



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGIA

TESIS

**“ANSIEDAD POR EL ESTADO DE EMERGENCIA EN LA AGENCIA  
TURISTICA CUSCO JOURNEYS DE LA CIUDAD DEL CUSCO,  
2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Keyko Victoria Palomino Muñoz**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Psicología

Docente Asesor:

Dra. Evelyn Alina Anicama Navarrete

Código ORCID N° 0000-0003-1164-2079

Chincha, Ica, 2020

**ASESORA**

**DRA. EVELYN ALINA ANICAMA NAVARRETE**

**MIEMBROS DEL JURADO**

- Dr. Edmundo Gonzales Zavala
- Dr. Willian Esteban Chu Estrada
- Mg. Susana Marlene Atuncar Deza

## **DEDICATORIA**

A mi madre y hermanos que son las  
luces más brillantes en mis noches  
oscuras.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento hacia mi madre, que supo enseñarme con el ejemplo a alcanzar mis metas, a mis hermano Lenin y mi hermana Dayan, quienes siempre me guiaron y enseñaron que lo más importante es la familia. A mi sobrina quien al ser aun una pequeña me enseña que su amor es tan grande. A mi abuelo por leerme cada versículo de la biblia y que un Dios siempre me guiará y protegerá si solo tengo fe. Y a todas las personas que me apoyaron en este proceso infinitas gracias por su compañía y sus buenos deseos.

## RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo principal determinar ansiedad durante el estado de emergencia en trabajadores de una agencia turística, Cusco - 2020, el enfoque utilizado fue Cuantitativo, de tipo no experimental y con un diseño descriptivo simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante la plataforma de google forms, para recabar la información de forma verídica y eficaz, así mismo el instrumento utilizado fue el Escala de Autovaloración de Ansiedad de Zung, La población y muestra estuvo conformada de igual manera por un total de 37 trabajadores de dicha agencia Turística Cusco Journeys entre Guías de Turismo, Choferes, transfers, etc.

Así mismo los resultados obtenidos de dicha investigación mostraron que el 100 % de los evaluados no mostraron ansiedad presente, es decir que se encontraban dentro de los límites normales.

Las conclusiones determinan que durante el estado de emergencia los trabajadores de dicha agencia turística Cusco Journeys no presentaron síntomas significativos de Ansiedad, encontrándose dentro de los parámetros de la normalidad, no manifestando malestar clínicamente significativo dentro de su entorno individual, social, familiar y laboral.

### **Palabras claves:**

Covid 19 - Pandemia - Salud Mental – Emergencia Sanitaria - Ansiedad

## **ABSTRACT**

In this research it was raised as the main objective to determine anxiety during the state of emergency in workers of a tourist agency, Cusco - 2020, the approach used was Quantitative, non-experimental type and with a simple descriptive design. The data collection technique was the survey through the google forms platform, to gather information truthful and effective, as well as the instrument used was the Anxiety Self-Assessment Scale Zung, The population and exhibition was equally made up of a total of 37 workers of this Tourist agency Cusco Journeys between Tour Guides, Drivers, transfers, etc.

Likewise, the results obtained from this research showed that 100% of those evaluated showed no present anxiety, i.e. they were within normal limits

The conclusions determine that during the state of emergency the workers of this tourist agency Cusco Journeys did not present significant symptoms of Anxiety, being within the parameters of normality, not manifesting clinically significant discomfort within their individual, social, family and work

### **Keywords:**

Covid 19 - Pandemic - Mental Health - Health Emergency - Anxiety

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general / índice de figuras y de cuadros	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
2.1 Descripción del Problema	12
2.2. Pregunta de investigación general	13
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Justificación e Importancia	14
2.5 Objetivo general	15
2.6 Objetivos específicos	16
2.7 Alcances y limitaciones	17
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
3.1 Antecedentes	16
3.2 Bases Teóricas	24
3.3 Marco conceptual	32
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	34
4.2 Diseño de la investigación	34
4.3 Población – Muestra	35
4.4 Hipótesis general y específicas	35
4.5 Identificación de las variables	35
4.6 Operacionalización de las variables	36
4.7 Recolección de datos	37
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>39</b>
5.1 Presentación de Resultados	39
5.2 Interpretación de los Resultados	45
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>46</b>
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	46

6.2 Comparación de resultados con marco teórico	46
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	49
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	51
<b>ANEXOS</b>	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	56
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	58
Anexo 3: Data de Resultados	59
Anexo 4: Constancia de Aplicación	60
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud	61

## INDICE DE FIGURAS

Figura N°1	Edad de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.	39
Figura N°2	Sexo de los participantes evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la Ciudad del Cusco, 2020.	40
Figura N°3	Estado civil de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.	41
Figura N°4	Resultado de la dimensión Síntomas Afectivos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco, 2020.	42
Figura N°5	Resultado de la dimensión Síntomas Somáticos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco, 2020.	43
Figura N°6	Resultado de la dimensión Síntomas Somáticos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco, 2020.	44

## INDICE DE CUADROS

Tabla N°1	Edad de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.	39
Tabla N°2	Sexo de los participantes evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.	40
Tabla N°3	Estado civil de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020	41
Tabla N°4	Resultado de la dimensión Síntomas Afectivos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco, 2020.	42
Tabla N°5	Resultado de la dimensión Síntomas Somáticos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco, 2020.	43
Tabla N°6	Resultado de la Variable Ansiedad de los trabajadores evaluados de la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la Ciudad del Cusco, 2020.	44

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de estos meses se ha mantenido en zozobra al mundo por una nueva enfermedad llamada COVID 19, detectada a fines de diciembre en Wuhan - china, a raíz de ello se han manifestado diferentes tipos de trastornos mentales, entre ellas la ansiedad afectando así a la salud mental considerablemente en los ciudadanos de todo el mundo.

Es así que en una gran mayoría de países incluido Perú, decide declararse en emergencia sanitaria y estado emergencia optando por una cuarentena social obligatoria, focalizada y voluntaria para detener los contagios masivos que se mostraban alarmantemente en la población siendo estas una de las mejores estrategias de los gobiernos para evitar la propagación del virus que ya había cobrado miles de vidas humanas en todo el mundo, Es así que se van implementando nuevas medidas para el beneficio de la población, pero se van dejando de lado temas muy importantes como la salud mental.

Diversos estudios muestran que a raíz de esta pandemia se han incrementado considerablemente los niveles de ansiedad generando un malestar significativo en la población, siendo esta una razón muy importante para investigar dicha problemática, sobre todo para el personal de La Agencia de Viajes “cusco Journeys” en la ciudad del Cusco quienes al conocimiento de dicha pandemia y declarado el estado de emergencia cesaron con sus funciones laborales sin previo aviso, mostrándose así en una situación de estrés y ansiedad constante para la reactivación del turismo , todo ello acarrea que la falta de trabajo, el poco interés social, económico, laboral recibido de las autoridades, sus nuevos emprendimientos, el sedentarismo y los protocolos estrictos para evitar el contagio masivo del Covid 19, generaron impactos psicológicos de gran magnitud durante y después de la emergencia sanitaria en Perú sobre todo en el sector turismo.

*La autora.*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En diciembre del 2019, se da a conocer en Wuhan, una provincia de Hubei, en China, un conjunto de casos atípicos de neumonía causados por un nuevo coronavirus, denominado SARS-CoV2, Causando una leve preocupación en el mundo debido a los altos índices de contagios que pasaba en Wuhan, asimismo se fueron identificando en diferentes países nuevos casos de COVID 19, Algunos de ellos optaron como medida de protección a la Cuarentena obligatoria, focalizada o voluntaria para detener los contagios debido a su rápida propagación a nivel mundial, es así que la organización Mundial de la de salud (OMS), el 11 de marzo del 2020, declaró oficialmente como una pandemia. Es así que teniendo en cuenta la crisis sanitaria por la pandemia se realiza un estudio en China donde las cifras de la ansiedad del personal de salud fueron del 23,04%, con mayor incidencia en el sexo femenino que en el sexo masculino y más elevado entre el personal de enfermería que entre los médicos. Asimismo, un estudio en la población de China demostró que un 53,8% de impacto psicológico moderado a severo; un 16,5% mostraron síntomas depresivos, un 28,8% mostraron síntomas ansiosos y un 8,1% de estrés, todos ellos entre moderados y severos. (Lozano, 2020)

Teniendo en cuenta que esta nueva enfermedad ha afectado a todos los continentes, se realizó el estudio PSY-Covid-19, que se está evaluando en Latinoamérica para conocer los efectos psicológicos de la pandemia en la población, donde ya se mostraron algunos resultados en Colombia. Es así que, en este país latinoamericano en la Universidad Javeriana de Cali, la Universidad de Barcelona (UBAT) y el Colegio Colombiano de Psicólogos participaron en este estudio de los cuales los resultados obtenidos fueron 18.061 respuestas de personas entre los 18 a los 90 años, un 75% del sexo femenino y el 25% restante del sexo masculino. El 45% de los cuales todos eran trabajadores formales, el 89% son estudiantes universitarios y el 62% tienen ingresos medios. El 9% mencionó tener un trastorno mental antes de la pandemia. Estos

resultados mostraron que un 29% de la población evaluada mostraba síntomas de ansiedad y un 35% de depresión (Gallo, 2020).

Asimismo, el primer caso cero de COVID 19 reportado en Perú fue el 6 de marzo del 2020, posteriormente, el 11 de marzo el gobierno peruano decretó medidas de aislamiento social obligatorio que declara el estado de Emergencia Nacional mediante un Decreto Supremo (N°044-2020-SA, 2020). No obstante, la enfermedad se expandió notablemente en todo el país, Por lo consecuente la cuarentena ha dejado a su paso muchos problemas económicos, sociales y sobre todo Psicológicos, este último ha sido muy poco abordado durante el estado de emergencia, De acuerdo al Ministerio de Salud (MINSA) y a la Organización Panamericana de la Salud (OPS), de 57,250 personas mayores de edad, 6 u 8 de cada 10 peruanos estarían manteniendo algún tipo de sintomatología o problema referentes a enfermedades de salud mental. El artículo 13 del Decreto Supremo 094-2020 PCM, establece que MINSA debe aprobar un plan adecuado de salud mental para los pobladores con el objetivo de crear estrategias e instrumentos adecuados para enfrentar el curso y las consecuencias generadas por esta pandemia por el virus del COVID 19.

