabajadores en cuarentena por covid-19*. [Tesis de titulaciòn], Universidad Autonoma de Ica, Perù. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/728/1/Maritza%20Condori%20Chambi.pdf>

Debernardi, L. (2019). *Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público*. [Tesis de titulación], Universidad Autónoma del Perú, Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/991/1/Nava%20Debernardi%2c%20Lorena.pdf>

Delgado, E. (2015). *Ansiedad estado-rasgo en madres del programa vaso de leche de la zona urbana del distrito de Chiclayo y de la zona rural del distrito de Lambayeque*. [Tesis de titulaciòn], Universidad Catòlica , Perù. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/335/1/TL_Delgado_Silva_Elizabet h.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/335/1/TL_Delgado_Silva_Elizabet%20h.pdf)

- Díaz , C., & Santos, L. (2018). La ansiedad en la adolescencia. *Enfermería comunitaria* 6(1), 21-31. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6317303.pdf>.
- Díaz, I. (2019). Ansiedad: revisión y delimitación conceptual. *Summa psicológica UST* 1(3), 42-50. <https://summapsicologica.cl/index.php/summa/article/view/393/445>.
- Etxebarria, N., Santamaria, M., Gorrochategui, M., & Mondragon, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the. *Cuadernos de Saúde Públic* 36(4), 1-10. <https://www.scielosp.org/pdf/csp/2020.v36n4/e00054020/es>.
- Fèlix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Generica desde la teoria*, 31-42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>.
- Flores, J. (2021). Estrés, ansiedad y depresión durante y post-pandemia covid-19 en trabajadores: el caso ecuatoriano. *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo* 2(2), 1-5. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/download/2107/1999>.
- Gòmez, A. (2014). Trastornos de ansiedad. Agorafobia y crisis de pànico. *Enfermedades psiquiàtricas* 26(6), 32-39. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-trastornos-ansiedad-agorafobia-crisis-panico-X0213932412678054>.
- Gonzàlez, J., Rodrìquez, A., & Cruz, A. (2020). Escala de Ansiedad por Coronavirus: Un Nuevo Instrumento para Medir Síntomas de ansiedad asociados al covid-19. *Avance en psicología* 6(3), 1-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/interac/v6n3/2413-4465-interac-6-03-e163.pdf>.

Hernández, J. (2020). Impacto de la covid-19 sobre la salud mental en las personas. *Medicentro* 24(3), 578-594. <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v24n3/1029-3043-mdc-24-03-578.pdf>.

Hernández, A., & Duarte, I. (2018). *Metodología de la investigación*. https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Londoño, 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. *Fides Et Ratio* 17(17), 39-60. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2019000100004&script=sci_abstract.

Maguiña, C., Gastelo, R., & Tequen, A. (2020). El nuevo coronavirus y la pandemia del covid-19. *Medicina heredera* 31(1), 125-131. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v31n2/1729-214X-rmh-31-02-125.pdf>.

Marsh Perù. (2020). *El 76% de empresas afirma que necesita apoyo para gestión de la salud mental de sus trabajadores*. Perù. <https://acortar.link/30NXi7>

Maslach, C.; Jackson, S. (1981). 'Maslach Burnout Inventory'. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press

Medrano, W. (2017). *Ansiedad y síndrome de burnout en el personal de una empresa del distrito de Cercado de Lima – 2017*. [Tesis de titulación], Universidad Cesar Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3326/Medrano_SWJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejias, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Asoc Esp, Med Trab* 28(3), 204-211. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>.

Ministerio de salud. Dirección general de medicamentos, Insumos y Drogas. Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales para el Sector Salud. Lima, 2012. Aprobado por R.M. N°599-2012/MINSA.

Organización Mundial de la Salud. Consecuencias de la COVID-19, afectará a la salud mental futura. [Online].; 2020 [cited 2020 Diciembre 14. Available from: <https://www.who.int/es>.

Osorio, J. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectiva psicològica* 13(1), 81-90. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>.

Pilay, D., & Escobar, G. (2021). Estrès ante las restricciones laborales por la pademia covid-19 en comerciantes minoristas. *Investigar* 5(3), 18-41. http://mqrinvestigar.com/V5_3_ART_2.pdf.

- Pineda, A. (2019). *Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales*. [Tesis de titulación], Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/687/Pineda-Pizarro-Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodrich, A. (2020). Autoesma y ansiedad estado-rasgo en adultos universitarios de Lima. *Avances en psicología* 6(2), 1-10.
<https://revistainteracciones.com/index.php/rin/article/view/107/220>.
- Rodríguez, H. (2016). Tratamientos farmacológicos y no farmacológicos para la ansiedad al tratamiento estomatológico. *Cubana de estomatología* 53(4), 277-290.
<http://scielo.sld.cu/pdf/est/v53n4/est10416.pdf>.
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Educativ de la rediech* 8(14), 45-67.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ierediech/v8n14/2448-8550-ierediech-8-14-45.pdf>.
- Selye (1960) *La tensión en la vida (el estrés)*. Buenos Aires: Editorial Compañía General Fabri
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41
- Silva, C., Hernández, A., Jiménez, B., & Alvarado, N. (2016). Revisión de la estructura interna de la subescala de rasgo del inventario de ansiedad rasgo-estado para jóvenes

de habla hispana. *Psicología y salud* 26(2), 253-262.
<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2201>.

Spielberger, C.D. (1970). Teoría e investigación sobre la ansiedad. En C.D. Spielberger (Ed.), *Ansiedad y comportamiento* (págs. 3-22). Nueva York: Academic Press.

Urquiza, L. (2020). *Ansiedad y miedo de contraer covid-19 en comerciantes de un mercado del mercado de Lima, 2020*. Perú: Universidad Autónoma del Perú.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1221/1/Uquiza%20Humani%2c%20Liz%20Mayumi.pdf>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Perú: San Marcos.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Perú: San Marcos.

