



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL  
ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOSÉ DOMINGO  
CHOQUEHUANCA, AZÁNGARO 2022**

LINEA DE INVESTIGACION  
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR  
YANET SONIA QUISPE HUARACCALLO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR DEL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR  
MG. JOEL HIAMIR FIGUEROA QUIÑONES  
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3907-7606

CHINCHA, 2023

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Juana Marcos romero  
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la estudiante **Yanet Sonia Quispe Huaracallo** de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa académico de psicología, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado:

“Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



-----  
Mg./ Joel Hiamir Figueroa Quiñones  
DNI N° 77350466  
Código ORCIR N° 0000-0003-3907-7606

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Yanet Sonia Quispe Huaracallo, identificado(a) con DNI N°46922593, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 27 de Enero de 2023.



Yanet Sonia Quispe Huaracallo  
DNI N° 46922593



\*Las firmas y huellas dactilares corresponden a los responsables(s) de la investigación.

## DEDICATORIA

A Dios por su inmenso amor, que me empodera, me protege, me guía hacia mis metas y me da la persistencia que necesito para superar cada obstáculo que encuentro en mi formación profesional.

Gracias a mi querida familia por siempre apoyarme, dándome su apoyo y amor incondicional, incentivándome en cada paso del camino y dándome ánimos todos los días.

Siempre estaré agradecida con mis padres por su arduo trabajo y dedicación, me brindaron un apoyo constante, me enseñaron que todo esfuerzo tiene su recompensa y me inculcaron buenos valores. ¡Puedo ser quien soy gracias a ustedes y solo puedo decir gracias!

Yanet Quispe

## **AGRADECIMIENTO**

Siempre estaré agradecida con mis padres por su arduo trabajo y dedicación, me brindaron un apoyo constante, me enseñaron que la dedicación tiene su retribución.

Quiero agradecer a los empleados del establecimiento por participar en la encuesta, su colaboración y dedicación desinteresada, así como su tiempo para hacer posible este estudio.

Yanet Quispe

## RESUMEN

**Objetivo:** es determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**Material y método:** Para esta investigación se utilizó un diseño de tipo no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal, se empleó una muestra no probabilística de tipo censal conformada por 90 trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca en Azángaro el 2022. Para esto se aplicaron los test de Inventario de afrontamiento al estrés – Brief “COPE - 28” y la Escala de satisfacción laboral SL – SPC.

**Resultados:** En cuanto los resultados puedo señalar que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

**Conclusión:** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral ya que el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Afrontamiento, estrategias, estrés, laboral, satisfacción.

## ABSTRACT

**Objective:** and its objective is to determine the relationship between coping strategies for stress and job satisfaction in workers of the José Domingo Choquehuanca Health Establishment.

**Method:** For this research, a non-experimental, correlational and cross-sectional design was used, a census-type non-probabilistic sample made up of 90 workers from the José Domingo Choquehuanca Health Establishment was used. For this, the Stress Coping Inventory test - Brief "COPE - 28" and the Job Satisfaction Scale SL - SPC were applied.

**Results:** Regarding the results, I can point out that there is a direct relationship between coping strategies focused on the problem and job satisfaction in workers of the José Domingo Choquehuanca Health Establishment.

**Conclusion:** There is a direct relationship between stress coping strategies and job satisfaction since the level of significance is less than 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ).

**Keywords:** Coping, strategies, stress, work. Satisfaction.

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| Portada.....  | i    |
| Constancia.....                                       | ii   |
| Declaratoria de autenticidad de la investigación..... | iii  |
| Dedicatoria.....                                      | iv   |
| Agradecimiento.....                                   | v    |
| Resumen.....  | vi   |
| Abstract.....   | vii  |
| Índice.....   | viii |
| Índice de tablas.....                                 | x    |
| Índice de figuras.....                                | xi   |
| <br>  |      |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                  | 12   |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                  | 14   |
| 2.1 Descripción del problema .....                    | 14   |
| 2.2 Pregunta de investigación general.....            | 15   |
| 2.3 Preguntas de investigación específicas .....      | 16   |
| 2.4 Justificación e importancia.....                  | 16   |
| 2.5 Objeto general .....                              | 18   |
| 2.6 Objetivos específicos.....                        | 18   |
| 2.7 Alcances y limitaciones.....                      | 19   |
| III. MARCO TEÓRICO.....                               | 20   |
| 3.1 Antecedentes.....                                 | 20   |
| 3.2 Bases teóricas .....                              | 24   |
| 3.3 Marco conceptual .....                            | 37   |
| IV. METODOLOGÍA .....                                 | 39   |
| 4.1 Tipo y nivel de investigación.....                | 39   |
| 4.2 Diseño de investigación.....                      | 40   |
| 4.3 Hipótesis general y específicas .....             | 40   |
| 4.4 Identificación de variables.....                  | 41   |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 4.5 | Operacionalización de variables .....                    | 42 |
| 4.6 | Población .....  | 43 |
| 4.7 | Muestra .....  | 44 |
| 4.8 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....    | 46 |
| 4.9 | Técnicas de análisis e interpretación de datos .....     | 47 |
| V.  | RESULTADOS .....   | 49 |
| 5.1 | Presentación de resultados .....                         | 49 |
| 5.2 | Interpretación de resultados .....                       | 64 |
| VI. | ANÁLISIS DE RESULTADOS.....                              | 68 |
| 6.1 | Análisis descriptivo .....                               | 68 |
| 6.2 | Comparación de los resultados con el marco teórico ..... | 68 |
|     | CONCLUSIONES .....                                       | 73 |
|     | RECOMENDACIONES.....                                     | 74 |
|     | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                         | 75 |
|     | ANEXOS .....   | 80 |
|     | Anexo 1: Matriz de Consistencia .....                    | 81 |
|     | Anexo 2: Instrumentos de medición.....                   | 82 |
|     | Anexo 3: Ficha de validación .....                       | 85 |
|     | Anexo 4: Escala de valoración del instrumento .....      | 88 |
|     | Anexo 5: Base de datos SSPS .....                        | 89 |
|     | Anexo 6: Documentos administrativos.....                 | 90 |
|     | Anexo 7: Informe Turnitin.....                           | 92 |
|     | Anexo 8: Evidencias Fotográfico.....                     | 97 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....                 | 42 |
| <b>Tabla 2.</b> Población .....                                       | 43 |
| <b>Tabla 3.</b> Muestra .....   | 44 |
| <b>Tabla 4.</b> Edad de los encuestados .....                         | 49 |
| <b>Tabla 5.</b> Sexo de los encuestados .....                         | 50 |
| <b>Tabla 6.</b> Estado civil.....                                     | 51 |
| <b>Tabla 7.</b> Situación laboral.....                                | 52 |
| <b>Tabla 8.</b> Centrado en el problema.....                          | 53 |
| <b>Tabla 9.</b> Centrado en la emoción .....                          | 54 |
| <b>Tabla 10.</b> Centrado en la evitación del problema .....          | 55 |
| <b>Tabla 11.</b> Satisfacción laboral .....                           | 56 |
| <b>Tabla 12.</b> Condiciones físicas .....                            | 57 |
| <b>Tabla 13.</b> Beneficios laborales .....                           | 58 |
| <b>Tabla 14.</b> Políticas administrativas.....                       | 59 |
| <b>Tabla 15.</b> Relaciones sociales .....                            | 60 |
| <b>Tabla 16.</b> Desarrollo personal .....                            | 61 |
| <b>Tabla 16.</b> Desempeño de tareas.....                             | 62 |
| <b>Tabla 18.</b> Relación con la autoridad.....                       | 63 |
| <b>Tabla 19.</b> Prueba de Chi cuadrado (problema general) .....      | 64 |
| <b>Tabla 20.</b> Prueba de Chi cuadrado (problema específico 1) ..... | 65 |
| <b>Tabla 21.</b> Prueba de Chi cuadrado (problema específico 2) ..... | 66 |
| <b>Tabla 22.</b> Prueba de Chi cuadrado (problema específico 3) ..... | 67 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Figura 1</b>  | Sexo de los encuestados .....               | 50 |
| <b>Figura 2</b>  | Estado civil .....                          | 51 |
| <b>Figura 3</b>  | Situación laboral .....                     | 52 |
| <b>Figura 4</b>  | Centrado en el problema .....               | 53 |
| <b>Figura 5</b>  | Centrado en la emoción .....                | 54 |
| <b>Figura 6</b>  | Centrado en la evitación del problema ..... | 55 |
| <b>Figura 7</b>  | Satisfacción laboral .....                  | 56 |
| <b>Figura 8</b>  | Condiciones físicas.....                    | 57 |
| <b>Figura 9</b>  | Beneficios laborales .....                  | 58 |
| <b>Figura 10</b> | Políticas administrativas .....             | 59 |
| <b>Figura 11</b> | Relaciones sociales.....                    | 60 |
| <b>Figura 12</b> | Desarrollo personal .....                   | 61 |
| <b>Figura 13</b> | Desempeño de tareas .....                   | 62 |
| <b>Figura 14</b> | Relación con la autoridad .....             | 63 |

## I. INTRODUCCIÓN

Esta pandemia fue determinada de forma internacional como una epidemia respiratoria por primera vez en Wuhan a fines del 2019, rápidamente fue propagándose a nivel mundial, por su rápida contagio hizo expandido rápidamente a toda latina américa y afectando a cada país, sobre todo al personal de la salud, esta investigación fue propuesto de acuerdo con las coordinadas de las estrategias de manejo del estrés teniendo en cuenta a quienes fueron los que atienden de manera directa a pacientes lo que permitió alteraciones emocionales, conductuales, físicos y exponiendo la satisfacción de estos trabajadores (Poblet y Yucra, 2022).

Entonces, en esta investigación denominada Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en el establecimiento de salud de José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022, se busca poder obtener la asociación entre estas dos variables de esta forma poder saber cómo está afectando a la otra y de esta forma los profesionales del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca puedan tomar en cuenta la ansiedad como un factor preponderante para el servicio que brindan en sus establecimientos.

La investigación presentada se segmenta en:

En el capítulo I, se precisa la introducción.

En el Capítulo II, se explica el planteamiento del problema de la investigación.

En el capítulo III, contiene el marco teórico e incluye antecedente, las bases teóricas y el marco conceptual.

En el capítulo IV, se presenta la metodología que utilizo la investigación.

En el Capítulo V, se realiza la demostración de los resultados encontrados de la base estadística empleada, que permitió alcanzar los objetivos y contrastar la hipótesis propuesta en la investigación.

En el capítulo VI, se presenta el análisis del resultado.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) acepta que el estrés conduce a la ansiedad, tristeza profunda e incluso que en una persona se quite la vida. De manera similar el desempeño laboral en este contexto los efectos pandémicos de la depresión pueden generar aislamiento, miedo a perder la carrera, el trabajo y la incertidumbre sobre las futuras condiciones asociadas al trabajo, estrés por mucha carga laboral, temor al contagio, dificultades de reconciliación y cansancio emocional.

Por su lado la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) afirmar que los trabajadores de la salud son el capital más fundamental de una organización de salud, proporcionando la capacidad relacionada con el desempeño para perfeccionar la prestación de servicios de salud y su accesibilidad, asequibilidad y calidad. que puede verse afectada por el estrés y de esa forma evitar que haya una satisfacción laboral. Por ende, la protección y seguridad son fundamentales para preservar una fuerza laboral conveniente y funcional y garantizar la constancia de la atención en situaciones de emergencia.