Según la DIRESA (DIRESA) de Ica En julio los índices de contagios se incrementaron notablemente en la región y comenzaron a presentarse un mayor número de pacientes graves afectados por la enfermedad. Asimismo, Ica demostraba ser el siguiente epicentro de la pandemia, como anteriormente sucedió con las regiones Loreto y Piura, y Arequipa. Con un total, de acuerdo a las estimaciones del Instituto Nacional de Estadística (INEI), Ica mantiene una población de 787.170 habitantes con menor número de pobladores a comparación de otras regiones del Perú. A pesar de esto, se ubica en el puesto 11 de las regiones con más casos del nuevo coronavirus en el Perú en Octubre: 28.930 según la sala situacional COVID-19 del Ministerio de Salud (MINSA). El aumento progresivo de infectados en todo el país llevó al Gobierno a extender el estado de emergencia en varias oportunidades dispuesto desde el 15 de marzo hasta el 30 de septiembre del mismo año.

La rápida propagación de la enfermedad, significa un reto diario para el personal de la Agencia de Viajes Cusco Journeys en la ciudad del Cusco, donde laboran Guías de Turismo, Porteadores, Cocineros, etc., para la correcta y buena atención al cliente que desea contratar los servicios, de ese mismo modo durante la pandemia se ha suspendido la venta de paquetes turísticos para evitar el contagio entre los trabajadores y los viajeros por ello mismo se enfrentan a nuevos retos diarios, donde una nueva enfermedad llamada COVID-19 se ha virilizado alarmantemente en nuestra población, por ende mantenerse aislados socialmente, a la información limitada que reciben sobre esta enfermedad de las autoridades, entre otros. A todo ello se suma la imposición las empíricas medidas de salud pública que afectan a la libertad personal, las pérdidas económicas, los mensajes contradictorios de nuestras autoridades, resultando en altos niveles de ansiedad que contribuyen a una angustia emocional generalizada, que incrementan el agotamiento físico y mental, síntomas de ansiedad que pueden confundirse fácilmente con estar infectado y así generando mayor riesgo a desarrollar algún tipo de trastorno psiquiátrico asociado al COVID-19.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es el nivel de ansiedad por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco 2020?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

**P.E.1:** ¿Cuál es el nivel de ansiedad de la dimensión afectiva por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco 2020?

**P.E.2:** ¿Cuál es el nivel de ansiedad de la dimensión somática por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco 2020?

## **2.4. Justificación e Importancia**

### **2.4.1. Justificación**

La siguiente investigación mantiene una relevancia social muy importante debido a la coyuntura que vivimos actualmente donde a casi más de una década se desarrolló una nueva enfermedad a causa de un virus llamado COVID- 19, desarrollándose así en poco tiempo causando una pandemia, debido a ello se desarrollaron muchos problemas, tanto en los gobiernos como en los ciudadanos de cada país, Se vieron afectadas muchas áreas de desarrollo, muy gravemente el desarrollo social, la economía y sobre todo de Salud Pública, es así que en nuestro país, a medida que los contagios han ido incrementando se optaron por tomar medidas radicales como el declarar el estado de emergencia, donde el aislamiento social era la mejor estrategia para detener los contagios masivos.

Cabe mencionar que en algunos sectores públicos y privados no dejaron de ejercer sus labores debido a que son indispensables para la población en tiempo de crisis, Así mismo el personal de la agencia de Viajes “Cusco Journeys” tuvo que suspender sus actividades laborales, debido al estado de emergencia, Debido a ello se enfrentaron a nuevos retos donde empezaron a convivir con un sinfín de protocolos para salvaguardar la Salud individual y colectiva ante una nueva normalidad de convivencia.

#### **2.4.2. Importancia**

Dicha investigación mantiene una relevancia social y personal de alto interés, debido a la crisis sanitaria actual que estamos atravesando no solo en Perú sino a nivel internacional son muchos los problemas que han ido evidenciando, el impacto psicológico y físico que están atravesando seriamente los ciudadanos, debido a un nuevo tipo de virus del Covid 19.

Es así que se decide investigar sobre dicha problemática actual, donde sin manera las personas se han visto envueltas en menos posibilidades de ser asistidas eficientemente con la salud mental, así mismo el estado de emergencia ha desarrollado problemas psicológicos, donde el aislamiento social, el miedo al contagio, el fallecimiento de un ser querido,

pueden desencadenar en altos niveles de ansiedad muy significativos en la población.

El personal de la Agencia de Viajes “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco se vio afectado dentro de su rutina laboral, personal, social y familiar, donde el verse inmersos en una nueva enfermedad implicaba generar nuevos y estrictos cambios, sobre todo en hábitos de limpieza, distancia social, utilizar herramientas de protección personal, etc. Es así que durante el decreto de emergencia las turistas dejaron de venir a Perú es por ello que el sector turismo se vio afectado sobre todo económicamente, debido que el turismo en la región del cusco descendió significativamente, quienes al verse sin un trabajo estable y estar gran parte del año confinados, acarreo un impacto psicológico significativo en ellos, donde se puede desarrollar ansiedad y manifestarse de diferentes formas psíquicas y fisiológicas que ha futuro podría desencadenar en un trastorno psiquiátrico afectando así su desarrollo cotidiano dentro de la sociedad.

Se facilitará al personal de Cusco Journeys, estrategias para un mejor desenvolvimiento en el nivel social, a nivel familiar y personal para obtener respuestas adecuadas ante el intercambio de buenas relaciones y en un entorno adecuado.

## **2.5. Objetivo general**

Identificar el nivel de ansiedad por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020

## **2.6. Objetivos específicos**

**O.E.1:** Identificar el nivel de ansiedad de la dimensión afectiva por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco 2020.

**O.E.2:** Establecer el nivel de ansiedad de la dimensión somática por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco 2020.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en trabajadores de ambos sexos de una Agencia Turística “Cusco Journeys” donde vienen laborando guías oficiales de turismo, choferes, cocineros, porteadores, entre otros, en la ciudad del Cusco, donde el propósito es medir los niveles de ansiedad, durante el estado de emergencia en nuestro país, donde los resultados obtenidos de dicha investigación ayudarán a crear y mejorar estrategias adecuadas para el correcto desarrollo y desenvolvimiento del personal.

### **2.7.2. Limitaciones**

Es importante mencionar que durante la Emergencia Sanitaria debido al nuevo virus del COVID 19, se mantuvo estrictas normas de higiene para salvaguardar la integridad física y mental de los trabajadores de la Agencia Turística Cusco Journeys pues no hubo un acercamiento físico y por ende no se pudo realizar una evaluación correcta de manera presencial a las personas, optando evaluar de manera una manera más accesible por la vía virtual.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Se vio necesario buscar y rebuscar fuentes físicas, pero sobre todo virtuales, que guarden coherencia y concordancia con la variable, manifestando así un valioso aporte para la investigación:

##### **Internacionales**

Monterosa A, Davila R, Mejia A, Contreras J, Mercado M, Flores C (2020) Desarrollaron la investigación titulada Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos, es un estudio transversal, la muestra es de 531 médicos generales de adultos jóvenes de 30 años, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento es la Escala para el Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7) y el FCV-19S (Fear of COVID-19), los resultados de este estudio obtuvieron el 73.3% laboraban en Municipio capital. Una tercera parte de los trabajadores presentó estrés laboral leve, mientras que el 6% presentó estrés laboral alto o severo. Se logró identificar síntomas de ansiedad en el 72.9%, más frecuente entre los que trabajaban en las capitales. El 37.1% del personal presentaron síntomas de miedo al COVID-19 (FCV-19S), de tal manera se concluye, de cada 10 evaluados 7 presentaron síntomas de ansiedad o estrés laboral, mientras que cuatro presentaron síntomas de FCV-19S.

Ozamiz N, Dosil M, Picaza Maitane (2020) Desarrollaron la investigación titulada Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España Es un estudio exploratorio-descriptivo de tipo transversal, La muestra fue un total de 973 personas en general ,Las técnicas empleadas dada la situación generada por el brote del COVID-19, se realiza de manera virtual mediante un cuestionario Google Forms con los instrumentos La escala DASS-21, conjuntamente con ítems de las variables sociodemográficas de los evaluados. Este instrumento está compuesto

por 21 ítems de tipo Likert. Presentando 3 factores: Depresión, Ansiedad y Estrés, y el Segundo instrumento el ad hoc realizado para la recogida de los datos sociodemográficos, Los resultados de este estudio obtuvieron, medias superiores en estrés, ansiedad y depresión entre jóvenes de 18 a 25 años, seguidos de adultos de 26 a 60. Debido a que la muestra de este estudio son jóvenes estudiantes, es debido a que deben de adaptarse a un nuevo contexto educativo de realidad virtual, de tal manera se Concluye que el bienestar psicológico es una herramienta fundamental para afrontar el COVID-19 y gestionar las emociones para prevenir enfermedades mentales. Esto implica que las personas no solo deben prepararse físicamente sino también psicológicamente afrontando esta crisis con medidas sociosanitarios totalmente efectivos.

Lozada A, Marquez M, Jimenez L, Pedroso M, Gallegos L, Fernandez J Desarrollaron la investigación titulada Diferencias en función de la edad y la autopercepción del envejecimiento en ansiedad, tristeza, soledad y sintomatología comórbida ansioso-depresiva durante el confinamiento por la COVID-19 Se empleó un diseño Descriptivo y la muestra y la muestra fue 1.501 participantes con nacionalidad española con un rango de edad de 18 a 88 años, durante el periodo de cuarentena en casa debido a la epidemia del virus de la COVID-19, la técnica de recolección de datos se realizó virtualmente y la encuesta se desarrolló mediante la plataforma Google Forms. La encuesta contenía un total de 43 cuestionarios. Este estudio fue aprobado por el Comité de Ética del Hospital Universitario Fundación Alcorcón, los resultados de este estudio obtuvieron que las personas evaluadas presenten comorbilidad alta de ansiedad y tristeza, muestran niveles superiores de autopercepciones negativas sobre el auto envejecimiento, por cuanto que la comorbilidad de síntomas depresivos y ansiosos se asocia con un curso más prolongado del malestar, así como con importantes efectos perjudiciales sobre la salud física y la discapacidad en personas mayores, de tal manera se concluye en este estudio tiene que la autopercepción de envejecimiento no suele ser de uso exclusivo de las personas adultas y

de su salud mental y bienestar sino que mantiene un papel relevante a lo largo de su vida.

### **Nacionales**

Oblitas A, Sempertegui N (2020) Presentaron una investigación llamada ***Ansiedad en tiempos de aislamiento social por COVID-19. Chota, Perú – 2020***, Universidad Nacional de Cajamarca, el estudio fue planteado desde un estudio descriptivo de corte transversal, La muestra fue de 67 adultos, la técnica empleada para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento se realizó con la Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung (1971), los resultados de este estudio obtuvieron que los niveles de la ansiedad alcanzó a un 43.3% de evaluados, el 20.9% presentan ansiedad leve, el 13.4% ansiedad moderada, y el 9.0% ansiedad severa. El nivel de ansiedad según las variables sociodemográficas fue más elevado en las mujeres, y en personas mayores de 40 años, dentro de ellas fueron las personas que están entre 10 a 12 días de aislamiento social, estando en compañía de alguien, cuando hay afectación económica o cuando no realizan actividades distractoras, de tal manera se concluye que los niveles de ansiedad durante una pandemia se reducen cuando la duración de aislamiento es lo más corto posible, la persona recibe información precisa acerca de la enfermedad, se recibe información confiable de medios de comunicación, cuenta con el suministro entre medicamentos víveres, y útiles de aseos suficiente para disminuir la frecuencia de salidas, mantiene una economía estable, realiza actividades de recreación, mantiene una comunicación asertiva ya sea física o virtual durante el tiempo de confinamiento.