Vallejos, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima norte, 2016*. [Tesis de titulación], Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3414/Vizcardo_VWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Verduzco, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Psicología* 15(64), 31-42. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>.

zúñiga, E. (2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión del tercer milenio* 22(44), 115-120.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/17317/14574/60360>.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021.	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre despersonalización y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación que existe entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021. Determinar la relación que existe entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021. Determinar la relación que existe entre despersonalización y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación entre realización personal en el trabajo y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021. Existe relación entre agotamiento emocional y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021. Existe relación entre despersonalización y la ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito Santa Anita, 2021.	Variable 1: Estrés laboral Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Realización personal en el trabajo • Agotamiento emocional • Despersonalización Variable 2: Ansiedad	Método de investigación: Científico Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: Correlacional Población: 800 trabajadores del mercado minorista tierra prometida Muestra: 392 trabajadores Muestreo: no probabilístico Técnica: La encuesta Instrumento: test de Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral. Cuestionario STAI Estado-Rasgo para medir la ansiedad

Matriz operacional de la variable estrés laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
Estrés laboral	Realización personal en el trabajo	1-8	Escala Likert 0= Nunca 1=Pocas veces al año 2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes 4=Una vez a la semana 5=Unas pocas veces a la semana 6=Todos los días
	Agotamiento emocional	9-17	
	Despersonalización	18-22	

Matriz operacional de la variable ansiedad

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
Ansiedad	Estado	1-20	Escala Likert 0=Nada 1=Algo 2=Bastante/siempre 3=Mucho
	Rango	21-40	Escala Likert 0=Casi nada 1=A veces 2= A menudo 3=Casi siempre

Matriz operacional del instrumento Maslach burnout Inventory

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
Estrés laboral	Realización personal	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis demandados/as	Escala Likert	Test de Maslach Burnout Inventory
		Trabajar directamente con los demandados/as me produce estrés.		
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demandados/as		
		Me siento motivado después de trabajar en contacto con los demandados/as.		
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.		
		Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades		
		En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.		
		Creo que los demandados/as me culpan de algunos de sus problemas.		
	Agotamiento emocional	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.		
		Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.		
		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.		
		Tengo facilidad para comprender como se sienten los demandados/as		
		Creo que estoy tratando a algunos demandados como si fueran objetos impersonales		
		Siento que trabajar todo el día con los demandados supone un gran esfuerzo y me cansa		
		Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los demandados/as.		
		Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.		
		Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demandados/as		

	Despersonalización	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión		
		Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.		
		Me siento con mucha energía en mi trabajo.		
		Me siento frustrado/a en mi trabajo.		
		Creo que trabajo demasiado.		

Matriz operacional del instrumento STAI Estado/Rasgo

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
Ansiedad	Estado	Me siento calmado	Escala Likert	Cuestionario STAI Estado-Rasgo
		Me encuentro quieto		
		Me siento nervioso		
		Me encuentro aliviado		
		Tengo miedo		
		Estoy relajado		
		Estoy preocupado		
		Me encuentro satisfecho		
		Me siento feliz		
		Me siento seguro		
		Me encuentro bien		
		Me siento molesto		
		Me siento agradable		
		Me encuentro asustado		
		Me encuentro confuso		
		Me siento con buen animo		
		Me siento angustiado		
		Me encuentro alegre		
		Me encuentro disgustado		
Me siento triste				
	Rasgo	Me preocupa cometer errores		
		Siento de ganas de llorar		

	Me siento desafortunado		
	Me cuesta tomar una decisión		
	Me cuesta enfrentarme a mis problemas		
	Me preocupo demasiado		
	Me encuentro molesto		
	Pensamientos sin importancia me vienen a la cabeza y me molestan		
	Me preocupa las cosas del trabajo		
	Me cuesta decidirme en lo que tengo que hacer		
	Siento que mi corazón late más rápido		
	Aunque no lo digo, tengo miedo		
	Me preocupo por cosas que puedan ocurrir		
	Me cuesta quedarme dormido por las noches		
	Tengo sensaciones extrañas en el estomago		
	Me preocupa lo que los demás piensan de mi		
	Me afectan tanto los problemas, que no puedo olvidarlos durante un tiempo		
	Tomo las cosas demasiado en serio		
	Hay muchas dificultades en mi vida		
	Me siento menos feliz que los demás chicos		

Instrumento 01

Test de Maslach Burnout Inventory

Instrucciones: A continuación, se presenta el test de Maslach Burnout Inventory con una serie de enunciados a los cuales Ud. deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuada.

0= NUNCA

1=POCAS VECES AL AÑO

2=UNAS VEZ AL MES O MENOS

3=UNAS POCAS VECES AL MES

4=UNA VEZ A LA SEMANA

5=UNAS POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DIAS

Nº	Variable 1: Estrés laboral Dimensión 1. Realización personal en el trabajo							
		0	1	2	3	4	5	6
1	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis demandados/as		X					
2	Trabajar directamente con los demandados/as me produce estrés.						X	
3	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demandados/as							X
4	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los demandados/as.							X
5	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						X	
6	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades							X

7	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.			X		
8	Creo que los demandados/as me culpan de algunos de sus problemas.			X		
Dimensión 2: Agotamiento emocional						
9	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.					X
10	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	X				
11	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.			X		
12	Tengo facilidad para comprender como se sienten los demandados/as	X				
13	Creo que estoy tratando a algunos demandados como si fueran objetos impersonales				X	
14	Siento que trabajar todo el día con los demandados supone un gran esfuerzo y me cansa				X	
15	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los demandados/as.			X		
16	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.					X
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demandados/as	X				
Dimensión 3: Despersonalización						
18	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión					X
19	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.				X	
20	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					X
21	Me siento frustrado/a en mi trabajo.			X		
22	Creo que trabajo demasiado.					X

Instrumento 02

STAI ansiedad-Estado

Instrucciones:

A continuación, encontrarás unas frases que se utiliza usualmente para describirse a sí mismo. Lea atentamente cada frase y señale la respuesta que indique mejor como se SIENTE AHORA MISMO, en este momento. No hay respuestas buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada frase y conteste señalando la respuesta que describa mejor su situación presente.

0=Nada

1=Algo

2=Bastante/siempre

3=Mucho

Nº	Variable 2: Ansiedad Dimensión 1. Estado	0	1	2	3
1	Me siento calmado		X		
2	Me encuentro quieto		X		
3	Me siento nervioso				X
4	Me encuentro aliviado			X	
5	Tengo miedo				X
6	Estoy relajado		X		
7	Estoy preocupado		X		
8	Me encuentro satisfecho			X	
9	Me siento feliz				X

10	Me siento seguro			X	
11	Me encuentro bien		X		
12	Me siento molesto		X		
13	Me siento agradable				X
14	Me encuentro asustado				X
15	Me encuentro confuso		X		
16	Me siento con buen animo			X	
17	Me siento angustiado			X	
18	Me encuentro alegre				X
19	Me encuentro disgustado		X		
20	Me siento triste			X	

Solicitud para realizar la investigación



SOLICITO: PERMISO PARA
REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACION.