Por esta razón sabemos que todo establecimiento de salud necesita capital humano porque se ve afectado por factores que pueden cambiar la forma en que realizan las tareas en el lugar de trabajo, como las presiones que sienten en el cuidado de los pacientes con la enfermedad del coronavirus, los conflictos y dificultades en la vida son ineludibles y es imperativo aprender a lidiar con ellos sin afectar negativamente a la persona, por lo que sería bueno enfatizar lo fundamental de utilizar estilos de manejo del estrés (De La Cruz, 2020).

El Ministerio de Salud (MINSa, 2020) se esfuerza por salvaguardar la integridad de sus colaboradores mediante la publicación de diversos lineamientos de atención en salud mental del personal que laboran para proteger su salud. afectar y mitigar las pérdidas. Estos se basan en los antecedentes de una investigación realizada en China en el que atendieron a pacientes con COVID19 con estrés e insomnio como síntomas principales para prevenir un gran número de pacientes y altos contagios en el personal debido a ausencias por enfermedad, estrés y exceso de trabajo.

Como hemos visto sabemos que la pandemia ha tenido una impresión sin precedentes en la vida laboral causando la pérdida de empleos de varios peruanos y peruanas, las organizaciones de todos los tamaños colapsaron y los ingresos personales se desplomaron. Así mismo, destaca la falta de trabajo decente en la región, lo que se refleja en la alta informalidad de la mano de obra (Bendezu y Lara 2021).

Teniendo en cuenta lo anterior el MINSa (2020) refiere que por esta razón la satisfacción laboral en el Perú puede verse afectada, este estrés laboral generado por esta situación se puede conceptualizar como la respuesta de nuestro cuerpo a diversas situaciones en el trabajo. Por otro lado, la satisfacción en el trabajo está asociada con la reacción positiva del empleado al lugar que ocupa y las cosas que hace, aumentando así activamente su desempeño.

## **2.2 Pregunta de investigación general**

- ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?

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

- ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?
- ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?
- ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?

### **2.4 Justificación e importancia**

#### **Justificación teórica**

Ejecutado para producir más y suficiente conocimiento sobre los efectos psicológicos de los empleados de la salud, lo que nos ayudará a comprender las estrategias más utilizadas y su influencia en la satisfacción laboral, permitiéndonos hacer un análisis para utilizar esa información y prevenir esos aspectos que están afectando la salud mental, de tal forma que se enriquece el conocimiento teórico a partir de diversas fuentes físicas y virtuales, como contexto para futuros estudios relacionadas con las mismas variables.

#### **Justificación práctica**

A nivel práctico en el presente estudio los principales beneficiarios son el personal que trabaja por la salud y los residentes a los que se le

brinda los servicios en este establecimiento, dado que este estudio facilita la aplicabilidad de la recolección de datos, ya que las escalas utilizadas están estandarizadas a nuestra situación real, es posible indagar e implementar programas y optimizar la salud emocional de los empleados que quieren resolver los problemas actuales y, por lo tanto generar nuevos estilos para mejorar los servicios a corto plazo, ya que esto nos permitirá extrapolar los resultados a las poblaciones estudiadas, nos permitirá actuar y pensar sobre el problema de manera temprana, y nos posibilita participar de manera temprana para aumentar los resultados de los pacientes y el personal.

### **Justificación metodológica**

Desde la justificación metodológica, para la ejecución de este trabajo de investigación se tuvo en cuenta una guía metodológica, en el que se tomó en cuenta el tipo, diseño y nivel del estudio; de la misma forma se utilizaron test psicométricos para poder realizar una evaluación a los trabajadores que permitió asegurarse que el test es válido y confiable y también permitirá aportar al conocimiento existente sobre ambos constructos, así mismo fortalecer sus propiedades psicométricas investigaciones que se realicen en el futuro.

### **Importancia**

La relevancia se encuentra en la información que se aportará debido a que esta condición es un percance que pone en peligro el bienestar emocional, y sobre todo de los trabajadores de salud, por esta razón se busca verificar que estas teorías existentes acerca de afrontamiento al estrés y satisfacción asociada al trabajo así como cuales son las más usadas y como puede afectar a que se sientan satisfechos en el trabajo el personal del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, también Esto permitirá conocer más acerca de cómo se presentan estas variables, y de esta manera, a

partir de los resultados obtenidos, encontrar intervenciones de promoción, prevención y psicológicas, y también ayudará a que haya una mejora, así como lo sabemos no solo será en menor tiempo, sino también en un tiempo prolongado para limitar la afección mental y mantener su salud emocional óptima de los colaboradores. Así como también se pretende estimular la reflexión sobre la importancia de utilizar estrategias de manejo de estrés.

## **2.5 Objeto general**

- Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

## **2.6 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.
- Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022
- Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

### **Alcances de la investigación**

#### **Espacial**

El estudio se ejecutó en Puno en la provincia de Azángaro, distrito de José Domingo Choquehuanca en el Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

#### **Temporal**

Realizado en los meses de julio a diciembre del 2022.

#### **Conceptual**

Se realizó teniendo en cuenta las dos variables donde presento teorías y conceptos asociadas a las variables.

#### **Social**

Trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

### **Limitaciones de la investigación**

#### **Externo**

Poca disposición de movilidad.

#### **Interno**

En cuanto al aspecto económico este estudio fue autofinanciado.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes

##### Nacionales

Pillaca (2021) llevo a cabo la tesis estrés y clima laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta BAR CLAS – Marcona en el contexto de la emergencia sanitaria 2020, Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el ambiente laboral. El método es cuantitativamente significativo, transversal en lugar de diseño experimental. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Workplace Social Climate Scale (WES) para 40 personas. Además, se encontró una correlación significativa entre el estrés y el clima laboral ( $P = 0,000 < 0,05$ ).

Calderón y Vasquez (2018) realizaron la presente investigación titulada estrategias de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en una empresa de Arequipa, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre las estrategias de manejo del estrés y la satisfacción laboral. El estudio tuvo un diseño correlacional y utilizó instrumentos del C.A.E. Encuesta de Manejo del Estrés. Se administró la escala de opinión SL-SPC a 107 empleados. Considerando el análisis de los resultados, se encontró una relación moderadamente significativa de 0.320 y  $P < 0.01$  entre las estrategias de manejo del estrés para la resolución de problemas y el nivel de satisfacción laboral. Además, se encontró una correlación significativa con P. utilizada en 40 personas a 0,248 grados. Además, se encontró una correlación significativa entre el estrés y el clima laboral ( $P = 0,000 < 0,05$ ).

Bendezu y Lara (2021) realizaron la tesis afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una clínica privada de Lima

norte, 2021, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre estrategias de afrontamiento, estrés y satisfacción. El tipo de estudio fue un diseño transversal correlacional y no experimental. Nuevamente los instrumentos fueron el Cuestionario de Estrés Laboral: Necesidades de Control y Apoyo Social (Cuestionario de Contenido Laboral - JCQ) y Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la encuesta corta COPE, y la población estuvo conformada por 65 trabajadores. Hay correlaciones estadísticamente significativas positivas y bajas entre la variable estrés y satisfacción laboral, con valores de  $p$  menores a 0.05. Además, se encontró una correlación significativa entre el estrés y el ambiente laboral ( $P = 0,000 < 0,05$ ).

Poblet y Yucra (2022) llevaron a cabo la tesis estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de salud taraco, Juliaca 2021, Perú. El objetivo identificar estrategias para el afrontamiento de situaciones de estrés y trabajo. Fue de un diseño no experimental, niveles pareados y cortes transversales. Escala de superación del estrés - Briefing "COPE - 28" y Escala de clima laboral CL - SPL para 59 personas. El principal resultado que podemos señalar es la correlación directa entre las estrategias de manejo del estrés y el clima laboral con un valor de  $-p = 0.001$  confirmado.

Condori y Feliciano (2020) realizaron la tesis estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un Centro de Salud en cuarentena por Covid-19, Juliaca, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre las estrategias de manejo del estrés y el estado de ansiedad. El método utilizado es cuantitativo, fundamental, no experimental, hipotéticamente deductivo, con un diseño descriptivo transversal. Los instrumentos fueron el Inventario Breve de Afrontamiento al Estrés "COPE-28" de

70 personas y el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo "IDARE". En cuanto a los resultados, la correlación positiva entre las variables estudiadas fue muy baja,  $p=0,267 > 0,05$ .

Calderón y Morillas (2022) realizaron la tesis estrés y satisfacción laboral de las enfermeras en pandemia Covid -19 en Hospital Público de Trujillo, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral. Los métodos utilizados son descriptivos, relacionales y transversales. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Nivel de Estrés de Enfermería y la Escala de Satisfacción Laboral de Enfermería la cual estuvo conformada por 30 personas y se concluyó que existe una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables en  $p=0,05$ .

Álvarez y Cueva (2020) y su tesis clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre el ambiente de trabajo y las formas de afrontamiento del estrés. Los métodos fueron básicos, métodos cuantitativos y un diseño transversal no experimental. Se utilizaron instrumentos asociados al ambiente de trabajo cuidadosamente diseñado y estilos de manejo del estrés en una población de 175 personas. En cuanto a los resultados obtenidos, se encontró una correlación positiva y moderada entre el ambiente de trabajo y la forma de afrontar el estrés, con una significación estadística de  $p = 0,001$ .

Gallardo (2022) hizo la tesis relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores, Perú. Su propósito fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción.

Los métodos son cuantitativos porque tienen estadísticas. Estos instrumentos fueron la Escala de Estrés Laboral de 50 ítems y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (MSQ). En conclusión, existe una relación negativa directa entre el estrés laboral y las variables satisfacción laboral.

Guevara (2021) y su tesis salud mental en el contexto de la Covid 19 y desempeño laboral del personal de la Clínica Americana Juliaca 2020, Perú. Su propósito fue determinar la relación entre la salud mental y el desempeño laboral. Metodológicamente es del tipo investigación básica, y un horizonte temporal lateral-cuantitativo, con un nivel descriptivo-relevante-causal y un diseño no experimental u observacional. Las herramientas utilizadas fueron una escala de salud mental relacionada con el Covid-19 y una encuesta de desempeño laboral a 110 personas. En cuanto a las conclusiones, se determinó una correlación significativa,  $p$ -valor = 0.000, es decir  $<0,05$ . Correlación positiva con Rho de Spearman = 0,666.

### **Internacionales**

Orellana y Zuñiga (2022) en el siguiente trabajo de investigación se abordó el tema causalidad del estrés y satisfacción laboral con diseño de propuesta de intervención. Caso: Lácteos Ismaelito, en el periodo septiembre 2021 enero 2022, Ecuador. Su propósito fue determinar la relación causal entre el estrés y la satisfacción. Como marco metodológico viene a ser cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. Los instrumentos utilizados en los 48 sujetos fueron la Encuesta de Estrés Laboral OIT-OMS y la Encuesta de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados de la encuesta fueron bajos niveles de estrés y altos niveles de satisfacción laboral y una puntuación de fiabilidad alfa de Cronbach de 0,92.

Martinez y González (2022) la investigación realizada fue sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires. Argentina. Su propósito es analizar la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción de los empleados. Metodológicamente es descriptivo, pertinente y transversal. Estos instrumentos fueron el Cuestionario de Contenido Laboral (JCQ) con 119 personas y el Cuestionario de Font-Roja. En cuanto a las conclusiones, la percepción de estresores laborales en el grupo de profesionales analizado fue moderada. El personal tiene menor comprensión de las necesidades psicológicas y el control del trabajo que las enfermeras. Se analizaron las correlaciones entre variables y se utilizó la prueba Rho de Spearman. Un valor de p inferior a 0 se consideró estadísticamente significativo. 05.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018) Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción, Chile. Su propósito es analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Estos instrumentos fueron el Cuestionario Karasek de 1967 y el Cuestionario de Contenido Laboral (JCQ) con 184 encuestadores. En cuanto a la conclusión, la correlación nos permite concluir que a mayor percepción de la variable satisfacción laboral, mayor control sobre el trabajo y menor nivel de estrés.