Condori, Y (2020) ***Asociación entre la exposición al covid-19 y la presencia de síntomas de depresión, ansiedad e insomnio en el personal médico que labora en los hospitales de la región Arequipa***, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Para obtener el título profesional de Médico Cirujano, se utilizó una metodología de tipo

observacional, transversal y retrospectivo, la muestra está conformada por 395 médicos en general que laboraban en hospitales COVID-19 y no COVID-19, La técnica para la recolección de datos fue una encuesta virtual, donde el instrumento utilizado fue Cuestionario sobre la salud del paciente-9 (PHQ-9), Los resultados obtenidos demuestran que el sexo femenino fue mayor en un 53,9% de la muestra. Se demostró que un 56,7% de médicos presentaron síntomas de depresión, el 35,7% presentó ansiedad y el 31,9% presentó insomnio, con niveles de leves a moderadas. El contar con un EPP adecuado (Equipo de protección personal) (RP:0,46; IC95%: 0,25-0,83), disminuyó notablemente la probabilidad de insomnio, de tal manera se concluye que si existe la presencia de síntomas de ansiedad e insomnio durante la exposición al COVID 19 en los médicos que participaron de dicha evaluación.

Gonzales N (2020) Desarrollo la investigación titulada ***Nivel de depresión, ansiedad y estrés en jóvenes universitarios asociados a confinamiento social - Arequipa 2020*** Universidad Católica Santa María, El estudio es observacional transversal, La muestra está conformada por 300 jóvenes universitarios de las distintas áreas de la universidad, la técnica utilizada para la recolección de datos es una encuesta y los instrumentos utilizados son la escala de Depresión, Ansiedad y Estrés DASS-21, donde los resultados obtenidos mostraron que el 30% son de sexo masculino y el 70% de sexo femenino. Así mismo el 83% de los evaluados proviene de la ciudad de Arequipa. El estado civil soltero obtuvo un 97%. Se determinaron los niveles, entre niveles severos y muy severos de depresión, ansiedad y estrés en un 19.3%, 24% y 17.6%de tal manera se concluye que el 47.3% de jóvenes universitarios presentó algún nivel de depresión, del mismo modo el 47.6% presentaron síntomas de ansiedad, y finalmente el 44.3% presentó síntomas de estrés. De tal manera se concluye que no hay relación significativa entre el confinamiento social y los síntomas presentados en los evaluados.

### **Locales o regionales**

Becerra B, Becerra D (2020) realizaron la investigación titulada Ansiedad ante la muerte en adultos peruanos, durante la pandemia de la COVID-19, el estudio fue descriptivo transversal, La muestra estuvo conformada por 386 adultos, La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con variables sociodemográficas, sanitarias, religiosas y la Escala de Ansiedad ante la Muerte de Templer, adaptada al contexto actual. Se calcularon frecuencias relativas, medias y desviaciones estándar, pruebas de U de MannWhitney y Kruskal-Wallis, los resultados que se obtuvieron fue que el grado de ansiedad ante la muerte en promedio es medio/alto.

Es más alto en las mujeres, viudos, amas de casa y profesores, alcanzando significación estadística. Si bien, los que no enfermaron de COVID-19, tienen familiar con COVID-19, no tienen familiar fallecido por COVID-19, se consideran religiosos y tienen edad de 30 a 59 años, puntúan alto, las diferencias no fueron significativas. Los resultados varían según a la percepción del temor a la muerte, el temor a la enfermedad y el temor a pasar el tiempo, de tal manera se concluye que el grado de ansiedad ante la muerte es alta que se relacionan con los actores sociodemográficos, es necesario promover acciones conjuntas orientadas a prevenir o aliviar el sufrimiento psicológico de la población debido a la crisis sanitaria.

Martínez F, Oscco O, Ramos A, (2019), Desarrollaron la investigación Titulada Nivel de ansiedad y proceso de afrontamiento en adultos mayores atendidos en un centro de salud Ica Perú 2017, El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal, la muestra estuvo conformada por 62 adultos mayores, la técnica utilizada para recolectar datos que se utilizó fue la encuesta y entrevista y el instrumento fue la escala de Hamilton, donde los resultados sociodemográficos que se obtuvieron fue, el 56% son mujeres, el 58% oscilan entre los 60 a 70 años, el 45% son trabajadores, el 89% presentan alguna enfermedad crónica, y el 45% son convivientes. Con lo concerniente al Nivel de

ansiedad de los adultos mayores el 58% presentó una intensidad leve, 35% no presentó ansiedad, 5% presentó intensidad media y el 2% mantuvo una intensidad elevada. El Proceso de afrontamiento es desfavorable en la dimensión resolución de problemas, expresión emocional, apoyo social y evitación de problemas con 58%, 61%; 52%, 53% y favorable en 42%; 39%; 48% y 47% obteniéndose un consolidado global desfavorable en 56%(35) y favorable en 44%, de tal manera se concluye que en la gran mayoría de adultos mayores el nivel de ansiedad es leve, aunque el 5% presentó de una intensidad media y el 2% presentó una intensidad elevada; el proceso de afrontamiento se ha mostrado desfavorable recomendándole de tal manera que los adultos mayores puedan participar de actividades lúdicas y recreacionales para mejorar el estilo de vida, dicha petición tiene que ser evaluado por un médico geriátrico.

Sánchez Y (2015) Desarrolló la investigación titulada Nivel de ansiedad de las enfermeras de emergencia y trauma del Hospital Víctor Ramos Guardia, en la Universidad Autónoma de Ica, el estudio es de tipo transversal; y la muestra fue de 214 del personal de Enfermería, mostrándose así que el 91.6% son mujeres y el 8.4% son varones la técnica que se utilizó para recolectar datos fue la Encuesta y el instrumento fue la Escala de Hamilton, Por lo tanto, los resultados obtenidos muestran que el personal de enfermería muestra el incremento del deterioro de la salud personal por múltiples factores de riesgo ocupacionales, que aumentan el riesgo del deterioro de la salud. De tal manera se concluye que el personal de enfermería se enfrenta diariamente a situaciones de peligro donde suele verse afectada su salud mental generando un riesgo de padecer en un futuro algún trastorno psiquiátrico.

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Definición de la variable Ansiedad**

En el DSM- V en la Asociación Americana de Psiquiatría (APA, 2010) describe que, dentro de los trastornos de ansiedad, se caracteriza por sensaciones desproporcionadas y excesivas de ansiedad y miedo, ante una amenaza futura siendo esta de estado física o psíquica, obteniendo así una respuesta emocional que es el miedo.

Es así que, entre el miedo y la ansiedad, existe una brecha muy corta donde muchas veces suele ser difícil de diferenciar, por lo tanto, ante una situación de amenaza desconocida quien se manifestará primero será el miedo.

Asimismo, Sadock (Kaplan, 1999) mencionan que la ansiedad es un estado psíquico y fisiológico donde se acompaña de síntomas físicos, tales como cefalea, diaforesis, taquicardia e inquietud, y que regularmente solo se manifiesta por estar sentado o estar de pie durante mucho tiempo.

La ansiedad suele ser un mecanismo de defensa, de alerta y defensa del cuerpo humano ante una situación estresante para el mismo ser humano, asimismo que se prepara ante lucha o una posible huida ante cualquier situación de riesgo inminente.

### **3.2.2. Dimensiones de la variable Ansiedad**

La ansiedad suele manifestarse de una manera afectiva y somática.

En el aspecto afectivo, el ser humano mostrará ciertos síntomas ante una situación de amenaza, por lo tanto, se manifestará en nerviosismo, inquietud. Se muestra en la persona una preocupación excesiva, afectando significativamente en su entorno y desarrollo en lo laboral, familiar y social, de tal manera que desencadenara sensaciones de frustración e incapacidad. Suele manifestarse sin un sentido común, sentirse agobiado y triste por el futuro, y tomando una conducta de asilada fuera del entorno social y laboral. Es así que durante el día manifiesta una constante tensión y en las noches problemas para conciliar el sueño.

En el aspecto somático, suele presentarse a un nivel de desregulación neurovegetativa y neuroendocrina, los síntomas suelen manifestarse con

el ritmo cardíaco acelerado, cierta dificultad para respirar, mareos, dolor de cabeza, sudoración, temblores, aunque definitivamente son menos intensos y frecuentes en un trastorno de pánico.

La preocupación exagerada o excesiva en la persona la perjudica notoriamente, por la tanto ante una situación no podrá de actuar de manera rápida y eficiente, La preocupación ayuda al deterioro significativo en tiempo y energía, tales que se somatizan como el nerviosismo, sudoración, tensión muscular, cansancio, dificultad para concentrarse y disnea del sueño.

### **3.2.3. Características**

La ansiedad puede verse desde un punto de vista psicobiológico, como un estado particular del organismo que se mantiene en estado de alerta, en reacción a una posible amenaza ya sea esta de forma real o imaginaria. Con el único fin de posibilitar una reacción ya sea de agresión o de huida, Así mismo la ansiedad mantiene una característica muy importante que es subjetivo, es decir que es un temor no definido, (no se sabe a qué o de que) una incomodidad, inseguridad, tensión emocional, etc.

Ciertas personas manifiestan su miedo claramente, otros nerviosismo o inquietud, algunos posiblemente muestren angustia, mientras otros puedan manifestar agresividad ya sea pasiva o activa, esta dependerá de los factores de aprendizaje inherentes al mismo seno familiar, cultural o al mismo ambiente social.

### **3.2.4. Importancia**

Es importante mencionar que durante la activación emocional que ocurre en la persona durante situaciones de riesgo o amenaza inminente, mantiene una explicación neurofisiológica, de tal manera que se produce una activación en ciertas estructuras corticales y subcorticales del sistema nervioso central SNC , dándose así un estado de hipervigilancia , de tal manera que la persona no descansa, suele distraerse con mucha facilidad, desarrolla conductas de hiperactividad, espasmos musculares,

dificultades en razonamiento atención concentración, y adaptación. Es así que ante cualquier situación mínima como en el trabajo puede manifestarse como tics nerviosos, explosiones verbales, lloro, movimientos estereotipados, dificultades de memoria, trabas en el lenguaje e inquietud

Por lo tanto, el propósito de la ansiedad siempre será de adaptación, mientras tanto ayudará a protegernos y señal de alarma cuando una situación no marcha bien, utilizando los recursos para afrontar dichos cambios necesarios.