Cesar Edson TINOCO AGUILAR

Gerente del Mercado Minorista Tierra Prometida – Santa Anita.

Señor Gerente, reciba usted un cálido y afectuoso saludo, al mismo tiempo exponerle lo siguiente:

Yo, Oscar Rómulo Eslava Apari, identificado con DNI N° 40900960, con domicilio en la Av. 28 de Julio Mz LL Lote 4B, Lurigancho Chosica-Lima.

Que habiendo egresado y culminado la carrera profesional de **PSICOLOGIA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a usted permiso para realizar trabajo de investigación en la institución que dignamente dirige.

El proyecto de investigación se realizará a los comerciantes del mercado minorista, cuyo proyecto se titula **ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA – DISTRITO SANTA ANITA 2022**, que se realizará de manera presencial y servirá para optar el grado de Licenciado en Psicología.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 24 febrero de 2022

BACH. PS. OSCAR ROMULO ESLAVA APARI
DNI N° 40900960
CODIGO UPLA: H13231D
CELULAR: 933784330



Carta de Autorización



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CARTA DE AUTORIZACION

Carta N° 001-2022 AA.CC.M.M.T.P. - Santa Anita

Dr. Williams Olivera Acuña
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Universidad Peruana Los Andes – UPLA
Ciudad. –

La presente es para dirigirme a usted y comunicarle que el Bachiller Eslava Apari, Oscar Rómulo, identificado con DNI N° 40900960 y código universitario H13231D, de la escuela profesional de Psicología, facultad de ciencias de la salud – Universidad Peruana Los Andes.

Se le AUTORIZA el desarrollo de su proyecto de tesis titulado “ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021”, aplicando el instrumento de recolección de datos, se le brindara las facilidades para que realice convenientemente su trabajo.

Santa Anita, 25 febrero de 2022.




Yolanda Carmen Vilchez Vila
PRESIDENTA

Constancia de aplicación del Instrumento



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente, en mi calidad de presidenta de la asociación de comerciantes del mercado minorista tierra prometida – Santa Anita, doy constancia que el Bachiller ESLAVA APARI, OSCAR ROMULO con DNI N° 40900960 y código universitario H13231D, como parte de su proyecto de tesis titulado “ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021” ha realizado la aplicación de los test para estrés laboral y ansiedad a los comerciantes de nuestro establecimiento durante el mes de febrero de 2022.

Se hace entrega de la presente constancia para los fines correspondientes.

Santa Anita 03 marzo de 2022



Yolanda Carmen Vilchez Ylla
Yolanda Carmen Vilchez Ylla
PRESIDENTA

Atentamente

Validación de los instrumentos mediante juicio de expertos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL.”

Lima 14 de enero de 2022

Estimada Sra.

Mg. MARIA DEL CARMEN ESPINO MEDRANO

Presente.

Le saludo cordialmente y a la vez solicito su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo Maslach Burnout Inventory, el cual tiene como objetivo recolectar datos necesarios para el desarrollo de mi investigación titulada “ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación, y de aporte a la comunidad psicológica del departamento de Lima.

Se le agradece por anticipado por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oscar Romulo Eslava Apari', written over a horizontal line.

Bach. Oscar Romulo Eslava Apari
DNI N° 49909960

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DE LA EXPERTA: Mg. María del Carmen Espino Medrano
TÍTULO PROFESIONAL : Psicóloga
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Nacional Federico Villarreal
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad San Pedro
ESPECIALIDAD : Psicología Clínica
AÑOS DE EXPERIENCIA : 18 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad de San Andrés
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Directora de bienestar Universitario

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO
“TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY”**

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lima 18 de enero de 2022



.....
María del Carmen Espino Medrano
Mg. PSICOLOGIA
C.Ps.P. 25711

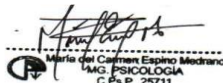
Firma
Nombre y Apellidos: María del Carmen Espino Medrano
DNI N°06899952

Constancia

Juicio de experto

Yo, María del Carmen Espino Medrano con Documento Nacional de Identidad N°06899952 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “**TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**”, visto, cuyo responsable es el Bach. Oscar Rómulo Eslava Apari identificado con DNI N° 40900960, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: **ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021. En el distrito de Santa Anita 2022.**

Lima 18 de enero de 2022



María del Carmen Espino Medrano
MG. PSICOLOGIA
C.Ps.P. 25711

Firma

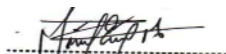
Nombre y Apellidos: María del Carmen Espino Medrano
DNI N°06899952


04°	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los demandados/as.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
05°	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
06°	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
07°	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
08°	Creo que los demandados/as me culpan de algunos de sus problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 2: Agotamiento emocional								
09°	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10°	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11°	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12°	Tengo facilidad para comprender como se sienten los demandados/as	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13°	Creo que estoy tratando a algunos demandados como si fueran objetos impersonales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14°	Siento que trabajar todo el día con los demandados supone un gran esfuerzo y me cansa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15°	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los demandados/as.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16°	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

17°	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demandados/as	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 3: Despersonalización								
18°	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19°	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20°	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21°	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22°	Creo que trabajo demasiado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Lima 18 de enero de 2022





Firma

Nombre y Apellidos: María del Carmen Espino Medrano
DNI N°06899952



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Lima 14 de enero de 2022

Estimado Sr.

Mg. JOHNNY ERICK ENCISO RIOS

Presente.

Le saludo cordialmente y a la vez solicito su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo Maslach Burnout Inventory, el cual tiene como objetivo recolectar datos necesarios para el desarrollo de mi investigación titulada “ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación, y de aporte a la comunidad psicológica del departamento de Lima.

Se le agradece por anticipado por su valioso aporte y participación.