### **3.2.5. Niveles de Ansiedad**

Según Sánchez (2015) menciona que hay tres tipos de ansiedad

- Ansiedad Leve: Asociada a tensiones de la cotidianidad. El individuo se encuentra en un estado de alerta ligera, donde aumenta las capacidades de percepción, observación, también denominado ansiedad benigna o tipo ligero de ansiedad.

Reacción fisiológica: Presenta respiración entrecortada, frecuencia cardiaca ligeramente elevada, síntomas gástricos leves. Tics, y Temblor.

- Ansiedad Moderada: El campo perceptual de la persona se centra solo en sus preocupaciones inmediatas, que experimenta, este nivel se ha limitado en la percepción es decir ve, oye y domina la situación, pero puede bloquear diferentes áreas sin ningún problema.

Reacción fisiológica: Se manifiesta de diferentes maneras, entre ellas los síntomas son la frecuente respiración entrecortada, diarrea o estreñimiento, anorexia, respuestas de sobresalto altamente exageradas, temblor injustificado, incapacidad de relajarse, elevada expresión facial tensa, tensión arterial elevada, frecuencia cardiaca, boca seca, estomago revuelto, musculatura tensa, e insomnio.

- Ansiedad Grave: En este nivel de ansiedad, el campo perceptual de la persona ha disminuido notablemente, Así mismo la persona no identifica lo que ocurre a su alrededor, no será capaz de hacerlo, aunque otras personas intenten ayudarlo y quiera dirigir su atención ante la situación.

Ocurre que la atención puede concentrarse en uno o más detalles dispersos y se distorsiona lo observado. También se presenta cierta dificultad para el aprendizaje, la visión periférica disminuye y la persona mantiene problemas para identificar el grupo ideal.

Reacción fisiológica: Presenta síntomas como respiración entrecortada, expresión facial de terror, hipotensión arterial, movimientos involuntarios, dolor de cabeza, tics, sensación de ahogo o sofoco, temblor general en el cuerpo.

### 3.2.6. Trastornos de Ansiedad y Clasificación

Para Diagnosticar un caso se utiliza el Manual DSM-V, donde la información se encuentra actualizada para el correcto diagnóstico de diferentes patologías o trastornos entre ellas la ansiedad, se utiliza diferentes tipos de instrumentos validados como la Escala de Clasificación de Ansiedad de Hamilton Escala de Ansiedad de Zung y el Inventario de Ansiedad de Beck.

La APA menciona una cantidad de signos y síntomas que se llegan a presentar en los diferentes tipos de trastornos de ansiedad. Se menciona dentro del manual criterios diagnósticos que se manifiestan, palpitaciones, diaforesis, temblores, taquicardia, sensación de falta de aire, sensación de ahogamiento, dolor precordial, molestias digestivas, náuseas, mareos, escalofríos, desrealización o despersonalización, temor a perder el control o temor a morir, y la presencia de sintomatología más crónica, dentro de ellas se encuentran: nerviosismo, inquietud, fatiga, dificultad para poder concentrarse, irritabilidad, tensión muscular o alteración del sueño.

### 3.2.7. Clasificación de trastornos de Ansiedad según el DSM-V y CIE-10

<p><b>CIE 10</b></p>	<p>Trastornos neuróticos, secundarios a situaciones estresantes y somatomorfos</p>	<p>F40 Trastorno de ansiedad fóbica  F40.0 Agorafobia  .00 Sin trastorno de pánico  .01 Con trastorno de pánico  F40.1 Fobia social  F40.2 Fobias específicas (aisladas)</p>
----------------------	--	--

		<p>F40.8 Otros trastornos de ansiedad fóbica</p> <p>F40.9 Trastorno de ansiedad fóbica sin especificación</p> <p>F41 Otros trastornos de ansiedad</p> <p>F41.0 Trastorno de pánico (ansiedad</p> <p>F41.9 Trastorno de ansiedad no especificado paroxística episódica)</p> <p>F41.2 Trastorno mixto ansioso depresivo</p> <p>F41.3 Otro trastorno mixto de ansiedad</p> <p>F41.8 Otros trastornos de ansiedad especificados</p> <p>F41.9 Otros trastornos de ansiedad sin especificación.</p> <p>F42 Trastorno obsesivo-compulsivo</p> <p>F43 Reacciones a estrés grave y trastornos de Adaptación</p> <p>F43.0 Reacción a estrés agudo</p> <p>F43.1 Trastorno de estrés postraumático</p> <p>F43.2 Trastorno de adaptación</p> <p>F43.8 Otras reacciones a estrés grave</p> <p>F43.9 Reacciones a estrés grave sin Especificación enfermedad médica)</p> <p>F45 Trastornos somatomorfos</p> <p>F42 Otros trastornos neuróticos</p>
--	--	---

DSM V	Trastornos de ansiedad	de <ul style="list-style-type: none"> <li>F 93.0 Trastorno de ansiedad por separación</li> <li>F 94.0 Mutismo selectivo</li> <li>Fobia específica</li> <li>F 40.00 Agorafobia</li> <li>F 40.10 Trastorno de ansiedad social</li> <li>F 41.0 Trastorno de pánico</li> <li>F41.1 Trastorno de ansiedad generalizada</li> <li>Trastorno de ansiedad inducido por sustancias/ medicamentos</li> <li>F 06.4 Trastorno de ansiedad debido a otra afección médica.</li> <li>F41.8 Otro trastorno de ansiedad especificado</li> <li>F41.9 Otro trastorno de ansiedad no especificado</li> </ul>
-------	------------------------	---

### 3.2.8. Diagnóstico

De acuerdo al DSM-V, en el trastorno de ansiedad generalizada, se presentan varios criterios a tomar en cuenta, es así que la ansiedad y preocupación excesivas, persistentes y que las personas tienen dificultades para controlar, sobre diversos acontecimientos o actividades y que se asocian a tres o más síntomas de sobre activación fisiológica, cabe mencionar que lo ansiedad o preocupación deben estar latentes en un periodo no menor a 6 meses para el diagnóstico correcto.

El trastorno de ansiedad generalizada tiene diferencia entre la ansiedad no patológica en las cuales las preocupaciones que manifiestan son excesivas y, por ende, estas interfieren notablemente dentro de sus relaciones sociales y personales; Así mismo ocurre que también hay preocupaciones que no son excesivas y no manifiestan ningún problema dentro de su desarrollo normal en la sociedad, y se muestran como más manejables y pueden ser aplazadas si aparecen problemas más urgentes. Mientras tenga más circunstancias difíciles que resolver como

en el ámbito personal social familiar o económica más se irán desarrollando ciertos tipos de ansiedad y angustia hasta poder desarrollar algún tipo de trastorno de ansiedad. Las preocupaciones cotidianas se asocian con mucha menos frecuencia a síntomas físicos.

### **3.2.9. Confinamiento por Covid-19: Afectación psicosocial**

En marzo del 2020, El presidente de la república decide dictar un decreto supremo, donde se declara el estado de Emergencia, entre ellas una serie de Protocolos Preventivos para el contagio masivo del COVID 19, Por lo tanto, el 15 de marzo, empieza la Cuarentena obligatoria en todo el territorio peruano.

El confinamiento social puede manifestarse como un factor perjudicial para las personas que la experimentan, a través de ella puede desencadenar en distintos tipos de problemas ya sean físicas o psíquicas, como el pensamiento, la atención, la memoria y hasta en el estado de ánimo. Y si nos basamos en casos más graves podemos encontrar psicosis confusionales y trastornos de la personalidad.

Las cuarentenas que se han dado obligatoriamente en ciertos países, más que un desafío social, suelen ser un desafío personal, millones de personas no se imaginaron estar en una situación donde ameritaba la cuarentena obligatoria o voluntaria, por ende, El aislamiento al tener una duración muy larga y darse en espacios pequeños o en hacinamiento, o con ciertos factores no dables para la persona, puede llegar a desarrollar en las personas cuadros de depresión e irritabilidad.

El confinamiento significativo en las personas la limitación de ciertas actividades de su vida diaria, por ende, al entrar a un estado de restricción social, laboral, personal pudo generar una insatisfacción personal, aburrimiento, sensaciones de vacío, y tristeza.

Diferentes estudios a nivel mundial han mostrado que el estar en un mismo estado de sedentarismo y aburrimiento está relacionado con la aparición de síntomas depresivos y ansiosos. Asimismo, se muestra que las personas que se han visto seriamente afectadas son aquellas quienes tenían una vida activa, donde sus actividades implicaba estar fuera de

casa, por lo tanto, adoptar un nuevo estilo de vida de sedentarismo, afecta notablemente en la salud mental de las personas, por ende, presentaron sentimientos y emociones de frustración e ira.

Se ha mostrado que a raíz del confinamiento se han presentado o empeorado diferentes trastornos mentales, es así que los síntomas presentados por las personas con más regularidad durante y después del confinamiento es la falta de apetito, insomnio, dolores de cabeza, ansiedad, sudoración excesiva, y en niños y adolescentes se ha mostrado ciertos trastornos emocionales y de la conducta,

Así mismo, la poca información que se obtuvo los primeros días acerca del virus, fue motivo para buscar información por diferentes tipos de medios como son las redes sociales, la televisión, etc. Estando a la expectativa si dicha información obtenida sea verídica o no, desarrollándose la ansiedad ante una situación de desconocimiento en el mundo. Es por ello que se recomienda utilizar fuentes confiables de Información.

Esta pandemia puso en vilo a toda la población sobre todo a las personas con enfermedades comórbidas, como la obesidad la diabetes, cáncer, entre otros, debido a su poca tolerancia contra la enfermedad y el virus, siendo estos factores de riesgo para la población vulnerable, generando cierto malestar significativos en familiares de ellos, donde el desconocimiento a un nuevo virus, cambió notablemente el ritmo de vida y de cuidados hacia el paciente, etc. pudiéndose desencadenar en ansiedad , estrés o depresión y más aún cuando se pierde a algún ser querido en este contexto.

Durante este confinamiento se interpuso la creatividad de las personas, para evitar el aburrimiento, mitigar los síntomas de ansiedad, estrés o depresión, se basaron en ciertas actividades lúdicas, teniendo resultados favorables en las personas, por lo contrario, personas que no practicaron, actividad física, actividades lúdicas, malos hábitos alimenticios y del sueño, afectó notoriamente la salud mental y emocional de ellas.

Por lo tanto, los problemas de salud mental incrementaron durante y después del confinamiento social, acarreando una serie de problemas

sociales, laborales y personales, es por ello que se deben de incrementar personal altamente preparado para brindar atención y contención psicológica sobre esta crisis sanitaria que vamos atravesando en nuestra nación.

### **3.3. Marco conceptual**

#### **3.3.1. Ansiedad**

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE) el término ansiedad proviene del latín «anxietas». Hace referencia a un estado de inquietud, zozobra al futuro o inquietud. Por lo general hace referencia a un conjunto de manifestaciones físicas y mentales que no son atribuibles a peligros reales, sino que se manifiestan en forma de crisis o como un estado persistente o difuso.

Aunque puede considerarse cercana al miedo se diferencia de él en que la ansiedad se relaciona con la anticipación de peligros futuros, indefinibles e imprevisibles, mientras que el miedo se manifiesta ante estímulos presentes.

#### **3.3.2. Estado de emergencia**

En caso de perturbación de la paz o del orden interno, de catástrofe o de graves circunstancias que afecten la vida de la Nación. En dicha eventualidad, puede restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio comprendidos en los incisos 9, 11 y 12 del artículo 2° y en el inciso 24, apartado f del mismo artículo. En ninguna circunstancia se puede desterrar a nadie.

El plazo del estado de emergencia no puede exceder a sesenta días. Su prórroga requiere nuevo decreto. En el estado de emergencia las Fuerzas Armadas o el Ejército, asumen el control del orden interno si así lo dispone el presidente de la República.

#### **3.3.3. Coronavirus**

Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones en la salud, puede presentarse desde un resfriado

común hasta una enfermedad más crónica como la neumonía. Se sabe que los coronavirus pueden transmitirse o contagiarse de animales a seres humanos como el denominado COVID 19. Los síntomas que suelen presentarse luego de haber adquirido el virus son, fiebre y síntomas respiratorios (tos y disnea o dificultad para respirar). En los casos más graves, pueden causar neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal o incluso la muerte.

La OMS y otras entidades de salud o centros epidemiológicos han dado recomendaciones generales a seguir como hábitos de higiene, como lavarse las manos durante 20 segundos con jabón, utilizar mascarilla para evitar el contacto de flujos, mantener distancia social de 2 metros y no concurrir a lugares donde haya afluencia de personas así mismo evitar el contacto estrecho con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria, como tos o estornudos.

#### **3.3.4. Salud Mental**

Según la OMS: «un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

Referente a la prevención de enfermedades mentales al tratamiento y rehabilitación de éstas, trabajando desde la promoción y prevención de las personas afectadas por dichos trastornos.

#### **3.3.5. Pandemia**

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él.

## IV. METODOLOGÍA

Considero que la metodología son conjuntos de técnicas y procedimientos que utiliza un investigador que busca el conocimiento y el fenómeno que conlleva el entender.

La investigación según su finalidad es de enfoque cuantitativo

### 4.1. Tipo y nivel de la investigación.

Según su finalidad es básica, que de acuerdo con Landeau (2007), este tipo de Investigación es conocida también como pura o teórica, tiene como finalidad la generación de nuevos conocimientos sin un fin inmediato o específico, es decir crear nuevos conocimientos sin la necesidad de preocuparse de llevar a cabo una aplicación práctica. Está orientada a conocer y busca aportar a la resolución de problemas grandes y con una validez general.

Según su nivel de investigación, corresponde al nivel descriptivo el cual “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92).

De acuerdo al control o no de la variable de estudio, es de tipo no experimental, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que la investigación no experimental es aquella que se lleva a cabo sin la necesidad de manipular intencionadamente las variables objeto de estudio.

### 4.2. Diseño de Investigación

El Diseño es descriptivo simple, ya que se no se manipula las variables y de corte transversal porque se recoge los datos en un solo momento de la historia (Hernández, et.al., 2010)

La fórmula del diseño de investigación elegido es la siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio, 37 trabajadores de una agencia de turismo Cusco Journeys.

O = Observación de la variable de estudio: Ansiedad.

### **4.3. Población – Muestra**

#### **4.3.1. Población.**

La población está conformada por un total de 37 trabajadores de una agencia Turística de Viajes “Cusco Journeys” en La ciudad del Cusco.

#### **4.3.2. Muestra**

Está conformada por un total de 37 trabajadores de una agencia Turística de Viajes “Cusco Journeys” en La ciudad del Cusco.

#### **4.3.3. Muestreo**

Siendo un muestreo probabilístico de tipo censal, se tuvo acceso total a la población de estudio.

### **4.4. Hipótesis general y específicas**

#### **4.4.1. Hipótesis general**

La presente investigación no requiere de hipótesis por ser de tipo Descriptiva Simple.

### **4.5. Identificación de variables**

La variable principal que se utiliza es la Ansiedad en Trabajadores de una Agencia Turística de Viajes “Cusco Journeys” en la ciudad del Cusco.

#### 4.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Ansiedad	La ansiedad puede definirse como una anticipación de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia (desagradable) y/o de síntomas somáticos de tensión. El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo. Es una señal de alerta que advierte sobre un peligro inminente y permite a la persona que adopte las medidas necesarias para enfrentarse a una amenaza ya sea real o imaginaria.	Escala de ansiedad en la escala de William Zung EEA	D.1: Afectivos	- No hay ansiedad presente	Ordinal
				- Mínima o Moderada	
			D.2: Somáticos	- Marcada o Severa	
				- Grado Máximo	

## 4.7. Recolección de datos

### 4.7.1. Técnica

La técnica que se empleó para esta investigación fue la Encuesta, de acuerdo con Según Carrasco (2009), la define como una técnica de investigación social por excelencia, esto es debido a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez para la obtención de información.

### 4.7.2. Instrumento.

Se utilizó la escala de medición de ansiedad de Zung EAA. Adaptada al español y previamente validada en el Perú, dicha escala comprende un cuestionario de 20 ítems, cada uno referente a manifestaciones características de ansiedad, como síntomas o signos.

#### Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	del	Escala de Autovaloración de Ansiedad.
Autor(a):		W. Zung, (1971).
Objetivo del estudio:		Determinar el nivel de ansiedad en los trabajadores de la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.
Procedencia:		Berlin
Administración:		Individual o colectivo /Físico o computarizado
Duración:		15 minutos
Muestra:		37 trabajadores de una agencia turística Cusco Journeys en la ciudad del Cusco.
Dimensiones:		- Afectivos - Somáticas.

- Escala valorativa:
- Nunca o Casi Nunca
  - A veces
  - Con bastante Frecuencia
  - Siempre o casi siempre

Austocondor, (2001) La EAA fue revisada y adaptada convenientemente al nivel sociocultural y educativo de los habitantes de las comunidades nativas aguarunas, habiéndose realizado modificaciones, que fueron aprobadas por un jurado calificador, el cual estuvo integrado por 10 especialistas en el área clínica, social y comunitaria, a través Coeficiente V de Aiken. Coeficientes de validez concurrente del (EEA) Astocodor, (2001) determinaron la confiabilidad en la ciudad de Lima en una muestra conformada de 100 pobladores de ambos sexos, con edades de 14 a 30 años en el departamento de Amazonas. Para hallar la confiabilidad se utilizó Alpha de Crobach, encontrándose coeficientes de confiabilidad que fluctúan en mujeres: 0,6714 y varones: 0,7750. En la tabla se presenta un resumen de los ítems y la dirección que asume.

## V. RESULTADOS

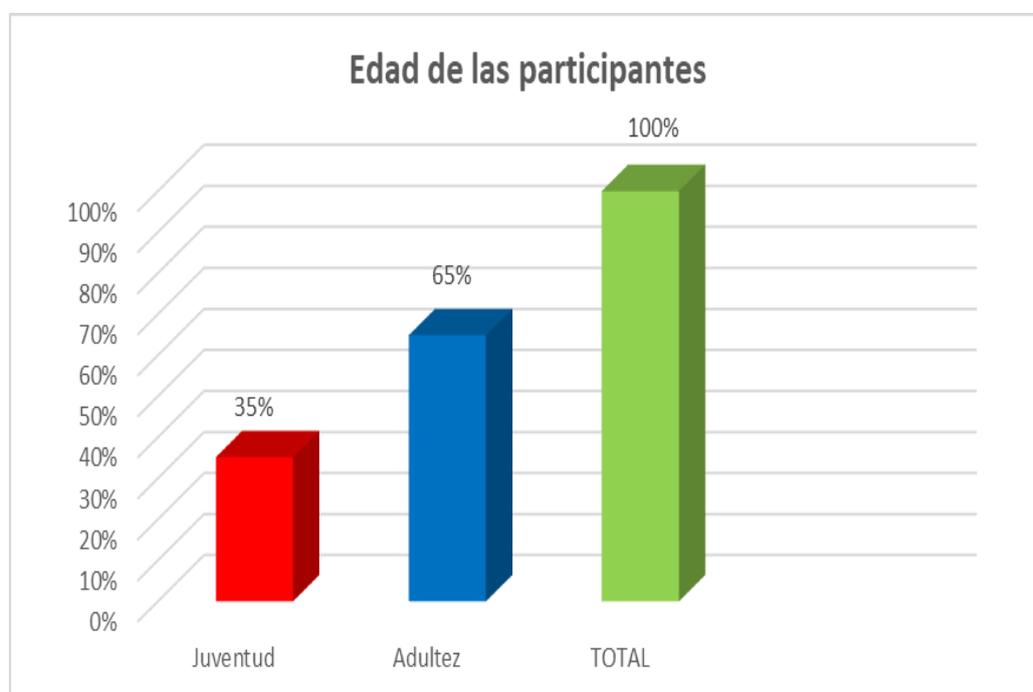
### 5.1. Presentación de Resultados

**TABLA N°1: Edad de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco - 2020**

CICLO DE VIDA	EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Juventud	18- 26	13	35%
Adultez	27-59	24	65%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**FIGURA N°1: Edad de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco – 2020**



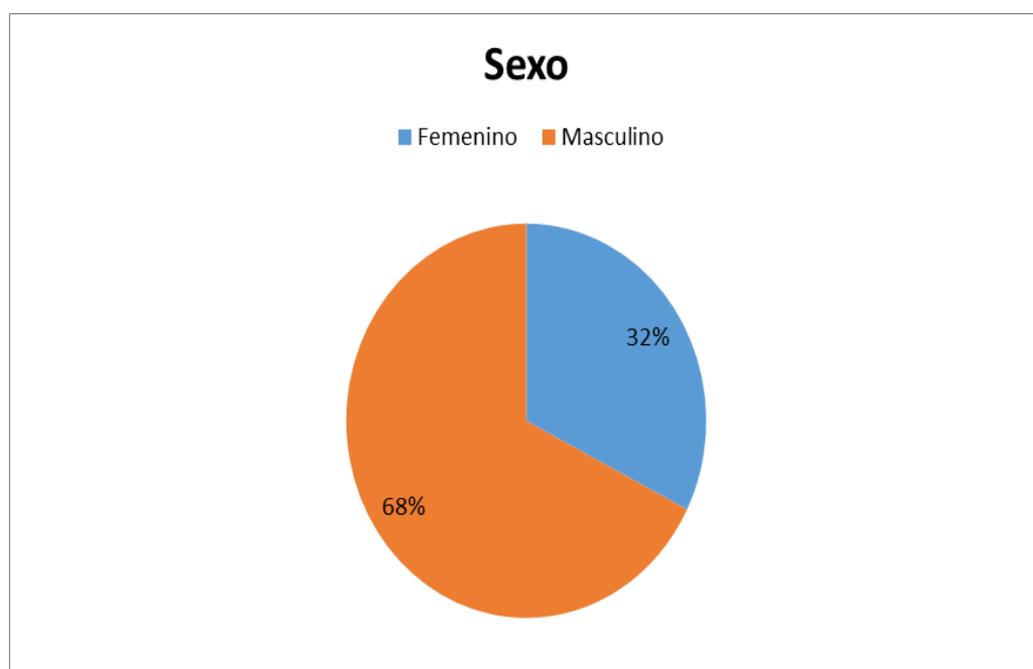
*Fuente: Elaboración propia*

**TABLA N°2: Sexo de los participantes evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco- 2020**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	12	32%
Masculino	25	68%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**FIGURA N°2: Sexo de los participantes evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la Ciudad del Cusco- 2020**