Atentamente,

Bach. Oscar Romulo Eslava Apari
DNI N°40900960

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Mg. Johnny Erick Enciso Ríos
TÍTULO PROFESIONAL : Psicólogo
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Nacional Mayor de San Marcos
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad ESAN
ESPECIALIDAD : Psicología Organizacional
AÑOS DE EXPERIENCIA : 12 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Privada del Norte
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente Universitario

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO
“TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY”**

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lima 18 de enero de 2022



Sello y firma del experto
Johnny Erick Enciso Ríos
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 28552

Firma
Nombre y Apellidos: Johnny Erick Enciso Ríos
DNI N° 40419265

Constancia

Juicio de experto

Yo, Johnny Erick Enciso Ríos con Documento Nacional de Identidad N° 40419265 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “**TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**”, visto, cuyo responsable es el Bach. Oscar Rómulo Eslava Apari identificado con DNI N° 40900960, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: **ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021. En el distrito de Santa Anita 2022.**

Lima 18 de enero de 2022



Sello y firma del experto

Johnny Erick Enciso Ríos
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 28552

Firma

Nombre y Apellidos: Johnny Erick Enciso Ríos
DNI N° 40419265

05°	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
06°	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
07°	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
08°	Creo que los demandados/as me culpan de algunos de sus problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 2: Agotamiento emocional								
09°	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10°	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11°	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12°	Tengo facilidad para comprender como se sienten los demandados/as	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13°	Creo que estoy tratando a algunos demandados como si fueran objetos impersonales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14°	Siento que trabajar todo el día con los demandados supone un gran esfuerzo y me cansa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15°	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los demandados/as.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16°	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17°	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demandados/as	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Dimensión 3: Despersonalización								
18°	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19°	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20°	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21°	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22°	Creo que trabajo demasiado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Lima 18 de enero de 2022

Sello y firma del experto
 Johnny Erick Enciso Ríos
 PSICÓLOGO
 C.Ps.P. 28552

Firma

Nombre y Apellidos: Johnny Erick Enciso Ríos
 DNI N°40419265



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Lima 14 de enero de 2022

Estimado Sr.

Mg. RODOLFO GUIBOVICH DEL CARPIO

Presente.

Le saludo cordialmente y a la vez solicito su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo Maslach Burnout Inventory, el cual tiene como objetivo recolectar datos necesarios para el desarrollo de mi investigación titulada “ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación, y de aporte a la comunidad psicológica del departamento de Lima.

Se le agradece por anticipado por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Bach. Oscar Rómulo Eschava Apari
DNI N° 40900960

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio
TÍTULO PROFESIONAL : Psicólogo
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bachiller en Psicología
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN : Universidad Nacional Federico Villarreal
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Magister
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad San Pedro
ESPECIALIDAD : Psicología Clínica
AÑOS DE EXPERIENCIA : 16 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Universidad Privada del Norte, Universidad Cesar Vallejo y Universidad Tecnológica del Perú
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Docente Universitario

**EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO
“TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY”**

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lima 18 de enero de 2022



Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio
PSICOLOGO
C.Ps.P. 25721

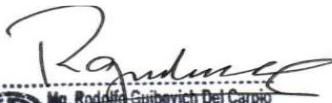
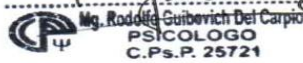
Firma
Nombre y Apellidos: Rodolfo Guibovich Del Carpio
DNI N° 06242879

Constancia

Juicio de experto

Yo, Rodolfo Guibovich Del Carpio con Documento Nacional de Identidad N° 06242879 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “**TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY**”, visto, cuyo responsable es el Bach. Oscar Rómulo Eslava Apari identificado con DNI N° 40900960, quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación: **ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA, 2021. En el distrito de Santa Anita 2022.**

Lima 18 de enero de 2022

Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio
PSICOLOGO
C.Ps.P. 25721

Firma

Nombre y Apellidos: Rodolfo Guibovich Del Carpio
DNI N° 06242879

05°	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
06°	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
07°	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
08°	Creo que los demandados/as me culpan de algunos de sus problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Dimensión 2: Agotamiento emocional								
09°	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10°	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11°	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12°	Tengo facilidad para comprender como se sienten los demandados/as	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13°	Creo que estoy tratando a algunos demandados como si fueran objetos impersonales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14°	Siento que trabajar todo el día con los demandados supone un gran esfuerzo y me cansa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15°	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los demandados/as.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16°	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17°	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demandados/as	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Dimensión 3: Despersonalización								
18°	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19°	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20°	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21°	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22°	Creo que trabajo demasiado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Lima 18 de enero de 2022



Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio
PSICOLOGO
C.Ps.P. 25721

Firma

Nombre y Apellidos: Rodolfo Guibovich Del Carpio
DNI N°06242879

Declaración de Confidencialidad



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Eslava Apari Oscar Rómulo**, identificado con DNI N° 40900960, Bachiller de la escuela académico profesional de Psicología, vengo implementando el proyecto de tesis titulado "Estrés laboral y Ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, distrito de Santa Anita, 2021", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, febrero de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Eslava Apari Oscar Rómulo".

Eslava Apari Oscar Rómulo
Responsable de la Investigación



Compromiso de Autoría



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

COMPROMISO DE AUTORIA

Yo, **OSCAR ROMULO ESLAVA APARI** identificada con D.N.I. N° 40900960, domiciliado en la calle 28 de Julio Mz. L.L. lote 4B Lurigancho-Chosica, egresado de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud por la Universidad Peruana los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “**ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MINORISTA TIERRA PROMETIDA, DISTRITO SANTA ANITA 2021**”, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, etc. Declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Lima, 01 marzo de 2022.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oscar Romulo Eslava Apari', written over a horizontal line.