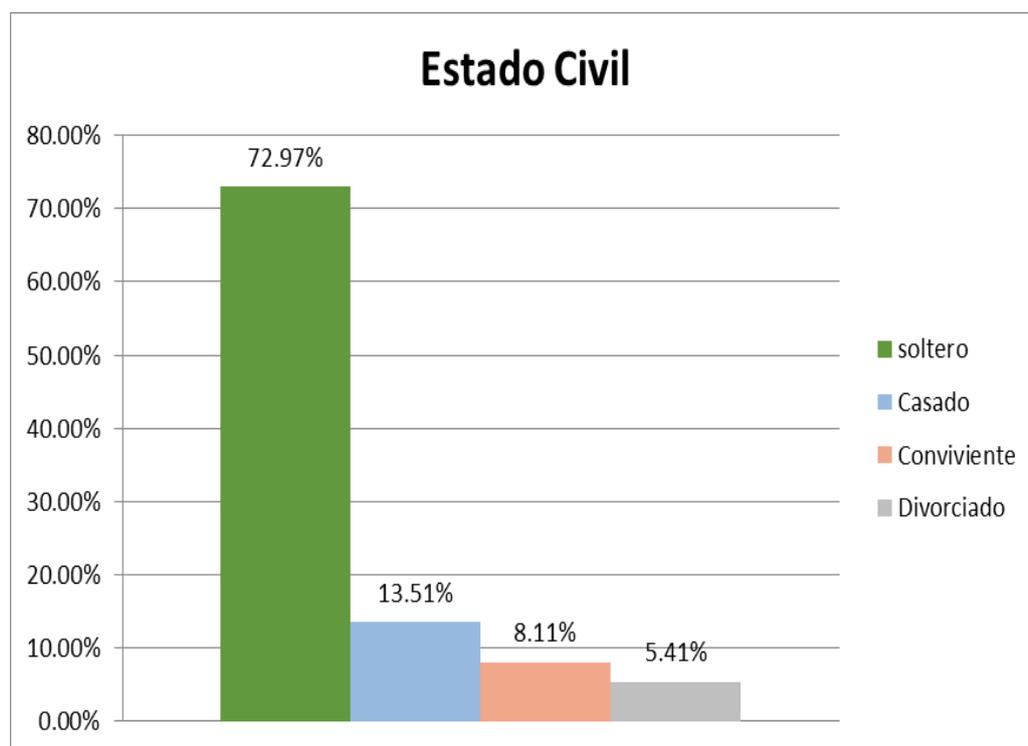
*Fuente: Elaboración propia*

**TABLA N°3: Estado civil de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco - 2020**

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	27	72.97%
Casado	5	13.51%
Conviviente	3	8.11%
Divorciado	2	5.41%
TOTAL	37	100.00%

*Fuente: Elaboración propia*

**FIGURA N°3: Estado civil de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco- 2020**



*Fuente: Elaboración propia*

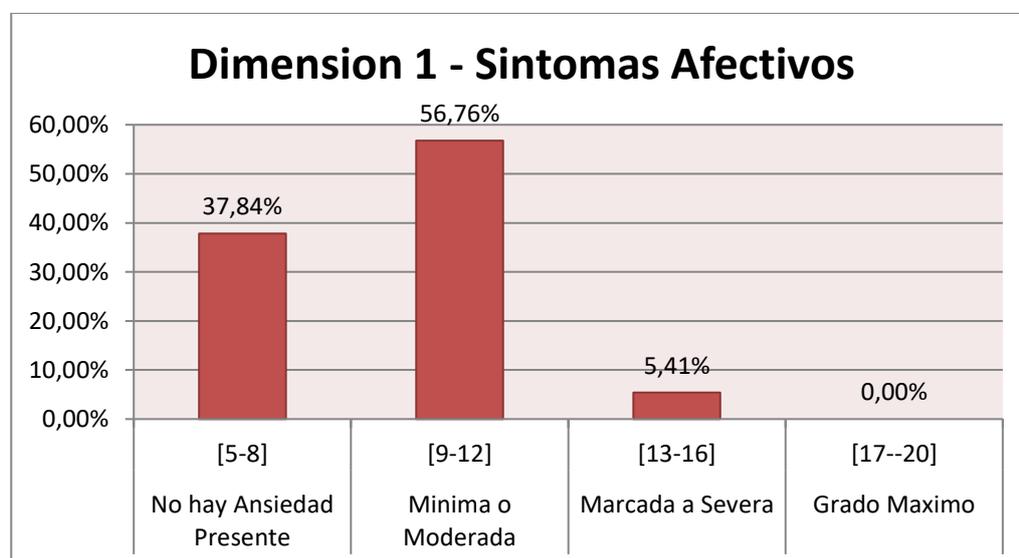
**TABLA N°4: Resultado de la dimensión Síntomas Afectivos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco- 2020.**

**D1 – Síntomas Afectivos**

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No hay Ansiedad Presente	[5-8]	14	37.84%
Mínima O Moderada	[9-12]	21	56.76%
Marcada a Severa	[13-16]	2	5.41%
Grado Máximo	[17-20]	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100.00%</b>
<b>MEDIA ARITMÉTICA</b>			<b>8.945945946</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**FIGURA N° 4: Resultado de la dimensión Síntomas Afectivos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco- 2020.**



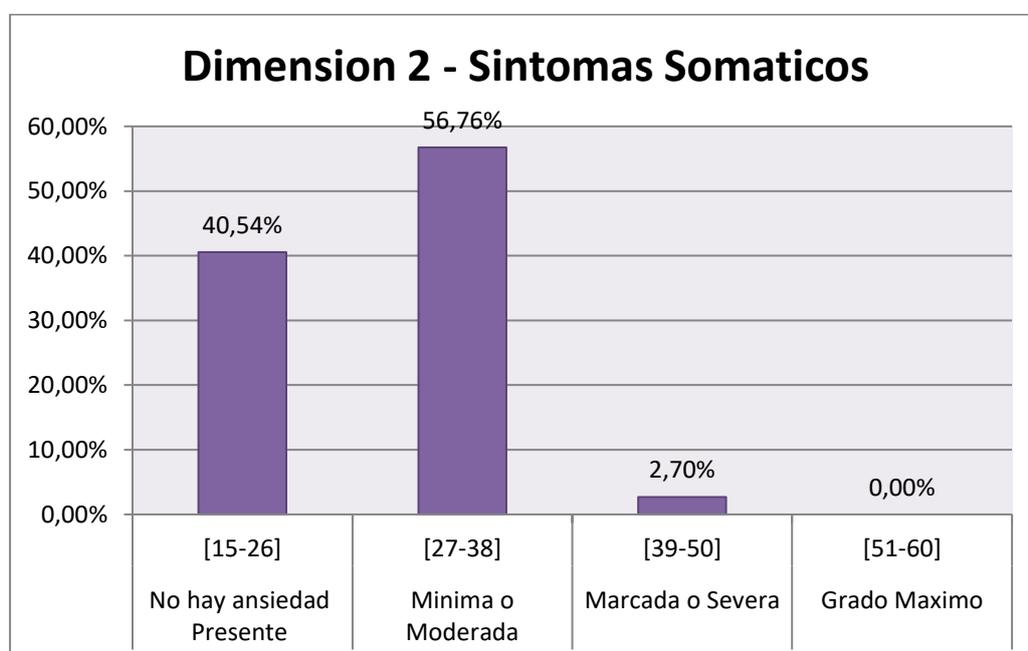
*Fuente: Elaboración propia*

**TABLA N°5: Resultado de la dimensión Síntomas Somáticos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco- 2020.**

CATEGORIA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No hay ansiedad Presente	[15-26]	15	40.54%
Mínima o Moderada	[27-38]	21	56.76%
Marcada o Severa	[39-50]	1	2.70%
Grado Máximo	[51-60]	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100.00%</b>
<b>MEDIA ARITMETICA</b>			<b>28.13513514</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**FIGURA N°5: Resultado de la dimensión Síntomas Somáticos de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco- 2020.**



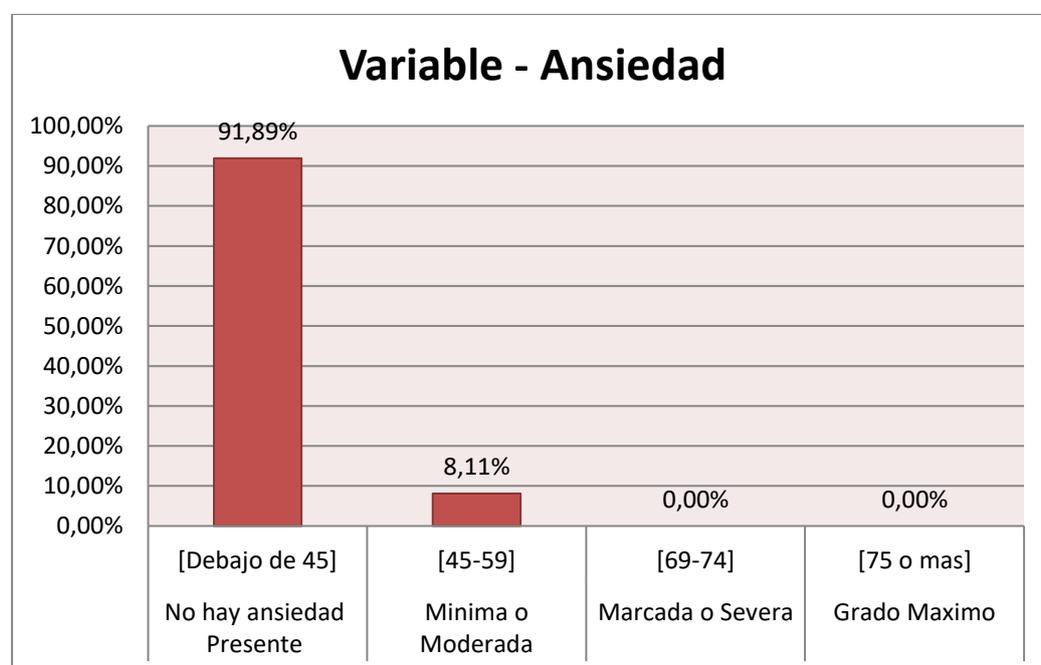
*Fuente: Elaboración propia*

**TABLA N° 6: Resultado de la Variable Ansiedad de los trabajadores evaluados de la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la Ciudad del Cusco- 2020.**

CATEGORÍA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No hay ansiedad	[Debajo de	34	91.89%
Presente	45]	3	8.11%
Mínima o Moderada	[45-59]	0	0.00%
Marcada o Severa	[69-74]	0	0.00%
Grado Máximo	[75 o más]		
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>100.00%</b>
<b>MEDIA ARITMETICA</b>			<b>37.4324324</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**FIGURA N°6: Resultado de la variable Ansiedad de los trabajadores evaluados en la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco- 2020**



*Fuente: Elaboración propia*

## 5.2. Interpretación de los Resultados

Mediante el presente trabajo de investigación se describirán los resultados obtenidos de la aplicación mediante la prueba psicométrica utilizada.

1. En la tabla 01 y gráfico 01 se ha observado que el 65 % de trabajadores de dicha agencia Turística Cusco Journeys en el ciclo de vida de la adultez aproximadamente entre los 27 a 59 años y el 35 % de los trabajadores pertenecen al ciclo de vida de la Juventud.
2. En la tabla 02 y gráfico 02 se ha observado, que el 68% pertenece al sexo masculino mientras que 32% restantes pertenecen al sexo femenino.
3. En la tabla 03 y gráfico 03 se ha observado, que el 72.97% son solteros, mientras que el 13.51% son casados, el 8.11% son convivientes y por último el 5.41, son legalmente divorciados.
4. En la tabla 04 y gráfico 04 se ha observado en la dimensión de síntomas afectivos que el 37.84 %, de los trabajadores de la agencia turística "Cusco Journeys" mostraron que no hay ansiedad presente, mientras el 56.76% mostraron ansiedad mínima o moderada y el otro 5.41% marcada o severa.
5. En la tabla 05 y gráfico 05 se ha observado en la dimensión de síntomas somáticos que el 40.54% de los trabajadores de la agencia turística "Cusco Journeys" mostraron que no hay ansiedad presente, mientras el 56.76% mostraron ansiedad mínima o moderada, y el otro 2.70% marcada o severa.
6. De acuerdo a la tabla 06 y gráfico 06 se ha observado en la variable ansiedad que el 91.89% mostraron que no hay ansiedad presente, y el 8.11% mostraron mínima o moderada la ansiedad

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los Resultados

En la presente investigación, la discusión de los resultados se realizó contrastando lo percibido con los hallazgos de los antecedentes, así mismo con el respaldo de las aportaciones teóricas, dicha información se encuentra citada en las bases teóricas

Este estudio es de un diseño descriptivo simple, no requirió de la formulación de hipótesis, por lo tanto, no se llevó a cabo la constatación de hipótesis.

### 6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Dentro de los resultados obtenidos de esta investigación se muestra que en cuanto a la variable de ansiedad en los trabajadores de una Agencia Turística “Cusco Journeys” Indican que el 91.89% mostraron que no hay ansiedad presente, y el 8.11% mostraron mínima o moderada la ansiedad, manifestando así que estos resultados no tienen una semejanza con los obtenidos por Monterosa A, et al (2020) quienes realizaron una investigación llamada Estrés laboral , ansiedad y miedo al COVID 19 en médicos generales colombianos, quienes como resultado obtuvieron que una tercera parte presentó síntomas leves de estrés y más del 60% presentaron síntomas leves de ansiedad, Sadock Kaplan, (1999) mencionan que la ansiedad es un estado psíquico y fisiológico donde se acompaña de síntomas físicos, tales como cefalea, diaforesis, taquicardia e inquietud, y que regularmente solo se manifiesta por estar sentado o estar de pie durante mucho tiempo.

Así mismo el resultado se asemeja a Ozamis N, et al (2020), quien demostró que los jóvenes seguidos de adultos mayores mostraron medias superiores de estrés, ansiedad y depresión. Ante lo fundamentado la Asociación Americana de Psiquiatría (APA, 2010) describe que dentro de los trastornos de ansiedad, se caracteriza por sensaciones desproporcionadas y excesivas de ansiedad y miedo, ante

una amenaza futura siendo esta de estado física o psíquica, obteniendo así una respuesta emocional que es el miedo.

Esto concuerda con Condori Y (2020) quien investigó la asociación entre la exposición al Covid 19 y la presencia de síntomas de depresión, ansiedad, e insomnio en el personal médico que labora en los hospitales de la región Arequipa llegando por resultado que el 56.7% de los médicos presentaron síntomas de depresión, el 35,7% presentó ansiedad y el 31,9% presentó insomnio, con niveles de leves a moderadas. Ante lo definido Sánchez (2015) menciona que hay tres tipos de ansiedad leve, moderada y grave con diferentes reacciones fisiológicas en cada una de ellas agravándose de acuerdo al tipo de ansiedad que siente la persona.

De igual manera los resultados se asemejan a Gonzales N (2020) en su investigación realizada menciona que se obtuvieron niveles severos y muy severos de depresión, ansiedad y estrés en estudiantes universitarios de la Universidad Católica Santa María de Arequipa, pero que esta no guarda relación con el confinamiento social y los síntomas presentados de los evaluados. Ante lo fundamentado la Real Academia Española (RAE) define la ansiedad como un estado de inquietud, zozobra al futuro o inquietud. Por lo general hace referencia a un conjunto de manifestaciones físicas y mentales que no son atribuibles a peligros reales, sino que se manifiestan en forma de crisis o como un estado persistente o difuso.

De igual forma los resultados obtenidos se asemejan a la investigación realizada por Martínez F, Oscco O, Ramos A, (2019), quienes mencionan que el nivel de ansiedad y proceso de afrontamiento en adultos mayores presento que el 58% muestra una intensidad leve, el 35% no presentó ansiedad, 5% presentó intensidad media y el 2% mantuvo una intensidad elevada. Ante lo fundamentado APA menciona una cantidad de signos y síntomas que se llegan a presentar en los diferentes tipos de trastornos de ansiedad. Estas se encuentran dentro de un manual de criterios diagnósticos que se utilizan para el correcto diagnóstico de la ansiedad por un especialista.

Concluyendo se puede afirmar que, existe un nivel bajo de ansiedad de los trabajadores de dicha agencia turística Cusco Journeys habiéndose obtenido como principales resultados que el 91.89% mostraron que no hay ansiedad presente, y el 8.11% mostraron mínima o moderada la ansiedad, por lo tanto, no existe niveles de ansiedad elevados en los evaluados.

## CONCLUSIONES

- PRIMERO** Se logró establecer que dentro de la variable ansiedad, el 91.89% mostraron que no hay ansiedad presente, y el 8.11% mostraron mínima o moderada la ansiedad, por lo tanto, no existe niveles de ansiedad elevados en los trabajadores de la Agencia Cusco Journeys
- SEGUNDO** Se identificó que los trabajadores de la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco, presentan síntomas afectivos en un 40.54% no hay ansiedad presente, mientras el 56.76% mostraron ansiedad mínima o moderada, por otro lado, el 5.41% de los trabajadores presentan niveles de ansiedad marcada o severa.
- TERCERO** Se ha logrado describir que existe un nivel de ansiedad mínima o moderada en cuanto a la dimensión síntomas somáticos de los trabajadores de la Agencia Turística “Cusco Journeys” de la ciudad del Cusco, ya que los resultados mostraron que el 40.54% muestran que no hay ansiedad presente, el 56.76% mostraron ansiedad mínima o moderada, y el otro 2.70% marcada o severa.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos se recomienda a Las personas Encargadas o jefes de área de la Agencia Turística Cusco Journeys, implementar el uso de recursos y estrategias ante la Ansiedad.

Se recomienda al gerente general de Cusco Journeys, que debe tener una mayor inversión en el área de recursos humanos referente en prevención primaria ante ciertos tipos de emergencias, para poder llevar un mejor abordaje durante situaciones que sobrepasan las situaciones cotidianas de los trabajadores.

Así mismo se recomienda al gerente general de la Agencia Cusco Journeys invertir en un personal especialista en salud mental y brindar talleres sobre diferentes temas previa evaluación y necesidad del personal de dicha Agencia Turística.

A los trabajadores de la Agencia turística Cusco Journeys, deberán seguir buscando estrategias y nuevos recursos ante situaciones adversas que puedan afectar su salud emocional y mental, a buscar ayuda oportuna cuando sea necesario, y a seguir buscando la mejora personal, social y laboral.

Se recomienda a los futuros investigadores seguir investigando acerca de esta variable de estudios para describir y mejorar la variable estudiada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychiatric Association. (2000). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 4<sup>o</sup> edition. Text Revised (DSM-V). American Psychiatric Press.
- Asociación Psiquiátrica Americana (1995). Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. Barcelona: Masson.
- Asociación Americana de Psiquiatras (2010) Trastornos de la ansiedad: el papel de la psicoterapia en el tratamiento eficaz [en línea] <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tratamiento>
- Becerra B, Becerra D (2020) realizaron la investigación titulada Ansiedad ante la muerte en adultos peruanos, Revista Cubana de Enfermería, Volumen 36 (2020) <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3999/615>
- Condori, Y (2020) Asociación entre la exposición al covid-19 y la presencia de síntomas de depresión, ansiedad e insomnio en el personal médico que labora en los hospitales de la región Arequipa, [Para obtener el título profesional de Médico Cirujano], Repositorio de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11070>
- Decreto Supremo que declara emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID- 19, DS-044-2020-SA Diario El Peruano. 2020. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM\\_1864948-2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf)
- Dirección Regional De Salud en Ica. (2020) Sala situacional del Covid [en línea] <https://www.diresaica.gob.pe/index.php/oficinas/lista-02/epidemiologia/sala-situacional/59-sala-covid-19>
- De la Cruz, (OMS) H (2018), elaboró la investigación Titulada Ansiedad percepción de abandono en adultos mayores del servicio de medicina Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica noviembre 2017 [Para obtener el título de Licenciada en enfermería] Repositorio de la Universidad Privada San Juan Bautista <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1836>

Gonzales N (2020) Desarrollo la investigación titulada Nivel de depresión, ansiedad y estrés en jóvenes universitarios asociados a confinamiento social - Arequipa 2020 [Para obtener el título profesional de Médico Cirujano] Repositorio de la Universidad Católica Santa María <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10219/70.2634.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallo, Catalina (2020) Estudios muestran que la pandemia y el confinamiento han afectado la salud mental de la población consultado el 18 de octubre del 2020 <https://www.france24.com/es/20200911-impacto-pandemia-salud-mental>.