Firma del Autor

Base de datos

Encuestado	Estrés laboral																						V1
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional							Despersonalización							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
1	6	4	5	5	5	6	5	4	3	4	5	4	5	6	5	5	6	5	4	5	4	6	107
2	3	4	3	2	2	2	5	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	66
3	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
4	6	2	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	2	3	5	4	6	6	4	3	4	5	91
5	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	2	1	0	0	3	0	3	0	35
6	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	0	3	1	0	0	3	0	3	0	0	25
7	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	41
8	5	3	4	2	4	3	5	5	4	6	5	5	6	5	3	5	3	4	3	5	5	5	95
9	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	97
10	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	6	4	6	3	4	4	4	91
11	4	3	5	4	4	3	5	6	4	5	4	5	4	3	6	4	5	3	4	5	4	4	94
12	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
13	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
14	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	9
15	4	6	6	5	4	5	5	6	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	99
16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	73
17	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	56
18	4	6	3	4	5	4	3	4	4	4	6	5	4	4	3	4	6	5	3	4	4	6	95
19	5	6	5	4	5	6	5	3	4	6	4	3	5	6	4	6	5	4	5	5	5	4	105
20	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	2	3	1	0	0	0	0	1	12
21	3	3	5	4	6	6	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	94
22	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	6	6	5	4	5	3	3	4	5	94
23	5	6	5	4	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	6	4	4	5	93
24	4	6	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	6	5	6	5	5	102
25	3	4	5	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3	6	5	4	5	4	4	5	90
26	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	4	3	2	2	3	1	3	4	2	55
27	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	1	2	59
28	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	66
29	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	105
30	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	39
31	3	3	0	1	1	1	0	1	1	1	0	3	3	3	0	3	3	1	0	1	3	3	35
32	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	104
33	5	6	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	6	5	3	3	2	4	5	3	91
34	4	4	5	5	4	4	5	6	4	5	5	4	5	4	3	4	5	6	4	4	4	5	99
35	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	0	1	32
36	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	70
37	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	66
38	0	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3	0	0	3	0	3	21
39	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	5	65
40	4	5	6	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	105
41	4	5	4	2	5	5	3	3	5	5	4	6	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	94
42	4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	6	4	92
43	4	5	4	4	3	5	5	6	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	98
44	4	5	2	3	5	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	5	3	2	3	66
45	3	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	2	61
46	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	60
47	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	62
48	6	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	6	94
49	5	3	4	6	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	4	5	5	6	4	5	5	5	107
50	5	6	4	5	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	4	5	3	5	4	5	6	5	107

Encuestado	Estrés laboral																						V1
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional									Despersonalización					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
51	5	5	4	5	6	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	105
52	3	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	3	3	3	26
53	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	2	3	3	0	33
54	1	2	0	0	2	1	1	3	2	1	0	3	0	0	0	3	3	0	0	3	3	3	31
55	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
56	6	4	5	4	3	4	6	5	3	4	3	4	5	6	5	6	4	5	3	4	3	5	97
57	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	3	0	1	3	2	0	0	0	23
58	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0	0	0	1	0	12
59	6	5	4	6	5	4	4	3	4	6	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	97
60	4	6	4	5	5	4	4	6	4	3	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	103
61	5	6	4	5	6	5	4	2	5	4	4	6	5	5	3	5	3	5	5	6	5	5	103
62	5	6	5	4	5	6	5	3	4	6	4	3	5	6	4	6	5	4	5	5	5	4	105
63	2	2	3	3	4	5	3	5	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	5	68
64	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	61
65	3	4	5	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	5	69
66	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	2	4	3	72
67	4	3	6	4	5	5	4	4	4	3	5	6	4	6	5	4	5	3	4	5	3	4	96
68	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	1	0	3	0	3	0	17
69	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	36
70	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	70
71	5	5	4	5	6	5	4	5	3	6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	105
72	4	5	3	5	6	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	6	5	4	5	4	96
73	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	1	4	1	4	1	1	4	1	3	1	63
74	3	2	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	91
75	2	0	2	2	3	0	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	52
76	3	3	1	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	17
77	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	93
78	4	4	4	5	4	6	3	2	4	4	5	5	4	5	6	5	4	3	4	3	4	4	92
79	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	93
80	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	3	6	4	4	93
81	5	5	4	5	6	5	4	5	5	6	4	4	5	5	4	5	6	5	4	5	4	5	106
82	4	3	6	4	5	5	4	4	4	3	5	6	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	92
83	4	2	4	5	6	6	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	6	5	95
84	4	5	3	5	6	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	6	5	4	5	4	95
85	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	6	6	5	3	5	4	4	5	6	98
86	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	2	34
87	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
88	1	1	3	0	0	1	3	3	0	1	3	3	0	1	3	1	1	1	3	1	2	0	32
89	5	6	4	5	4	4	4	6	5	4	4	3	4	6	5	3	4	5	2	4	5	3	95
90	5	6	5	4	5	6	5	3	4	5	4	5	6	5	6	5	5	4	3	5	4	3	103
91	3	4	6	3	4	5	4	5	4	5	4	5	6	4	5	5	5	4	2	5	4	4	96
92	5	4	5	3	5	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	98
93	4	5	3	5	6	5	5	4	5	4	6	3	5	5	5	6	5	3	3	3	4	5	99
94	5	3	4	5	3	6	5	3	5	6	5	4	5	4	5	6	5	4	5	5	5	5	103
95	5	4	2	4	4	5	6	5	5	5	4	5	6	4	3	4	3	5	3	3	4	5	94
96	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	5	3	2	4	2	3	5	2	3	4	4	5	76
97	4	5	5	5	4	3	3	4	6	5	3	4	5	4	5	6	5	3	5	5	3	4	96
98	5	5	5	2	4	3	5	5	5	6	3	5	6	5	3	4	5	5	5	5	3	5	99
99	2	0	0	0	3	0	3	0	0	2	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	14
100	0	3	0	1	1	1	0	3	3	3	2	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	38

Encuestado	Estrés laboral																						V1
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional									Despersonalización					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	
101	5	4	5	3	5	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	98
102	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	66
103	4	3	5	4	5	3	4	4	4	6	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	6	4	93
104	4	5	5	5	4	3	3	4	6	5	3	4	5	4	5	6	5	3	5	5	3	4	96
105	6	5	4	4	3	4	5	4	4	5	6	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	97
106	3	5	6	5	5	6	5	5	6	4	5	6	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	102
107	4	3	4	4	5	6	6	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	6	4	105
108	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	93
109	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	6	5	4	5	5	97
110	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	98
111	5	4	3	3	5	2	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	5	2	5	5	5	5	90
112	5	6	6	4	5	6	5	4	5	6	5	4	5	5	3	5	6	5	4	4	4	5	108
113	4	6	3	4	5	4	3	4	4	4	6	5	4	4	3	4	6	5	3	4	4	6	95
114	5	4	3	6	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	6	5	5	100
115	4	6	3	4	6	4	3	4	4	4	3	4	6	4	3	5	4	4	3	4	3	4	89
116	5	4	4	3	5	5	3	3	6	5	3	5	5	5	5	6	6	5	4	3	5	4	99
117	5	5	6	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	97
118	5	6	5	5	6	6	5	4	3	5	4	3	6	5	4	5	4	4	3	4	5	6	103
119	4	3	4	4	5	6	6	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	6	4	105
120	4	3	6	4	5	3	4	4	4	5	6	5	3	2	5	4	3	4	3	5	3	4	89
121	2	3	2	3	5	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	72
122	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	62
123	4	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	67
124	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	74
125	5	6	4	4	5	6	5	4	5	6	5	4	5	5	5	3	5	6	5	4	4	5	106
126	5	5	4	5	6	5	4	5	3	6	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	105
127	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	5	3	1	4	5	1	63
128	2	4	3	3	5	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	66
129	6	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	6	5	5	4	6	100
130	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	2	5	5	5	5	4	96
131	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	5	2	3	5	2	3	2	3	5	2	3	5	68
132	4	4	3	4	1	4	3	1	1	4	3	1	2	2	1	1	3	3	2	1	4	4	56
133	5	4	5	5	4	1	3	1	4	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	1	4	66
134	3	4	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	6	5	4	5	97
135	5	4	3	4	5	4	6	3	6	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	6	5	96
136	6	5	5	5	3	6	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	6	6	5	5	6	5	103
137	5	3	4	5	6	5	4	3	4	6	4	5	4	5	4	5	6	5	4	5	6	4	102
138	5	4	3	4	3	4	4	6	4	5	5	6	3	3	5	5	4	3	3	5	5	3	92
139	4	5	6	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	105
140	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	6	4	5	3	4	5	4	5	97
141	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	54
142	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	63
143	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	67
144	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	74
145	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	57
146	3	2	4	4	5	3	3	5	3	4	3	2	1	3	2	2	3	4	1	2	2	3	64
147	1	2	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	53
148	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	56
149	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	6	5	4	4	5	99
150	5	4	4	5	4	5	5	6	5	4	3	6	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	96

Encuestado	Estrés laboral																					V1		
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional									Despersonalización						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22	
151	3	5	4	4	5	6	4	5	4	3	5	6	4	4	4	5	5	6	4	3	5	4	98	
152	5	3	5	3	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	90	
153	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	97	
154	6	5	6	5	4	4	3	3	4	5	6	6	3	5	4	3	4	5	4	6	4	3	98	
155	6	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	2	5	4	5	4	6	103	
156	3	0	2	2	1	0	0	2	1	0	1	3	1	0	0	3	0	2	0	3	0	0	24	
157	6	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	6	94	
158	5	4	3	6	4	4	6	4	5	5	4	3	3	4	4	4	6	3	2	4	6	3	92	
159	6	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	6	5	4	4	3	5	5	5	98	
160	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	57	
161	4	3	4	4	3	1	2	1	3	1	2	1	4	5	4	3	1	5	1	5	1	5	63	
162	5	5	4	5	2	4	3	4	2	4	3	4	1	1	4	3	3	3	3	2	3	4	72	
163	6	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	6	94	
164	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	2	1	3	4	58
165	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	62	
166	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	40	
167	3	3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	2	63	
168	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	2	0	0	1	2	0	2	0	2	0	0	22	
169	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	1	2	4	58	
170	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	0	1	3	1	0	1	0	26	
171	5	5	6	6	3	6	5	4	3	4	4	5	4	6	4	5	6	5	3	5	5	6	105	
172	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	67	
173	2	2	3	5	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	3	2	3	5	58	
174	5	5	6	6	3	6	5	4	3	4	4	5	4	6	4	5	6	5	3	5	5	6	105	
175	5	5	3	6	5	3	5	4	5	3	6	4	4	6	5	4	3	3	4	4	3	5	95	
176	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	42	
177	3	4	5	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	5	69	
178	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	96	
179	4	5	4	4	3	5	5	3	3	6	5	3	5	5	5	5	6	6	5	5	5	4	101	
180	4	5	4	5	3	5	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	102	
181	3	2	2	2	3	4	3	5	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	4	59	
182	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3	1	2	2	1	1	3	3	2	1	23	
183	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	69	
184	4	3	5	4	5	3	4	4	4	6	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	6	4	93	
185	4	6	3	4	5	4	3	4	4	4	6	5	4	4	3	4	6	5	3	4	4	6	95	
186	4	5	4	3	4	5	1	3	4	5	4	5	6	4	6	5	4	3	4	5	3	4	91	
187	3	4	3	5	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	69	
188	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	6	97	
189	6	5	6	5	4	4	3	3	4	5	6	6	3	5	4	3	4	5	4	6	4	3	98	
190	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	61	
191	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	58	
192	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	17	
193	6	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	6	5	4	4	3	5	5	5	98	
194	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	54	
195	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1	0	1	1	3	2	3	2	3	2	33	
196	5	6	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	6	4	5	95	
197	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	63	
198	5	3	4	6	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	4	5	5	6	4	5	5	5	107	
199	4	5	3	5	6	5	5	4	5	4	6	3	5	3	5	5	6	5	3	3	4	5	99	
200	4	6	6	5	4	5	5	6	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	99	

Encuestado	Estrés laboral																					V1	
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional							Despersonalización							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
201	5	6	5	6	5	5	4	3	6	4	4	4	5	4	6	5	4	5	5	6	4	5	106
202	5	5	4	6	5	4	4	2	4	5	3	5	5	4	4	5	5	6	5	4	5	6	101
203	6	5	4	4	3	4	5	4	4	5	6	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	97
204	4	1	2	3	3	3	4	4	3	1	4	3	1	1	2	3	1	3	2	1	3	1	53
205	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	70
206	3	2	2	2	3	4	3	5	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	4	59
207	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	10
208	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	27
209	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	1	62
210	0	3	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	11
211	4	5	3	4	5	6	3	4	4	6	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	97
212	5	6	4	5	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	4	5	3	5	4	5	6	5	107
213	5	6	5	4	5	6	4	5	5	6	4	5	6	4	5	6	4	5	4	5	5	5	108
214	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	82
215	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	102
216	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	6	5	4	5	4	5	6	4	101
217	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	6	3	4	4	6	5	5	3	4	5	3	93
218	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	97
219	2	4	3	5	2	2	3	2	2	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	54
220	4	5	3	5	6	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	6	5	4	5	4	96
221	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	3	0	15
222	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	6	4	5	3	5	4	6	5	3	5	5	4	97
223	3	5	6	5	5	6	5	5	6	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	102
224	2	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	4	69
225	4	2	4	4	6	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	6	5	91
226	4	5	5	5	4	3	3	4	6	5	3	4	5	4	5	6	5	3	5	5	4	4	97
227	4	5	4	6	3	4	4	3	5	4	5	4	6	6	5	4	5	3	3	4	5	4	96
228	3	4	5	5	6	4	5	4	5	4	5	4	3	5	6	3	3	4	5	5	3	4	95
229	3	4	3	4	5	4	3	5	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	75
230	4	3	2	2	3	4	5	4	5	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	71
231	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	5	2	3	2	3	4	69
232	5	4	5	4	5	6	5	4	5	6	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	6	5	104
233	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	5	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	61
234	5	3	5	3	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	90
235	6	2	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	2	3	5	4	6	6	4	3	4	5	91
236	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	6	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	100
237	5	4	4	4	3	5	4	5	6	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	94
238	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	1	62
239	4	3	5	4	5	3	4	4	4	6	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	6	4	94
240	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	56
241	5	4	5	4	5	6	5	4	5	6	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	6	5	104
242	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	20
243	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	1	0	0	1	0	0	3	3	0	15
244	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	102
245	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	54
247	5	5	5	4	3	5	6	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	6	4	4	4	6	102
248	4	5	6	5	6	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	6	3	90
249	4	4	6	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	2	5	3	4	90
250	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	5	5	4	3	4	5	2	3	2	3	4	73

Encuestado	Estrés laboral																					V1	
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional									Despersonalización					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
251	6	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	6	94
252	5	4	3	6	4	4	6	4	5	5	4	3	3	4	4	4	6	3	2	4	6	3	92
253	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	62
254	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	98
255	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	59
256	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	66
257	5	5	6	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	4	5	6	5	3	3	5	6	94
258	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	1	2	59
259	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
260	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	62
261	5	5	5	4	3	5	6	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	6	4	4	4	6	102
262	4	5	6	5	6	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	6	3	90
263	4	4	6	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	2	5	3	4	90
264	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	5	5	4	3	4	5	2	3	2	3	4	73
265	6	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	6	94
266	5	4	3	6	4	4	6	4	5	5	4	3	3	4	4	4	6	3	2	4	6	3	92
267	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	62
268	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	98
269	6	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	6	5	4	4	3	5	5	5	98
270	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	54
271	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1	0	1	1	3	2	3	2	3	2	33
272	5	6	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	6	4	5	95
273	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	63
274	5	3	4	6	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	4	5	5	6	4	5	5	5	107
275	4	5	3	5	6	5	5	4	5	4	6	3	5	3	5	5	6	5	3	3	4	5	99
276	4	6	6	5	4	5	5	6	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	99
277	5	6	5	6	5	5	4	3	6	4	4	4	5	4	6	5	4	5	5	6	4	5	106
278	5	5	4	6	5	4	4	2	4	5	3	5	5	4	4	5	5	6	5	4	5	6	101
279	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	66
280	4	3	5	4	5	3	4	4	4	6	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	6	4	93
281	4	5	5	5	4	3	3	4	6	5	3	4	5	4	5	6	5	3	5	5	3	4	96
282	6	5	4	4	3	4	5	4	4	5	6	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	97
283	3	5	6	5	5	6	5	5	6	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	102
284	4	3	4	4	5	6	6	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	6	4	105
285	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	93
286	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	6	5	4	5	5	97
287	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	98
288	5	4	3	3	5	2	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	5	2	5	5	5	5	90
289	5	6	6	4	5	6	5	4	5	6	5	5	4	5	5	3	5	6	5	4	4	5	108
290	4	6	3	4	5	4	3	4	4	4	6	5	4	4	3	4	6	5	3	4	4	6	95
291	5	4	3	6	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	6	5	5	100
292	4	6	3	4	6	4	3	4	4	4	3	4	6	4	3	5	4	4	3	4	3	4	89
293	5	4	4	3	5	5	3	3	6	5	3	5	5	5	5	6	6	5	4	3	5	4	99
294	5	5	6	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	97
295	3	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	3	3	3	26
296	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	2	3	3	0	33
297	1	2	0	0	2	1	1	3	2	1	0	3	0	0	0	3	3	0	0	3	3	3	31
298	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
299	6	4	5	4	3	4	6	5	3	4	3	4	5	6	5	6	4	5	3	4	3	5	97
300	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	3	0	1	3	2	0	0	0	23

Encuestado	Estrés laboral																					V1	
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional							Despersonalización							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
301	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0	0	0	1	0	12
302	6	5	4	6	5	4	4	3	4	6	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	97
303	4	6	4	5	5	4	4	6	4	3	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	103
304	5	6	4	5	6	5	4	2	5	4	4	6	5	5	3	5	3	5	5	6	5	5	103
305	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
306	6	2	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	2	3	5	4	6	6	4	3	4	5	91
307	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	2	1	0	0	3	0	3	0	35
308	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	0	3	1	0	0	3	0	3	0	0	25
309	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	41
310	5	3	4	2	4	3	5	5	4	6	5	5	6	5	3	5	3	4	3	5	5	5	95
311	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	97
312	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	6	4	6	3	4	4	4	91
313	4	3	5	4	4	3	5	6	4	5	4	5	4	3	6	4	5	3	4	5	4	4	94
314	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
315	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
316	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	9
317	4	6	6	5	4	5	5	6	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	99
318	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	54
319	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	63
320	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	67
321	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	74
322	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	57
323	3	2	4	4	5	3	3	5	3	4	3	2	1	3	2	2	3	4	1	2	2	3	64
324	1	2	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	53
325	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	56
326	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	39
327	3	3	0	1	1	1	0	1	1	1	0	3	3	3	0	3	3	1	0	1	3	3	35
328	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	104
329	5	6	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	6	5	3	3	2	4	5	3	91
330	4	4	5	5	4	4	5	6	4	5	5	4	5	4	3	4	5	6	4	4	4	5	99
331	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	0	1	32
332	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	70
333	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	66
334	0	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3	0	0	3	0	3	21
335	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	5	65
336	3	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	3	3	3	26
337	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	2	3	3	0	33
338	1	2	0	0	2	1	1	3	2	1	0	3	0	0	0	3	3	0	0	3	3	3	31
339	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	17
340	6	4	5	4	3	4	6	5	3	4	3	4	5	6	5	6	4	5	3	4	3	5	97
341	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	3	0	1	3	2	0	0	0	23
342	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0	0	0	1	0	12
343	6	5	4	6	5	4	4	3	4	6	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	97
344	4	6	4	5	5	4	4	6	4	3	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	103
345	5	6	4	5	6	5	4	2	5	4	4	6	5	5	3	5	3	5	5	6	5	5	103
346	5	6	5	4	5	6	5	3	4	6	4	3	5	6	4	6	5	4	5	5	5	4	105
347	2	2	3	3	4	5	3	5	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	5	68
348	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	61
349	3	4	5	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	5	69
350	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	2	4	3	72

Encuestado	Estrés laboral																					V1	
	Realización personal en el trabajo								Agotamiento emocional							Despersonalización							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21		p22
351	4	3	6	4	5	5	4	4	4	3	5	6	4	6	5	4	5	3	4	5	3	4	96
352	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	1	0	3	0	3	0	17
353	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	36
354	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	70
355	3	2	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	91
356	2	0	2	2	3	0	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	52
357	3	3	1	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	17
358	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	93
359	4	4	4	5	4	6	3	2	4	4	5	5	4	5	6	5	4	3	4	3	4	4	92
360	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	93
361	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	3	6	4	4	93
362	5	5	4	5	6	5	4	5	5	6	4	4	5	5	4	5	6	5	4	5	4	5	106
363	4	3	6	4	5	5	4	4	4	3	5	6	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	92
364	4	2	4	5	6	6	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	6	5	95
365	4	5	3	5	6	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	6	5	4	5	4	95
366	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	6	6	5	3	5	4	4	5	6	98
367	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	2	34
368	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
369	1	1	3	0	0	1	3	3	0	1	3	3	0	1	3	1	1	1	3	1	2	0	32
370	5	6	4	5	4	4	4	6	5	4	4	3	4	6	5	3	4	5	2	4	5	3	95
371	3	4	5	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3	6	5	4	5	4	4	5	90
372	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	2	3	1	3	4	2	55
373	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	1	2	59
374	3	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	66
375	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	105
376	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	39
377	3	3	0	1	1	1	0	1	1	1	0	3	3	3	0	3	3	1	0	1	3	3	35
378	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	104
379	5	6	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	6	5	3	3	2	4	5	3	91
380	4	4	5	5	4	4	5	6	4	5	5	4	5	4	3	4	5	6	4	4	4	5	99
381	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	0	1	3	1	1	0	1	32
382	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	4	70
383	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	66
384	0	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3	0	0	3	0	3	21
385	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	61
386	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	58
387	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	17
388	6	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	6	5	4	4	3	5	5	5	98
389	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	54
390	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1	0	1	1	3	2	3	2	3	2	33
391	5	6	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	6	4	5	95
392	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	63

Consentimientos Informados



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Habiendo conocido los objetivos, el método a seguir, así como las posibles consecuencias de su aplicación en la investigación que se titula "Estrés laboral y Ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, Distrito Santa Anita, 2021". Firmando este documento, acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por el investigador Oscar Rómulo Eslava Apari.


Se me ha informado y acepto que mi participación es libre y voluntaria y que puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o dejar de participar antes de iniciada la prueba, durante e incluso al terminar ella, sin perjuicio alguno. Asimismo, estoy informado que mis respuestas a las preguntas son confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de investigación, también estoy informado que se respetará mi identidad en toda circunstancia y requerimiento de la investigación.

Se que los resultados de la investigación me serán entregados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, febrero de 2022


(PARTICIPANTE)
Apellidos y Nombres.....MALIBOL OLARTE ADOLFINA
DNI N°.....42633494



Responsable de la investigación
Apellidos y nombres: Eslava Apari Oscar Rómulo
DNI N°: 40900960
N° de teléfono/celular: 933784330
Email: eslavaparari05@gmail.com
Firma: 



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Habiendo conocido los objetivos, el método a seguir, así como las posibles consecuencias de su aplicación en la investigación que se titula "Estrés laboral y Ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, Distrito Santa Anita, 2021". Firmando este documento, acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por el investigador Oscar Rómulo Eslava Apari.

Se me ha informado y acepto que mi participación es libre y voluntaria y que puedo rehúsame a responder cualquiera de las preguntas o dejar de participar antes de iniciada la prueba, durante e incluso al terminar ella, sin perjuicio alguno. Asimismo, estoy informado que mis respuestas a las preguntas son confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de investigación, también estoy informado que se respetará mi identidad en toda circunstancia y requerimiento de la investigación.

Sé que los resultados de la investigación me serán entregados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, febrero de 2022

(PARTICIPANTE)

Apellidos y Nombres: JAYE BLANCO BERNARDINA ISABELA
DNI N°: 74151495



Responsable de la investigación

Apellidos y nombres: Eslava Apari Oscar Rómulo
UNI N°: 40900960
N° de teléfono/celular: 933784330
Email: eslavaapari9@gmail.com
Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Habiendo conocido los objetivos, el método a seguir, así como las posibles consecuencias de su aplicación en la investigación que se titula "Estrés laboral y Ansiedad en los trabajadores del mercado minorista tierra prometida, Distrito Santa Anita, 2021". Firmando este documento, acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo por el investigador Oscar Rómulo Eslava Aparí.

Se me ha informado y acepto que mi participación es libre y voluntaria y que puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o dejar de participar antes de iniciado la prueba, durante e incluso al terminar ella, sin perjuicio alguno. Asimismo, estoy informado que mis respuestas a las preguntas son confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de investigación, también estoy informado que se respetará mi identidad en toda circunstancia y requerimiento de la investigación.

Se que los resultados de la investigación me serán entregados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidos.

Lima, febrero de 2022


(PARTICIPANTE)
Apellidos y Nombres: Alejoza Saucedo Nicolas
DNI N°: 10467920



Responsable de la investigación

Apellidos y nombres: Eslava Aparí Oscar Rómulo
DNI N°: 40900960
N° de teléfono/celular: 033784330
Email: eslavaperu@outlook.com
Firma: 

Fotos de la aplicación del instrumento