Garay, K (2020) Covid-19: Siete de cada diez peruanos ven afectados su salud mental Diario El Peruano 2020 <https://elperuano.pe/noticia-covid19-siete-cada-diez-peruanos-ven-afectados-su-salud-mental-100931.aspx>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5a ed.). México: Mc Graw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020) Estadísticas de PAM 2015 [en línea] [https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/regiones/lca2.html#:~:text=El%20departamento%20de%20Ica%20cuenta,poblaci%C3%B3n%20adulto%20mayor%20\(82%2C695\)](https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/regiones/lca2.html#:~:text=El%20departamento%20de%20Ica%20cuenta,poblaci%C3%B3n%20adulto%20mayor%20(82%2C695)).

Martínez F, Oscco O, Ramos A, (2019), Desarrollaron la investigación titulada Nivel de ansiedad y proceso de afrontamiento en adultos mayores atendidos en un centro de salud ica Perú 2017 Revista Médica PANACEA de Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Vol. 8 Núm. 1 (2019): Enero-Abril <https://doi.org/10.35563/rmp.v8i1.11>

Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. 1a ed. Venezuela: Editorial Alfa.

Lozada A, Marquez M, Jimenez L, Pedroso M, Gallegos L, Fernandez J, (2020), Diferencias en función de la edad y la autopercepción del envejecimiento en

ansiedad, tristeza, soledad y sintomatología comórbida ansioso-depresiva durante el confinamiento por la COVID-19 Revista Española de Geriátría y Gerontología Volume 55, Issue 5, September–October 2020, Pages 272-278 . <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0211139X20300640>

Lozano A (2020) *Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China*. Rev Neuropsiquiatr. 2020; 83(1):51-56 <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RNP/article/view/3687/4087>

Ministerio de Salud Del Perú. (2020) Resolución Ministerial [en línea] [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/804253/RM\\_363-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/804253/RM_363-2020-MINSA.PDF)

Ministerio de Salud. (2020) Sala Situacional de Covid de Ica [en línea] [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)

Monterosa A, Davila R, Mejia A, Contreras J, Mercado M, Flores C (2020) Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos Revista MedUNAB Vol. 23 Núm. 2 (2020): <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890>

Ozamiz N, Dosil M, Picaza Maitane (2020) Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España Cad. Saúde Pública 36 (4) 30 Abr 20202020 <https://www.scielosp.org/article/csp/2020.v36n4/e00054020/es/>

Oblitas A, Sempertegui N (2020) Ansiedad en tiempos de aislamiento social por COVID-19. Chota, Perú – 2020, Av. enferm., Volumen 38, Número 1supl, 2020. ISSN electrónico 2346-0261. ISSN impreso 0121-4500. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/87589>

Redacción Médica (11 de marzo de 2020) *Coronavirus: la OMS declara la pandemia a nivel mundial por Covid-19*. <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-pandemia-brote-de-covid-19-nivel-mundial-segun-oms-1895>

Robert e. Hales, (1996) The American Psychiatric Press Textbook of Psychiatry [en

línea] [http://www.breggin.com/td-resources/APA-\(1999\)-Textbook-of-Psychiatry-\(TD\)-&-later-editions.pdf](http://www.breggin.com/td-resources/APA-(1999)-Textbook-of-Psychiatry-(TD)-&-later-editions.pdf)

Sanchez, Y (2015) Desarrollo la investigación titulada Nivel de ansiedad de las enfermeras de emergencia y trauma del Hospital Víctor Ramos Guardia, [Para obtener el Título de Segunda Especialidad de Emergencias y Desastres] Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/33>

Sadock y Kaplan (1999) Trastornos de la Ansiedad [en línea] <http://www.neurowikia.es/book/trastornos-neuropsiquiatricos-ansiedad>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** “ANSIEDAD POR EL ESTADO DE EMERGENCIA EN LA AGENCIA TURÍSTICA CUSCO JOURNEYS DE LA CIUDAD DEL CUSCO ,2020”

**Responsables:** Keyko Victoria Palomino Muñoz

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de ansiedad por el estado de emergencia en la agencia Turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>P.E.1</b> ¿Cuál es el nivel de ansiedad de la dimensión afectiva por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es el nivel de ansiedad de la dimensión somática por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Identificar el nivel de ansiedad por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O.E.1</b> Describir el nivel de ansiedad de la dimensión afectiva por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.</p> <p><b>O.E.2</b> Establecer el nivel de ansiedad de la dimensión somática por el estado de emergencia en la agencia turística Cusco Journeys de la ciudad del Cusco, 2020.</p>	<p><b>NO REQUIERE DE HIPÓTESIS</b></p>	<p><b>Variable 1:</b> Ansiedad</p> <p><b>Dimensiones:</b> - D.1: Afectiva - D.2: Somática</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> Descriptivo – Simple</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p><b>M - O</b></p> </div> <p><b>Población:</b> La población de estudio estará conformada por 35 trabajadores de una Agencia Turística de Viajes “Cusco Journeys” en la ciudad del Cusco.</p> <p><b>Muestra:</b> Para el presente estudio la muestra quedara conformada por 37 trabajadores de una Agencia Turística de Viajes “Cusco Journeys”.</p>

				<b>Técnica e instrumentos:</b> <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de Ansiedad de la Escala William Zung - EAA  <b>Métodos de análisis de datos</b> Hoja de Excel.
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de investigación

### ESCALA DE AUTOVALORACIÓN D. A POR W. W. K. ZUNG

NOMBRES: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Fecha de nacimiento. \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

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

### Anexo 3: Data de Resultados

N°	Edad	Sexo	Estado Civil	NIVELES DE ANSIEDAD																				Dimension 01	Dimension 02	TOTAL	
				Síntomas afectivos					Síntomas somáticos de Ansiedad																		
				ítem 1	ítem 2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem 6	ítem 7	ítem8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20				
1	33	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	8	28	36	
2	28	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	9	23	32		
3	28	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	10	26	36	
4	37	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	2	8	28	36	
5	26	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	2	8	25	33	
6	23	1	1	2	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	12	21	33	
7	24	2	1	2	4	2	2	4	1	4	8	2	2	1	1	1	4	2	1	1	4	1	2	2	14	35	49
8	42	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	4	2	1	2	3	1	3	2	11	30	41	
9	24	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	11	26	37
10	26	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	10	31	41	
11	23	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	4	2	1	3	2	1	4	1	10	28	38	
12	26	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	1	3	2	7	27	34	
13	26	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	9	22	31	
14	25	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	4	1	1	2	2	1	4	2	7	27	34	
15	27	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	11	25	36	
16	24	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	4	1	2	2	4	2	2	1	1	1	2	2	8	30	38	
17	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	15	20	
18	25	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	5	26	31	
19	30	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	3	2	1	1	4	1	3	2	4	2	3	1	11	31	42	
20	25	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	7	18	25	
21	25	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	4	2	1	2	3	2	4	2	9	32	41	
22	33	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	4	3	3	2	1	1	3	2	9	31	40	
23	43	1	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	7	18	25	
24	38	1	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	4	2	2	3	2	9	34	43	
25	28	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	3	1	3	1	10	25	35	
26	32	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	1	1	1	4	1	1	1	2	1	3	1	8	26	34	
27	38	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	6	24	30	
28	35	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	7	20	27	
29	28	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	10	30	40	
30	39	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	10	32	42	
31	32	1	2	3	3	2	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	13	29	42		
32	38	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	7	23	36		
33	40	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	10	30	40	
34	29	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	9	21	30	
35	30	1	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	4	2	1	2	3	1	1	1	9	25	34	
36	36	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	3	1	7	24	31	
37	31	1	3	2	2	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	2	4	2	3	2	2	2	10	30	40		

## Anexo 4: Constancia de Aplicación



**CUSCO JOURNEYS & ADVENTURE**  
*Treks & Escorted Tours*

**“Let's Adventure Together”**

### CONSTANCIA DE APLICACION

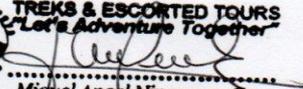
El que suscribe, Gerente General de la Agencia de Viajes y Turismo “**CUSCO JOURNEYS & ADVENTURE S.A.C**, con R.U.C. N° 20603640374. Sito en la Av. Sol N° 900, Segundo Piso Oficina 213 Cusco; Mediante la presente.

#### **HACE CONSTAR:**

Que la **Srta. KEYKO VICTORIA PALOMINO MUÑOZ** identificada con **DNI N° 76260177**, ha aplicado su instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación científica desde el 05 al 09 de diciembre del 2020 cuya tesis se titula “**ANSIEDAD POR EL ESTADO DE EMERGENCIA DE UNA AGENCIA TURISTICA, CUSCO - 2020**” la misma que fue aplicada en los trabajadores de la agencia de viajes **Cusco Journeys & Adventure S.A.C**, demostrando en su labor diaria honradez, responsabilidad, puntualidad y esmero en todas las labores encomendadas, no habiendo registrado percance alguno durante el tiempo de su permanencia.

Se le expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines y usos que crea por conveniente.

Cusco, 23 de Diciembre del 2020.

  
**Miguel Angel Ninancuro Cruz**  
MANAGER & CEO

Sol Avenue N° 900, Centro Comercial Machu Picchu Al Mundo, Office 213 (2nd floor)  
Office Phone: +51 84 402137  
Mobile: +51 966405778 – 980811833  
[www.cuscojourneys.com](http://www.cuscojourneys.com)  
Email: [info@cuscojourneys.com](mailto:info@cuscojourneys.com)  
[reservas@cuscojourneys.com](mailto:reservas@cuscojourneys.com)

### Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud

#### ANSIEDAD POR EL ESTADO DE EMERGENCIA EN UNA AGENCIA TURISTICA, CUSCO- 2020

##### INFORME DE ORIGINALIDAD

**19%** INDICE DE SIMILITUD      **19%** FUENTES DE INTERNET      **3%** PUBLICACIONES      **9%** TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

##### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.autonoma.deica.edu.pe">repositorio.autonoma.deica.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://www.revenfermeria.sid.cu">www.revenfermeria.sid.cu</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uns.edu.pe">repositorio.uns.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://www.jurisprudencia.pe">www.jurisprudencia.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
9	<a href="http://www.france24.com">www.france24.com</a> Fuente de Internet	1%
10	<a href="https://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
11	<a href="http://www.elsevier.es">www.elsevier.es</a> Fuente de Internet	1%
12	Submitted to Grupo Educativo Universidad Privada de ICA S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
13	<a href="http://www.abc.es">www.abc.es</a> Fuente de Internet	1%
14	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Agrupado

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo