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1 Estrategias de afrontamiento al estrés**

#### **Definición de estrés**

Como señalaron Lazarus y Folkman (1986), las personas han aceptado que el estrés es una situación que no se puede evitar en ningún momento de la vida, señalaron que la

diferencia radica en lo que hace el individuo, definen el estrés como una asociación específica entre una persona y el lugar en el que se encuentra, que lo ve como algo riesgoso o uso excesivo de sus recursos y una amenaza para su bienestar. El estrés se da debido a que una persona cree que algo está sucediendo más allá de sus recursos y su bienestar personal está amenazado.

Desde el punto de vista de Lazarus (2000) define al estrés en el trabajo como una molestia provocada por la valoración destructiva de los trabajadores asociado a las necesidades de recursos personales y profesionales que la administran. Es decir, si la situación laboral presenta un problema que se percibe como una amenaza ya que excede los recursos técnicos y personales del empleado, el empleado sentirá emociones negativas y tensión.

Así mismo se puede definir como un grupo de estímulos derivados de diversos componentes ambientales que provocan estrés en la persona y estos estímulos se denominan estresores. También los grados aceptables de estrés que uno tiene se estiman sanos, incluso beneficiosos, ya que conllevan a estimular la acción sobre los estímulos cotidianos. En cambio, cuando el estrés es desmedido o no se tiene control de forma adecuada, puede dar lugar a dificultades de agotamiento psíquico (Alonso, 1997).

### **Teoría de estrategias de afrontamiento al estrés**

Para Lazarus y Folkman (1986) lo precisan como una agrupación de respuestas cognitivas y de la conducta que se hallan en persistente alteración, a partir de esta variación

en el significado que un individuo le asigna a su relación con el medio ambiente en el que el sujeto se encuentra, que tiene como objetivo reducir las consecuencias negativas de los acontecimientos amenazador y asegurar el bienestar y el funcionamiento de la sociedad.

En términos generales Lazarus (2000) menciona que se refiere a la competencia de hacer algo o de actuar en situaciones específicas deseables o indeseables. Estos son los esfuerzos del comportamiento y de la cognición que realizan las personas en respuesta al estrés, centrándose en encontrar soluciones a las dificultades, la evaluación positiva, encontrar ayuda social en su entorno, el enfoque negativo en sí mismos, la expresión emocional. A menudo se define como el comportamiento que controla los entornos aversivos y, por lo tanto, reduce el grado de perturbación psicofisiológica que causan.

De tal forma estas estrategias lo usan para minimizar los efectos negativos sobre su salud mental e inclusive pueden intervenir en circunstancias que provocan estrés y la salud, lo que se refiere a cualquier acto en que el individuo se está esforzando, que sea bueno para la salud o no, consciente o inconsciente, para poder alejarse de estos estímulos, prevenirlos o mitigarlos o soportar sus efectos de la manera menos dañina (Poblet y Yucra, 2022).

Para Cadena (2012) se refiere a la tendencia de una persona para afrontar una situación y es responsable de la elección de una persona de escoger y utilizar algún tipo de estilo de afrontar el estrés, por otro lado, serán un proceso específico utilizado en cada situación que se presente y

pueden variar mucho dependiendo de la circunstancia que desencadena la acción.

Por otro lado, como enfatiza Falcón (2017) estas estrategias están determinados por la personalidad que presenta el individuo, este afrontamiento es situacional e individual, y estos estilos se determinan el afrontamiento que utilizará el sujeto en respuesta a una situación estresante, las cuales pueden variar según la situación en la que se encuentren, ya que se aprovechan en procesos de adaptación funcional.

De esta forma, Lazarus (2000) distingue dos funciones: centrada en la emoción y en el problema. Si es que en el transcurso de valoración el individuo cree que tiene y posee los medios suficientes y de esta forma cubrir las necesidades, emplearan estrategias centradas en el problema, si no se da entonces deberá gestionar las emociones positivas o negativas que está experimentando. Los eventos estresantes se movilizan utilizando estrategias centradas en la emoción.

## **Dimensiones de la variable estrategias de afrontamiento al estrés**

### **Centrado en el problema**

Al resolver problemas, las personas utilizan la acción directa, ya que su propósito es alterar el estado de la dificultad y reducir las respuestas dañinas. Este afrontamiento empleadas por estas personas pueden ser: averiguar información y capacitarse sobre la dificultad, planear una acción, cómo la organización puede

dar los diversos pasos que conducen a una resolución de conflicto, pedirá alguien el apoyo de otros para informarle o asesorarle (Bendezu y Lara, 2021).

Según Cadena (2012) esta táctica es de más utilidad cuando la solución se encuentra bajo control, por ejemplo, si contamos con un negocio propio y estamos inundados de dificultades financieras, nos podemos hacer una pregunta a nosotros mismos ¿qué podría realizar para generar más dinero? ¿Qué tarifas puedo reducir al máximo? ¿Es posible invertir en más publicidad? Una vez que terminen estos interminables problemas, tendremos un plan para actuar y reiniciar nuestro negocio, tal vez funcione, tal vez no, pero al menos se intentó.

Carver, Scheier y Kumari (1989) plantean que la importancia de variadas actividades que se realiza, el planificar, tomar acción de forma directa y la búsqueda de apoyo, nos brinda cierta experiencia y oportunidades en ausencia de hallazgos de investigación sobre hacer frente a el estrés y su asociación con la salud emocional en la actualidad. La información fue positiva correlacionada con el uso de estrategias asociadas a la emoción y de manera negativa correlacionada con afrontar el problema.

### **Centrado en la emoción**

Minimiza los efectos emocionales negativos de una dificultad tratando de mitigar sus consecuencias. Estas estrategias específicas empleadas son obtener apoyo psicológico en amistades y familia, pareja, ponerse en su lugar, comprensión, dejarse llevar por el momento, los rezos y la

oración, buscar aspectos positivos de la dificultad. ¿Qué más puedo aprender? o aceptar el conflicto (Cadena, 2012).

Esta estrategia de afrontamiento que se centra en la emoción tiene utilidad en casos fuera de nuestro manejo, como la muerte de un pariente cercano o familia. En tal caso, de nada funciona cuestionarse qué podemos hacer para poder evitarlo, porque no hay algo que se pueda realizar. Así que lo mejor es pedir ayuda, la aceptación de que nunca más se le volverá a ver a esa persona y creer que la vida continúa. hay algo por lo que seguir adelante (Calderón y Vasquez, 2018).

Para Carver, Scheier y Kumari (1989) son procesos de la cognición responsables de reducir al máximo e nivel de distracción emocional incluyen estrategias como la evitar ciertas situaciones, minimizar ciertos aspectos, el alejamiento, prestar atención específica, comprar de forma positiva y obtener cosas positivas que se hayan dado a partir de eventos negativos. También hay una serie de estrategias de la cognición destinadas a ampliar los grados de alteración del estado de ánimo, ya que algunas personas prefieren sentirse muy mal antes de sentirse bien.

Carver, Scheier y Kumari (1989), nos dijeron que ciertas contestaciones centradas en la emoción involucraban la negación, otras reinterpretaban eventos positivos y otras buscaban apoyo social. Normalmente, es más probable que ocurra este patrón de manejo del estrés cuando el evaluador cree que las circunstancias no se pueden cambiar para cambiar el evento.

### **Afrontamiento centrado en la evitación del problema**

Esta referido ignorar la dificultad evitando pensar en eso, teniendo la fe de que se pueda resolver por sí mismo o inculpar a otra persona, preferir realizar otras actividades para no tener responsabilidad con esa dificultad, etc. Así mismo se evidencia la negación es decir piensa que no ha sucedido nada evitando cualquier aspecto que este asociad con el problema o consumir sustancias, poner excusas, etc. Es decir, en todos los casos esta estrategia evita que la persona ponga a prueba sus capacidades para afrontar sus problemas (Álvarez y Cueva, 2020).

### **3.2.2 Satisfacción laboral**

#### **Definición de satisfacción laboral**

De acuerdo con Palma (2005) refiere que es una actitud, predisposición o inclinación hacia el trabajo relativamente estable, basada en creencias y valores creados por la experiencia profesional, es decir, como la predisposición del contratado, esta predisposición se basa en las creencias y valores que el individuo hacia su trabajo. Las actitudes están determinadas tanto por las características del trabajo actual como por las percepciones de los empleados sobre cómo se debería realizar.

Empleando las palabras de Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010) se puede estar estrechamente relacionada con el conocimiento sobre las personas en la empresa. Esta experiencia toma la forma de la percepción de un empleado, que finalmente tiene un componente emocional. Todos estos factores influyen en el comportamiento de las personas,

por lo que la satisfacción asociada al entorno de trabajo es esencialmente un concepto global que se refiere a las predisposiciones de los individuos hacia varios aspectos de sus trabajos.

Herzberg (1959) realiza la Teoría de los dos factores que refiere que la satisfacción frente al aspecto laboral es el resultado de un buen estado motivacional y está sujeto a la interacción de dos factores relacionados: 1. Factores de higiene: se refiere a las particularidades o condiciones en el trabajo con los que cuenta el empleado, como el salario, el propio entorno que lo rodea, etc. cuáles son los entornos de trabajo en los que se desarrollan las disciplinas. 2. Factores motivadores: se refiere al puesto de trabajo en el que se encuentra y las particularidades que deben tener los empleados.

Según Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010) sugieren que se puede medir por varios factores, tales como: los empleados están bien compensados con salarios que claramente cumplen con lo que esperaban de todos; las condiciones de trabajo son convenientes, sin peligro ni molestias, mejorando así su desempeño; los empleados lo que quieren y esperan es que su superior jerárquico sea amable y comprensivo y los escuche en el momento que crean conveniente.

## **Dimensiones de la variable satisfacción laboral**

### **Consideraciones físicas y/o materiales**

El entorno físico es un lugar donde deben sentirse cómodos con los elementos infraestructurales o materiales dentro de la organización, tienen un efecto muy grande en la satisfacción

relacionada al trabajo y en la búsqueda del desempeño de sus funciones. Las acciones programadas que tienen en el ambiente físico debe ser conveniente en el que puedan moverse con facilidad, poner en práctica sus habilidades y sean libres de expresar conocimientos, ideas y opiniones (Robbins, 2005).

Por otro lado, se refiere al estado del entorno de trabajo en relación con lo seguros que se sienten y la pulcritud. En relación con esto, se han incorporado nuevos parámetros y se debe gestionar una actividad para brindar las garantías adecuadas para la seguridad personal y la salud. También se busca amparar a los trabajadores y actuar como una herramienta en el que se pueda realizar algún control, ya que se utilizan para imponer sanciones u otorgar beneficios para asegurar un nivel razonable de cumplimiento (De la Cueva, 2002).

Los empleados tienen preocupación por su entorno en el que trabajan y bienestar personal para facilitar el buen desempeño. Investigaciones dicen que los empleados priorizan un ambiente físico que no presenten peligro ni sea desagradable. Los aspectos de entorno como el frío o calor, la iluminación y ruido etc. no deben ser extremos. Así mismo, se comprobó que la gente se acerca más a laborar en oficinas limpias y actuales más cerca de casa, con herramientas y equipos adecuados. (Canchanya, 2017).

### **Beneficios laborales y/o remunerativos**

Esto es lo que reciben de su establecimiento, ya sean incentivos financieros regulares o adicionales, sueldos o salarios, y las bonificaciones son lo que reciben los

empleados por su trabajo. Liderar esta actividad proporciona satisfacción que apoya a la empresa a conseguir, mantener y retener una fuerza laboral productiva en el trabajo. Diversas investigaciones del tema nos muestran que una retribución puede ser la causa más importante de impedir la satisfacción de los colaboradores (Buetow, 2015).

Los trabajadores esperan un régimen de compensación justos y políticas de promoción que cumplan con sus expectativas. Por supuesto, no todos buscan dinero, y muchos están felices y prefieren recibir mucho menos dinero en cambio de realizar actividades que les agrada, o en una actividad mucho menos exigente. Las personas que creen que las decisiones de promoción se toman de manera justa e imparcial pueden estar satisfechas (Canchanya, 2017).

### **Políticas administrativas**

El concepto de política administrativa se define como un grupo de políticas administrativas fundamentados en principios y lineamientos desarrollados o adoptados por una organización. Es el rango de vulneración de lineamientos o normas institucionales directamente relacionado con la sobrecarga que se da en el trabajo, ya sea horario o comodidad directamente relacionado con los compañeros de trabajo (Buetow, 2015).

Una política empresarial es una indicación, un código de comportamiento básico que debe seguir una organización. Sus respectivos departamentos deben realizar lo mismo para mantenerse fieles a lo que la empresa cree que son pautas éticas, políticas y/o éticas. En tal aspecto, forma parte de la identidad de la empresa y los valores del establecimiento, que definen su visión particular de las

actividades que realiza. En definitiva, se utilizan para unificar, organizar y dar igual importancia a la diferencia actividades de la empresa (Martinez y González, 2022).

### **Relaciones sociales**

En términos de apoyo moral y funciones prescritas, es una situación de satisfacción con la relación con los demás colaboradores de la unidad con quienes realizan las diversas acciones relacionadas a aspectos laborales de forma diaria. Las personas son individuos relacionales y en el lugar de trabajo, las personas interactúan con jefes, compañeros, socios, el establecimiento para el que trabajan y según el tipo de trabajo, con la comunidad en general. Estas asociaciones pueden ser aspectos positivos o factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo (Bostal y Malleville, 2016).

Para la pluralidad de los trabajadores, el empleo también satisface una necesidad de interacción colectiva. No es sorprendente que los colegas amistosos, amables y comprensivos aumenten la satisfacción laboral. La conducta gerencial es un primordial determinante de la satisfacción de los colaboradores y aumenta cuando los gerentes de línea son compasivos y amigables, elogian su trabajo y el buen desempeño, escuchan a los empleados y muestran el beneficio para cada uno de ellos (Canchanya, 2017).

### **Desarrollo personal**

Por este tema se entiende como las ganas de superarse y esto los impulsa, para lograr crecer o avanzar se fijarán unas metas y se encontrarán dificultades, lo cual las hace más

lejana. Responder a estos contratiempos decidirá la velocidad para lograr tus metas, y el éxito se halla en aprender a afrontarlos positivamente y aprender a superarlos. Estas situaciones afectan la vida y, por tanto, el desarrollo de la personalidad; los fracasos vienen, pero lo peor de todo, cuando desaparecen las ganas de superación (Goleman, 2006).

Estos son los casos en que se puede realizar acciones que le reporten beneficio personal, especialmente aquellas que son importantes para su desempeño personal, es decir, podemos conceptualizar el desarrollo personal cuando las personas tratan de incrementarnos a todos con él. Potencialidades o fortalezas y nuestras metas, aspiraciones, inquietudes, deseos, etc. el logro está impulsado por un interés en la superación personal y la necesidad de dar sentido a la vida. Completamente desarrollado en todas las áreas de la vida (Dongil y Cano, 2014).

### **Desempeño de tareas**

Es una evaluación de las habilidades y la productividad a medida que los asociados se relacionan con sus tareas diarias dentro de la organización para la que trabajan. De nuevo, se tienen en cuenta criterios relacionados con los resultados de la misión, no con los medios: producción, costes unitarios de producción, si tuvo ventas o no, cuanto es que produjo en una cierta cantidad de tiempo, cuantos nuevos compradores convenció a consumir, etc. (Cole, 2019).

La calidad del trabajo que brindan los trabajadores en una organización, a partir de sus destrezas profesionales hasta las interpersonales, juega un papel y afecta los

resultados de la organización. Se trata de cómo te comportas, cómo trabajas y cómo afecta al negocio. Por eso hay que medirlo. No solo porque el bajo rendimiento perjudica a la empresa, sino porque el buen rendimiento genera impulso. (Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020).

### **Relación con la autoridad**

Es la estimación de valor que hace un compañero de trabajo con relación a su jefe inmediato, la cual está relacionada con la comprensión y evaluación valorativa de sus actividades diarias, porque en algún momento de nuestra vida hay alguien a quien directa o indirectamente creemos que es el jefe. Nos sentimos así porque cumple un orden que nos obliga a trabajar de otra manera, porque tenemos que responsabilizarnos de lo que nos piden, y tenemos que actuar con seriedad y coherencia (Palma 2005).

Mientras trabaja en una organización, nuestro jefe juega un papel crucial en nuestra promoción, promoción o futura carrera, ya que siempre es contactado por aquellos que desean recibir comentarios de nosotros y la calidad de nuestro trabajo. Tenemos que responder de la satisfacción de nuestro jefe-cliente con los resultados de nuestro trabajo, que es la clave de nuestro propio empleo. Incluso si nuestra química no es la mejor o nuestros estilos de trabajo no son similares, es importante mantener una buena relación con él (Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020).

### **3.3 Marco conceptual**

#### **Estrés**

Una respuesta en el aspecto fisiológico a algún tipo de incitación dañina.

#### **Estrés laboral**

Posible respuesta de una persona a las demandas del trabajo y al estrés que no coincide con su cognición, habilidades y pone a prueba sus competencias.

#### **Estrategias de afrontamiento**

Esfuerzos de la conducta y de la cognición que un individuo realiza para afrontar el estrés que presenta.

#### **Satisfacción laboral**

Una inclinación o predisposición relativamente permanente al trabajo basada en ideas y valores que ha desarrollado en su experiencia profesional.

#### **Laboral**

Describe una acción que define y se refiere a un evento en el que personas mencionan un interés o propósito en desarrollar un producto, dar un servicio o alcanzar las metas de un sistema de gestión.

#### **Profesionales de la salud**

Profesionales que colaboran en el proceso de atención de la salud del paciente. Incluye atención primaria, cuidados agudos, críticos e intermedios, hospitalización, laboratorio, equipo itinerante, asistencia del equipo de respuesta rápida y personal administrativo que realiza labores pre hospitalarias (MINSA, 2020, pág. 5).

#### **Establecimiento de salud**

Busca cubrir las necesidades de salud de individuos, familias y comunidades en un entorno ambulatorio. Para ello, cuenta con equipamientos de baja complejidad, como puntos de atención y centros de atención con consultorios básicos (MINSA, 2022).

### **Salud mental**

Balance de un individuo y su entorno sociocultural para asegurar su trabajo, compromiso cognitivo, relaciones para lograr la felicidad.

### **Satisfacción**

La saciedad de una condición de bienestar que resulta de un circuito de retroalimentación más o menos optimizado en el cerebro en el que distintas partes compensan su potencial energético, lo que resulta en saciedad y pérdida extrema de apetito.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y nivel de investigación

#### Tipo de investigación

El trabajo presentado es **básica**, según Espinoza (2015) busca crear nuevos conocimientos de hechos u objetos para entender y crecer nuestro conocimiento, y en relación con esta estrategia para manejar el estrés y la satisfacción en el trabajo, así mismo coopera al cuerpo de conocimiento mejorando las teorías para comprender y predecir mejor los problemas naturales. El propósito es crear y refutar o apoyar teorías que expliquen los fenómenos observados; su objetivo es a menudo generar datos que confirmen o refute los argumentos originales de la investigación, formando la base para el progreso y desarrollo en varios campos.

Por otro lado, el presente estudio se desarrollará de acuerdo al enfoque metodológico cuantitativo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), que se enfoca principalmente es compilar y universalizar datos numéricos a diferentes grupos o explicar fenómenos determinados. En la investigación cuantitativa, su meta es determinar la asociación entre una cosa y otra en una población.

#### Nivel de investigación

Es **Correlacional** debido a que Hernández, Fernández y Baptista (2006) porque se determinará la asociación que se da entre las dos variables, es decir medir dos variables, comprenda y evalúe su relación sin verse influenciado por variables extrañas. Su propósito es explorar el grado de conexión entre ellos. Primero, brinda la oportunidad de comprender algo tan importante como la asociación entre dos o más variables. Ya que nos muestra cómo se

modifica una variable cuando varía otra variable, nos deja estudiar la relación sin manipular la variable.

#### **4.2 Diseño de investigación**

Recurrió a un diseño no experimental de corte transversal, ya que Hernández, Fernández y Baptista (2014) debido a que el diseño **no experimental** se da sin manipular las variables es decir de las estrategias que se utilizan para hacer frente al estrés y de la satisfacción relacionada al aspecto laboral. Se enfoca en observar fenómenos que ocurren en contextos naturales seguida de su análisis. Sustentado en categorías, conceptos, eventos o contextos que han surgido u ocurrido sin una intervención directa. Un dato importante en este tipo de investigación es que el sujeto no está expuesto a ninguna condición o estímulo. Los individuos fueron observados en su ambiente de forma natural obedeciendo al enfoque del estudio.

Y de **corte transversal** porque se recolecto datos del Establecimiento de Salud que fueron medidas en una sola ocasión, es decir fue llevado a practica en un instante y tiempo definido o único. Su intención es explicar variables y analizar sus efectos e interrelaciones a lo largo del tiempo.

#### **4.3 Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis general**

- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.
- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.
- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

## **4.4 Identificación de variables**

### **Estrategias de afrontamiento al estrés**

Grupo de respuestas de la conducta y de la cognición que cambia constantemente de acuerdo con la importancia cambiante del individuo en la relación que ha establecido con el entorno y que tiene como objetivo reducir las consecuencias negativas de las situaciones que se juzgan como coacción.

### **Satisfacción laboral**

Vienen a ser las intenciones, propósitos o tendencias laborales relativamente estables se basan en creencias y valores creados por la experiencia laboral, que se pueden definir como la predisposición de los empleados hacia su trabajo.

## 4.5 Operacionalización de variables

**Tabla 1.**  
Operacionalización de variables

| VARIABLES                              | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                           | INDICADORES   | ITEMS   | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|---|---------------------------------------|---|---|--------------------|
| Estrategias de afrontamiento al estrés | Grupo de respuestas de la conducta y de la cognición que cambia constantemente de acuerdo con la importancia cambiante del individuo en la relación que ha establecido con el entorno y que tiene como objetivo reducir las consecuencias negativas de las situaciones. | Se constituye por tres dimensiones, catorce indicadores y veintiocho ítems. | Centrado en el problema               | Afrontamiento activo<br>Planificación   | - (2,6)<br>- (26, 10)   | Ordinal            |
|  |   |   | Centrado en la emoción                | Apoyo emocional<br>Apoyo instrumental<br>Reinterpretación positiva<br>Aceptación<br>Religión                        | - (1,9)<br>- (17,28)<br>- (14,18)<br>- (3,21)<br>- (16,20)                          |                    |
|  |   |   | Centrado en la evitación del problema | Desconexión conductual<br>Desahogo<br>Uso de sustancias<br>Humor<br>Auto distracción<br>Negación<br>Autoinculpación | - (11,25)<br>- (12,23)<br>- (15,24)<br>- (7,19)<br>- (4,22)<br>- (5,13)<br>- (8,27) |                    |
|  | Vienen a ser las intenciones, relativamente estables se basan en creencias  | Se constituye por siete dimensiones, siete indicadores                      | Consideración físicas                 | Elementos de infraestructura  | - 1, 13, 21, 28, 32   |                    |
|  |   |   | Beneficios laborales                  | Incentivo económico   | - 2, 7, 14, 22  |                    |

|                      |   |                         |                           |                           |                         |  |
|----------------------|---|-------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|--|
| Satisfacción laboral | y valores creados por la experiencia laboral, que se pueden definir como la predisposición de los empleados hacia su trabajo. | y treinta y seis ítems. | Políticas administrativas | Lineamiento o normas      | - 8, 15, 17, 23, 33     |  |
|                      |   |                         | Relaciones sociales       | Interrelación con otros   | - 3, 9, 16, 24          |  |
|                      |   |                         | Desarrollo personal       | Autorrealización          | - 4, 10, 18, 25, 29, 34 |  |
|                      |   |                         | Desempeño de tareas       | Valoración de actividades | - 5, 11, 19, 26, 30, 35 |  |
|                      |   |                         | Relación con la autoridad | Apreciación valorativa    | - 6, 12, 20, 27, 31, 36 |  |

**Fuente:** Elaboración propia en base a la bibliografía

#### 4.6 Población

Compuesta por todos los componentes que pueden ser personas, objetos u organismos que participan en la investigación dada, se caracteriza por ser contada y medida. Así mismo, se entiende como universo, porque comparten características de contenido, lugar y tiempo (Charaja, 2009).

Este estudio está integrado por 100 individuos que laboran en el Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

**Tabla 2.**

Población

| N° | Puesto de trabajo | Total |
|----|-------------------|-------|
| 01 | Nutricionista     | 05    |
| 02 | Asistente social  | 03    |
| 03 | Dentista          | 06    |
| 04 | Técnico sanitario | 04    |
| 05 | Médico            | 05    |

|              |                         |            |
|--------------|-------------------------|------------|
| 06           | Enfermera               | 24         |
| 07           | Técnicos de laboratorio | 04         |
| 08           | Psicólogo               | 03         |
| 09           | Obstetra                | 09         |
| 10           | Técnico en enfermería   | 13         |
| 11           | Biólogo                 | 04         |
| 12           | Químico farmacéutico    | 05         |
| 13           | Técnico estadístico     | 03         |
| 14           | Personal administrativo | 04         |
| 15           | Auxiliar en enfermería  | 06         |
| 16           | Chofer                  | 02         |
| <b>Total</b> |                         | <b>100</b> |

**Fuente:** Elaboración propia en base a la estadística del Establecimiento de Salud.

#### 4.7 Muestra

Como mencionan (Hernández, Fernández y Baptista (2014) viene a ser parte de una población, es un subconjunto de una población o universo, y una muestra representativa debe incluir todas las particularidades para que sean sean generalizables.

La muestra está integrada por 90 individuos que laboran en el Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

**Tabla 3.**

Muestra

| <b>N°</b> | <b>Puesto de trabajo</b> | <b>Total</b> |
|-----------|--------------------------|--------------|
| 01        | Nutricionista            | 04           |
| 02        | Asistente social         | 02           |
| 03        | Dentista                 | 06           |
| 04        | Técnico sanitario        | 04           |
| 05        | Médico                   | 04           |

|              |                         |           |
|--------------|-------------------------|-----------|
| 06           | Enfermera               | 23        |
| 07           | Técnicos de laboratorio | 04        |
| 08           | Psicólogo               | 03        |
| 09           | Obstetra                | 08        |
| 10           | Técnico en enfermería   | 12        |
| 11           | Biólogo                 | 03        |
| 12           | Químico farmacéutico    | 04        |
| 13           | Técnico estadístico     | 03        |
| 14           | Personal administrativo | 03        |
| 15           | Auxiliar en enfermería  | 05        |
| 16           | Chofer                  | 02        |
| <b>Total</b> |                         | <b>90</b> |

**Fuente:** Elaboración propia en base a la estadística del Establecimiento de Salud.

#### **Criterios de inclusión**

- Todos los trabajadores del Establecimiento que deseen participar de forma voluntaria.

#### **Criterios de exclusión**

- Todos los trabajadores del Establecimiento que rechacen participar de forma voluntaria.

#### **Muestreo**

Se tomó el procedimiento de muestreo no probabilístico y de tipo censal debido a que solo se tomaron a los trabajadores que aceptaron de forma voluntaria participar en esta investigación, teniendo en cuenta que muestreo es la selección de ciertas unidades de estudio en una población de un estudio definido como menciona (Charaja, 2009).

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

### **Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta que es bastante conocida en este tema como procedimiento de estudio, ya que recopila y procesa información de manera rápida y eficiente, entre otras ventajas, aplicaciones a gran escala y la adquisición simultánea de información sobre una amplia gama de problemas.

Bernal (2010) lo define como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados para recolectar y analizar una variedad de para explorar, describir, anunciar y/o interpretar una variedad de características de interés.” (p.194).

### **Instrumentos**

#### **Inventario de afrontamiento al estrés Brief – “COPE 28”**

El nombre del test es inventario de afrontamiento al estrés Brief Cope-28, el autor es Carver Ch. (1997) Fue adaptado para Perú por Levano, J. (2018) y Juliaca - Condori y Feliciano (2020). El objetivo del estudio fue evaluar el uso de estrategias de manejo del estrés entre los profesionales de la salud, su procedencia es de Estados Unidos; En cuanto a la gestión, es individual o grupal/física o informática y tiene un tiempo de aplicación de 15 a 20 minutos; enumera las siguientes dimensiones: estrategias de afrontamiento calificadas en una escala de nunca hago esto (0 puntos), rara vez hago esto (1 punto), hago esto un mucho (2 puntos) y lo hago todo el tiempo (3 puntos); En cuanto a la validez y confiabilidad de la herramienta, el proceso de validación se realiza utilizando métodos de evaluación de expertos, cada parte de la herramienta es analizada por profesionales con amplia experiencia en psicología, estos profesionales son: 01 doctor, 01 profesional psicóloga, licenciada en psicología, 02 psicóloga clínica profesional.

La herramienta generó un índice de acuerdo general de 0,96, lo que indica que el contenido de la herramienta es totalmente válido.

### **Escala de satisfacción laboral SL – SPC**

El nombre de esta escala es Job Satisfaction Scale SL-SPC y la autora es Sonia Palma (1999). El propósito de su investigación es medir el nivel de satisfacción laboral de una unidad estructural u organización. Su origen es Lima-Perú. La duración es de 20 minutos y sus dimensiones son: Consideraciones físicas y materiales, intereses laborales o de recompensa, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones de autoridad en una escala de valores: muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo. Por otro lado, al probar la herramienta desarrollada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, se puede ver la validez y confiabilidad, utilizando datos obtenidos de la herramienta escala de satisfacción laboral SL-SPC, se realizó un análisis a 1.058 trabajadores dependientes del trabajo de la zona metropolitana de Lima utilizando el programa estadístico SPSS para someterlos a análisis estadístico para el análisis de confiabilidad. El cálculo mediante el método de consistencia interna para el coeficiente alfa de Cronbach y el semimétodo para el coeficiente de Gutman arrojaron resultados superiores a 8.

## **4.9 Técnicas de análisis e interpretación de datos**

### **Técnica de análisis de datos**

Después de la recopilación de datos, prepare matrices y bases de datos utilizando Microsoft Excel y el software SPSS 26.0 para analizar cuantitativamente se utilizó los siguientes métodos:

- Métodos estadísticos descriptivos: análisis descriptivo basado en recursos tales como tablas de distribución de frecuencia.

gráficos (gráficos circulares, gráficos de barras, gráficos de puntos) y medidas de tendencia de centralizaciones.

- Técnica de estadística inferencial: comparación de hipótesis a partir de estadísticos seleccionados (chi-cuadrado independiente).

### **Técnica de interpretación**

Para poder sacar conclusiones razonables del resultado obtenido, se utilizarán métodos de interpretación de datos cuantitativos, determinando niveles de significancia para formular reglas para la decisión final.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de resultados

#### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

**Tabla 4.**

Edad de los encuestados

| Estadísticos |       |
|--------------|-------|
| Edad         |       |
| Media        | 36,20 |
| Moda         | 37    |
| Mínimo       | 19    |
| Máximo       | 61    |

**Fuente:** Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**interpretación:** En la tabla 4 se puede observar que la edad que mas repite e 36 años, la edad mínima es de 19 años y la edad máxima es de 61 años, con una media de 36,20 años de edad.

**Tabla 5.**

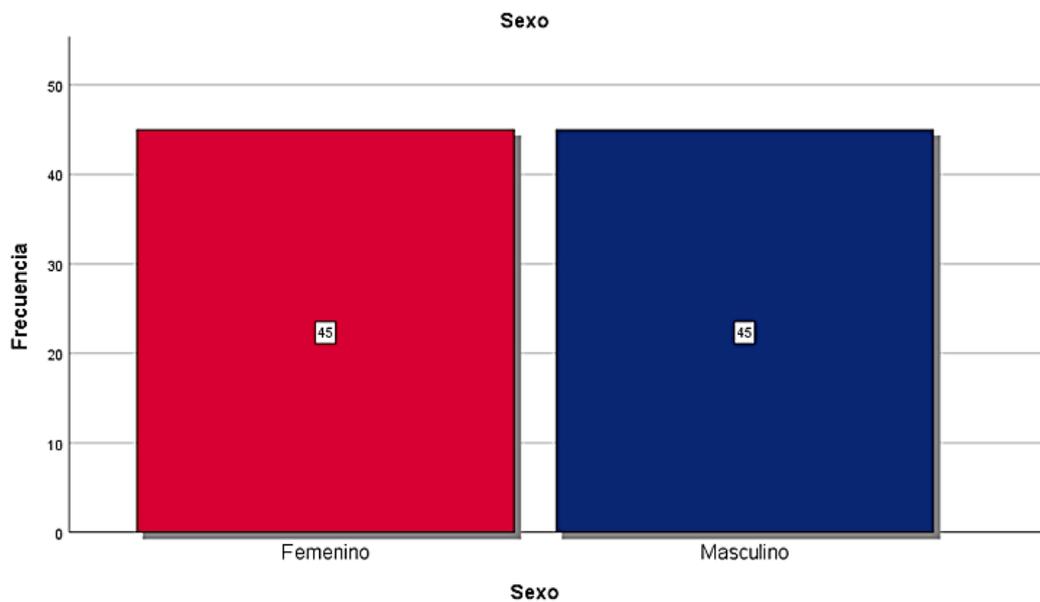
Sexo de los encuestados

|        |           | <b>Sexo</b> |            |                   |                      |
|--------|-----------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia  | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Femenino  | 45          | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
|        | Masculino | 45          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total     | 90          | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 1**

Sexo de los encuestados



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

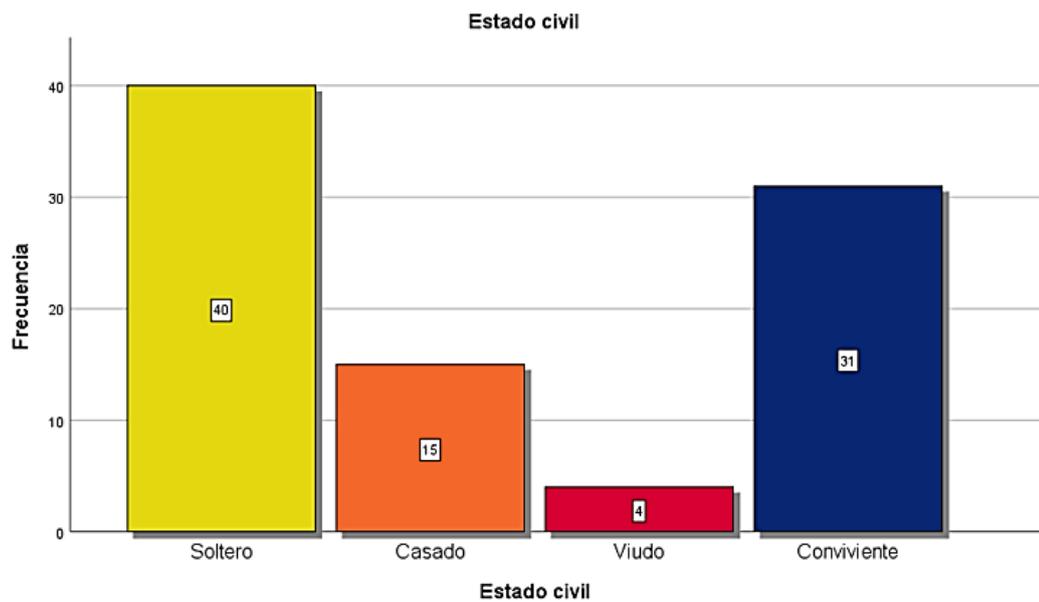
**Interpretación:** En la tabla 5 se observa que 45 son del sexo femenino el cual representa el 50% y 45 son del sexo masculino el cual representa el 50%. del total de encuestados (90).

**Tabla 6.**  
Estado civil

| Estado civil |             |            |            |                   |                      |
|--------------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|              |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido       | Soltero     | 40         | 44,4       | 44,4              | 44,4                 |
|              | Casado      | 15         | 16,7       | 16,7              | 61,1                 |
|              | Viudo       | 4          | 4,4        | 4,4               | 65,6                 |
|              | Conviviente | 31         | 34,4       | 34,4              | 100,0                |
|              | Total       | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 2**  
Estado civil



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** En la Tabla se encontró que 40 son solteros y representa el 44,4%, 15 son casados y representa el 16,7%, 4 son viudos el cual representa el 4,4% y 31 son convivientes el cual representa el 34,4%.

**Tabla 7.**

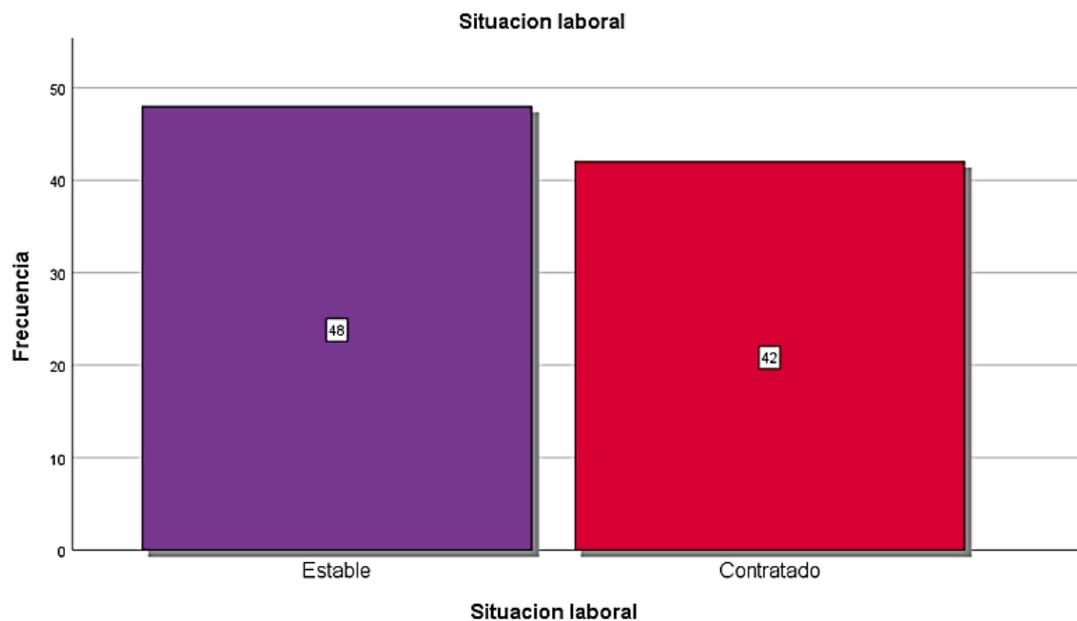
Situación laboral

| <b>Situación laboral</b> |            |            |            |                   |                      |
|--------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                   | Estable    | 48         | 53,3       | 53,3              | 53,3                 |
|                          | Contratado | 42         | 46,7       | 46,7              | 100,0                |
|                          | Total      | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 3**

Situación laboral



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** En la Tabla 7 Podemos ver que 48 tienen un trabajo estable y representa el 53,3%, y 42 son contratados el cual representa el 46,7%.

**Tabla 8.**

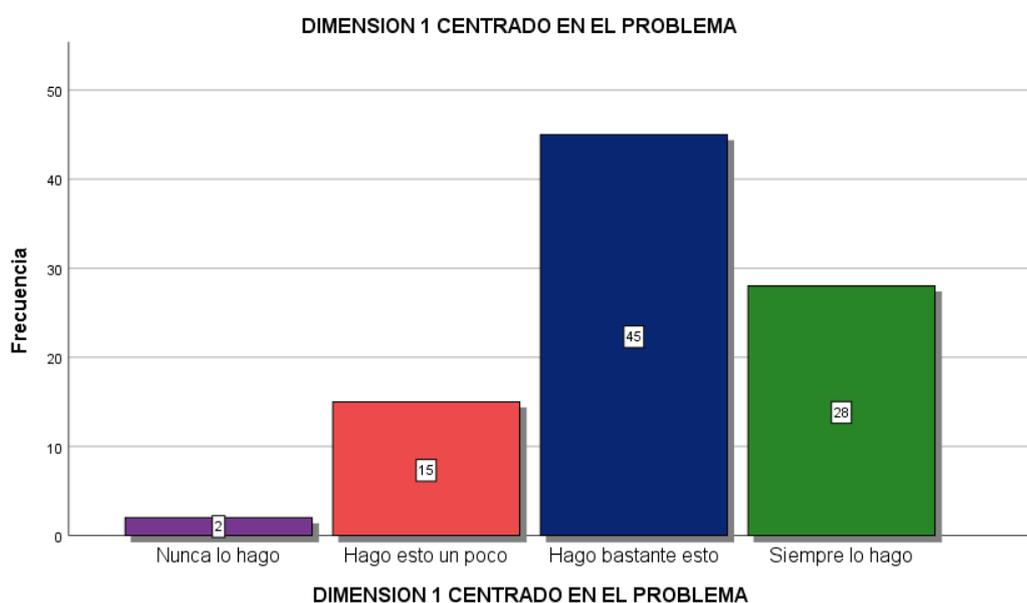
Centrado en el problema

| DIMENSION 1 CENTRADO EN EL PROBLEMA |            |            |                   |                      |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Nunca lo hago                       | 2          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
| Hago esto un poco                   | 15         | 16,7       | 16,7              | 18,9                 |
| Hago bastante esto                  | 45         | 50,0       | 50,0              | 68,9                 |
| Siempre lo hago                     | 28         | 31,1       | 31,1              | 100,0                |
| Total                               | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 4**

Centrado en el problema



de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 8 se observó la dimensión centrado en el problema que está conformado por el 2.2% refiere hacerlo nunca, así mismo un sector mayoritario que está conformado por el 31.1% de la muestra ha señalado hacerlo siempre.

**Tabla 9.**

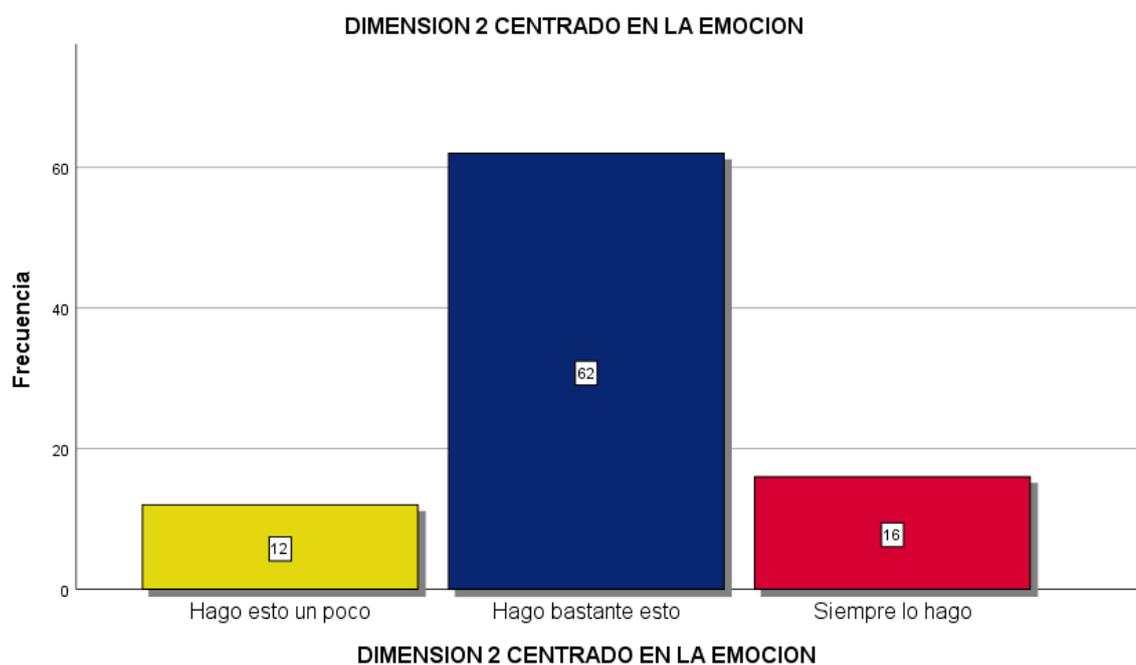
Centrado en la emoción

| <b>DIMENSION 2 CENTRADO EN LA EMOCION</b> |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Hago esto un poco                         | 12         | 13,3       | 13,3              | 13,3                 |
| Hago bastante esto                        | 62         | 68,9       | 68,9              | 82,2                 |
| Siempre lo hago                           | 16         | 17,8       | 17,8              | 100,0                |
| Total                                     | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 5**

Centrado en la emoción



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 9 se puede observar que centrado en la emoción es el 13.3% refiere que lo hace un poco y en su mayoría que está constituido por el 68.9% manifiesta hacerlo bastante.

**Tabla 10.**

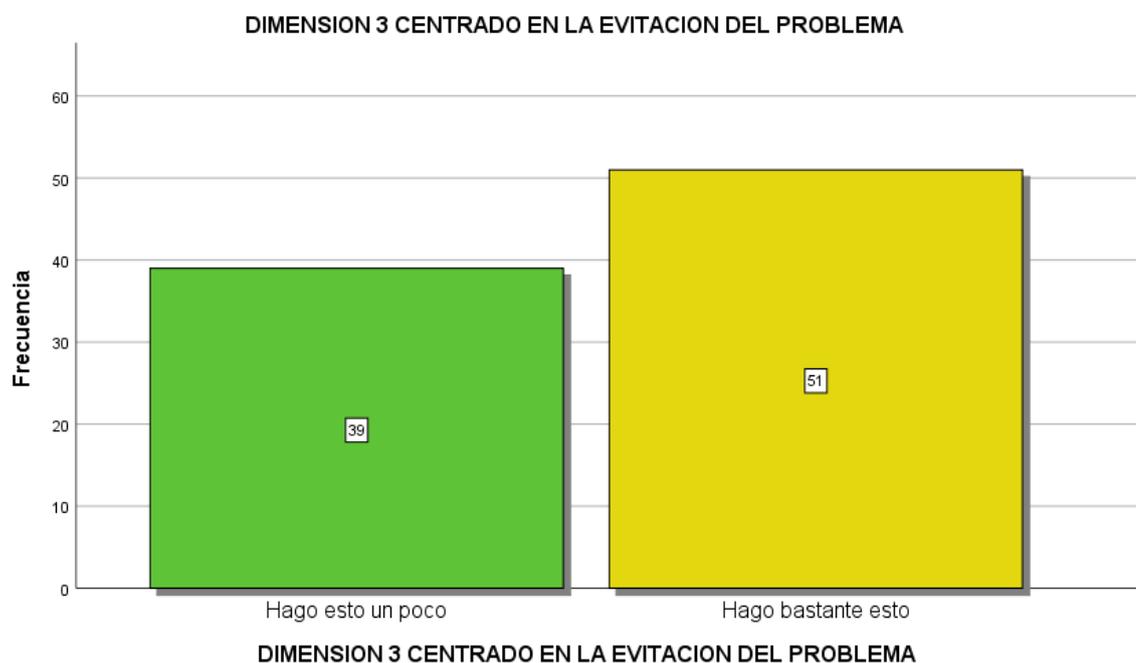
Centrado en la evitación del problema

| DIMENSION 3 CENTRADO EN LA EVITACION DEL PROBLEMA |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Hago esto un poco                                 | 39         | 43,3       | 43,3              | 43,3                 |
| Hago bastante esto                                | 51         | 56,7       | 56,7              | 100,0                |
| Total   | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 6**

Centrado en la evitación del problema



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 10 que corresponde a la dimensión centrado a la evitación del problema se observó que en su minoría que está conformado por el 43.3% refiere hacerlo un poco y en su mayoría que está conformado por el 56.7 refiere hacerlo bastante.

**Tabla 11.**

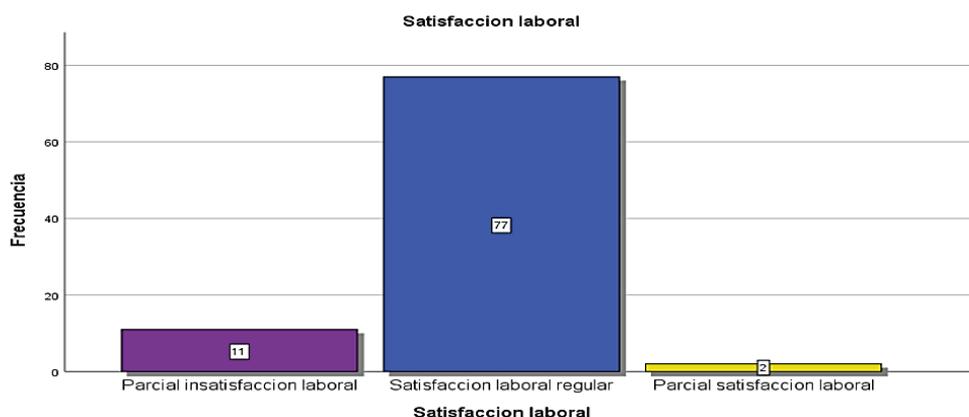
Satisfacción laboral

| <b>Satisfacción laboral</b>    |            |            |                   |                      |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Parcial insatisfacción laboral | 11         | 12,2       | 12,2              | 12,2                 |
| Satisfacción laboral regular   | 77         | 85,6       | 85,6              | 97,8                 |
| Parcial satisfacción laboral   | 2          | 2,2        | 2,2               | 100,0                |
| Total                          | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 7**

Satisfacción laboral



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio

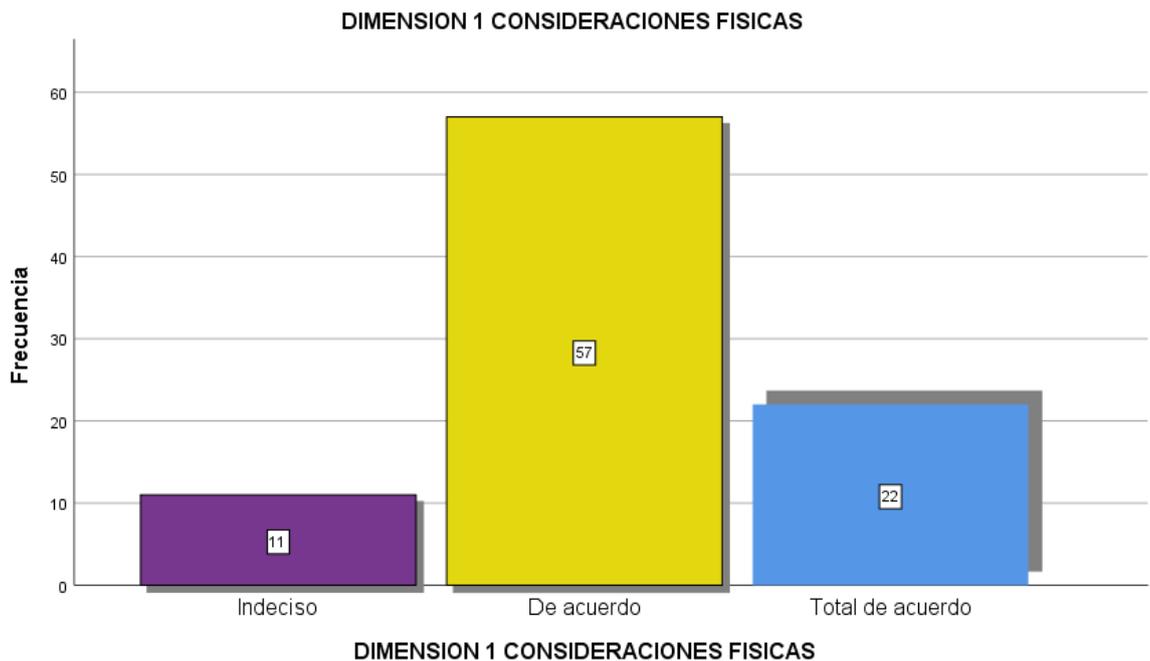
**Interpretación:** En otro caso la Tabla 11 de satisfacción laboral podemos ver que 11 personas tienen una parcial insatisfacción laboral el cual representa el 12,2%, 77 personas tienen una satisfacción laboral regular el cual representa un 85,6% y 2 personas una parcial satisfacción laboral el cual representa un 2,2%.

**Tabla 12.**  
Condiciones físicas

| DIMENSION 1 CONSIDERACIONES FISICAS |            |            |                   |                      |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Indeciso                            | 11         | 12,2       | 12,2              | 12,2                 |
| De acuerdo                          | 57         | 63,3       | 63,3              | 75,6                 |
| Total, de acuerdo                   | 22         | 24,4       | 24,4              | 100,0                |
| Total                               | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 8**  
Condiciones físicas



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** En la tala 12 tenemos la dimensión condiciones físicas como podemos ver en menor porcentaje constituido por el 12.2% se encuentra indeciso y en mayor porcentaje constituido por el 63.3% está de acuerdo.

**Tabla 13.**

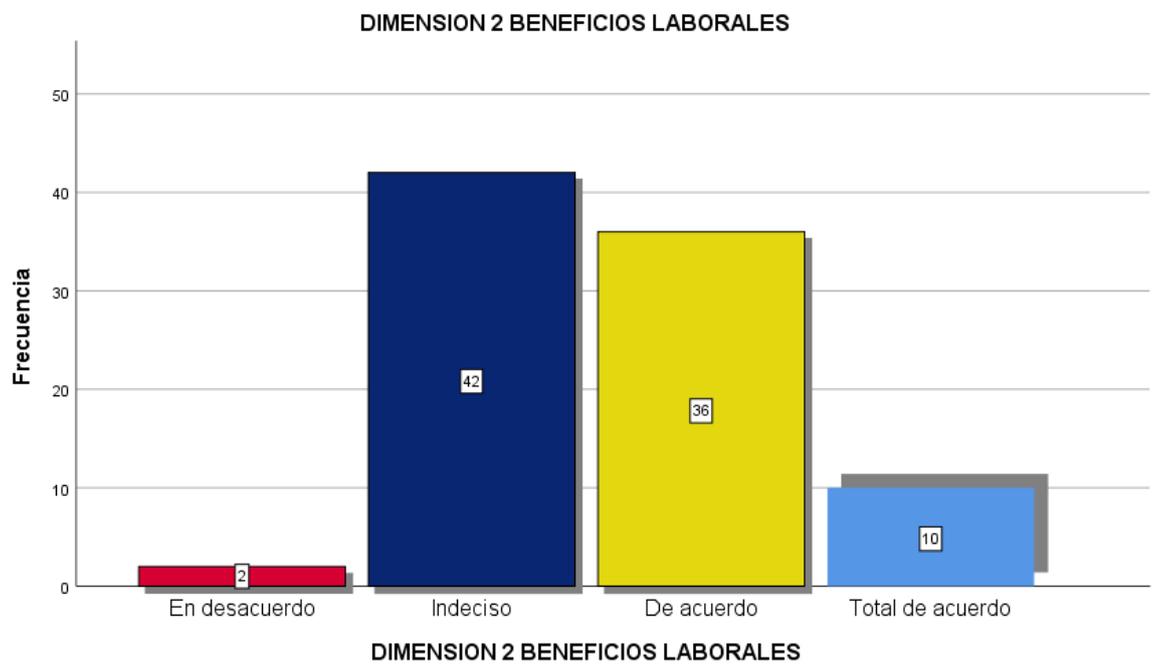
Beneficios laborales

| DIMENSION 2 BENEFICIOS LABORALES |            |            |                   |                      |
|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| En desacuerdo                    | 2          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
| Indeciso                         | 42         | 46,7       | 46,7              | 48,9                 |
| De acuerdo                       | 36         | 40,0       | 40,0              | 88,9                 |
| Total, de acuerdo                | 10         | 11,1       | 11,1              | 100,0                |
| Total                            | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 9**

Beneficios laborales



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** La Tabla 13 corresponde a la dimensión beneficios laborales en el que se puede ver que una minoría del 2.2% está en desacuerdo y en su mayoría constituido por el 46.7% refiere estar indeciso.

**Tabla 14.**

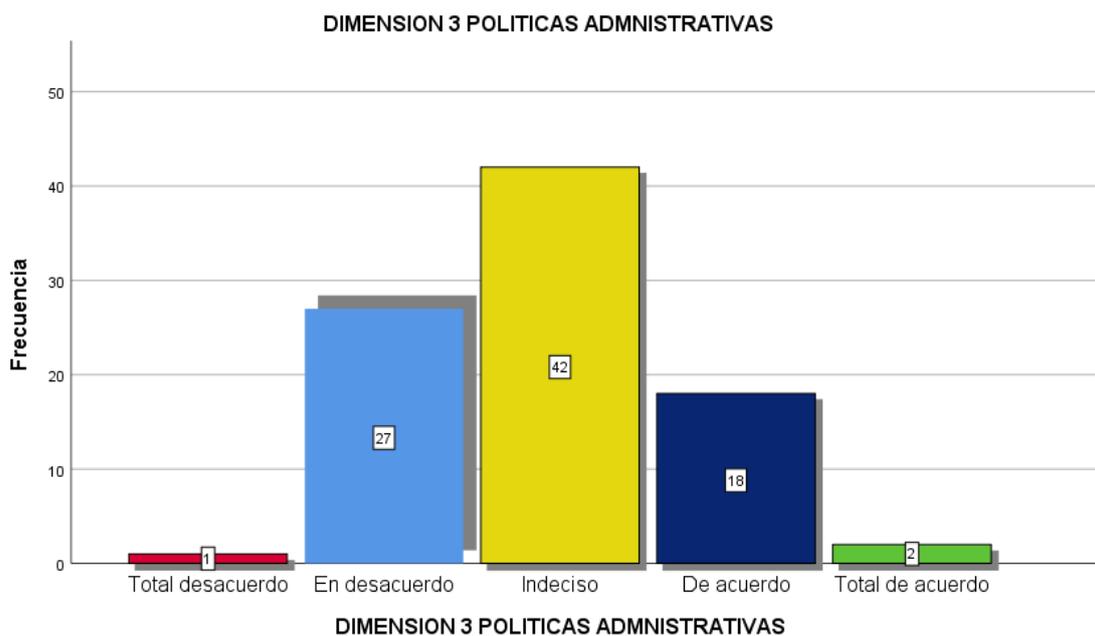
Políticas administrativas

| DIMENSION 3 POLITICAS ADMNISTRATIVAS |            |            |                   |                      |
|--------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Total, desacuerdo                    | 1          | 1,1        | 1,1               | 1,1                  |
| En desacuerdo                        | 27         | 30,0       | 30,0              | 31,1                 |
| Indeciso                             | 42         | 46,7       | 46,7              | 77,8                 |
| De acuerdo                           | 18         | 20,0       | 20,0              | 97,8                 |
| Total, de acuerdo                    | 2          | 2,2        | 2,2               | 100,0                |
| Total                                | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 10**

Políticas administrativas



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** La tabla 14 corresponde a la dimensión políticas administrativas podemos observar que en su minoría constituido por el 1.1% mencionan estar en total de acuerdo y en un mayor porcentaje constituido por el 46.7% refiere estar indeciso.

**Tabla 15.**

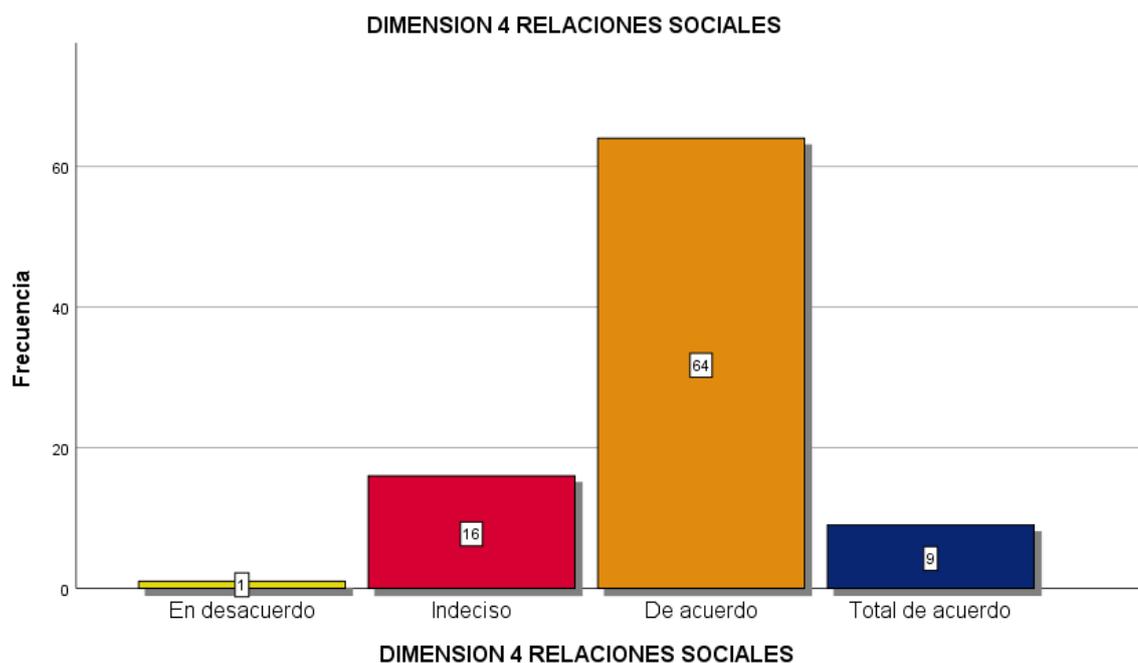
Relaciones sociales

| DIMENSION 4 RELACIONES SOCIALES |            |            |                   |                      |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| En desacuerdo                   | 1          | 1,1        | 1,1               | 1,1                  |
| Indeciso                        | 16         | 17,8       | 17,8              | 18,9                 |
| De acuerdo                      | 64         | 71,1       | 71,1              | 90,0                 |
| Total, de acuerdo               | 9          | 10,0       | 10,0              | 100,0                |
| Total                           | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 11**

Relaciones sociales



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

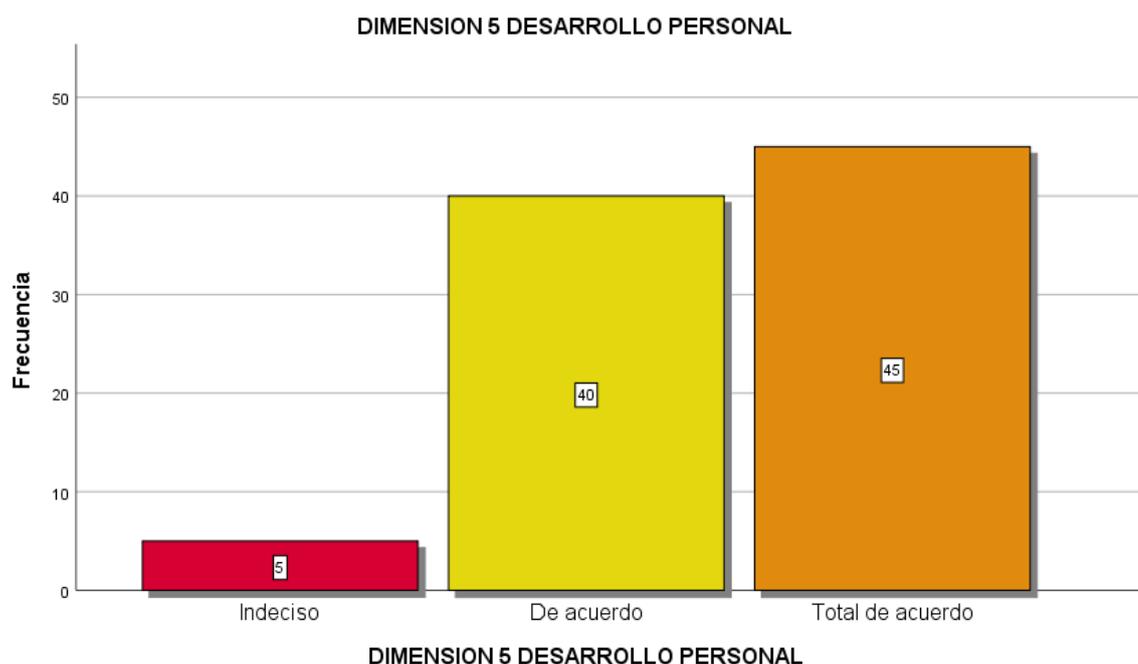
**Interpretación:** En la tabla 15 corresponde a la dimensión relaciones sociales que en un menor porcentaje constituido por el 1.1% refieren que están en desacuerdo y en un mayor porcentaje conformado por el 71.1% mencionan estar de acuerdo.

**Tabla 16.**  
Desarrollo personal

| DIMENSION 5 DESARROLLO PERSONAL |            |            |                   |                      |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Indeciso                        | 5          | 5,6        | 5,6               | 5,6                  |
| De acuerdo                      | 40         | 44,4       | 44,4              | 50,0                 |
| Total, de acuerdo               | 45         | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total                           | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 12**  
Desarrollo personal



**Fuente:** Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

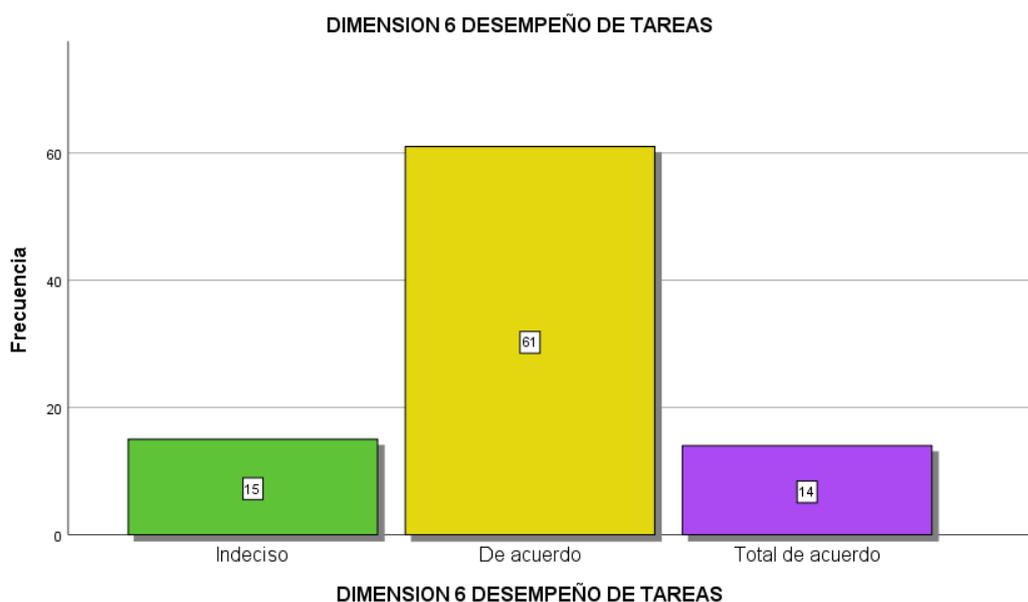
**Interpretación:** En la tabla 16 corresponde a la dimensión desarrollo personal en el que podemos ver que en un menor porcentaje que corresponde al 5.6% refiere estar indeciso y un mayor porcentaje constituido por el 50% manifiesta estar en total acuerdo.

**Tabla 17.**  
Desempeño de tareas

| DIMENSION 6 DESEMPEÑO DE TAREAS |            |            |                   |                      |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Indeciso                        | 15         | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| De acuerdo                      | 61         | 67,8       | 67,8              | 84,4                 |
| Total, de acuerdo               | 14         | 15,6       | 15,6              | 100,0                |
| Total                           | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 13**  
Desempeño de tareas



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 17 corresponde a la dimensión desempeño de tareas se observar que en una minoría que está conformada por el 15.6% manifiesta estar en total acuerdo y una mayoría constituida por el 67.8% refiere estar de acuerdo.

**Tabla 18.**

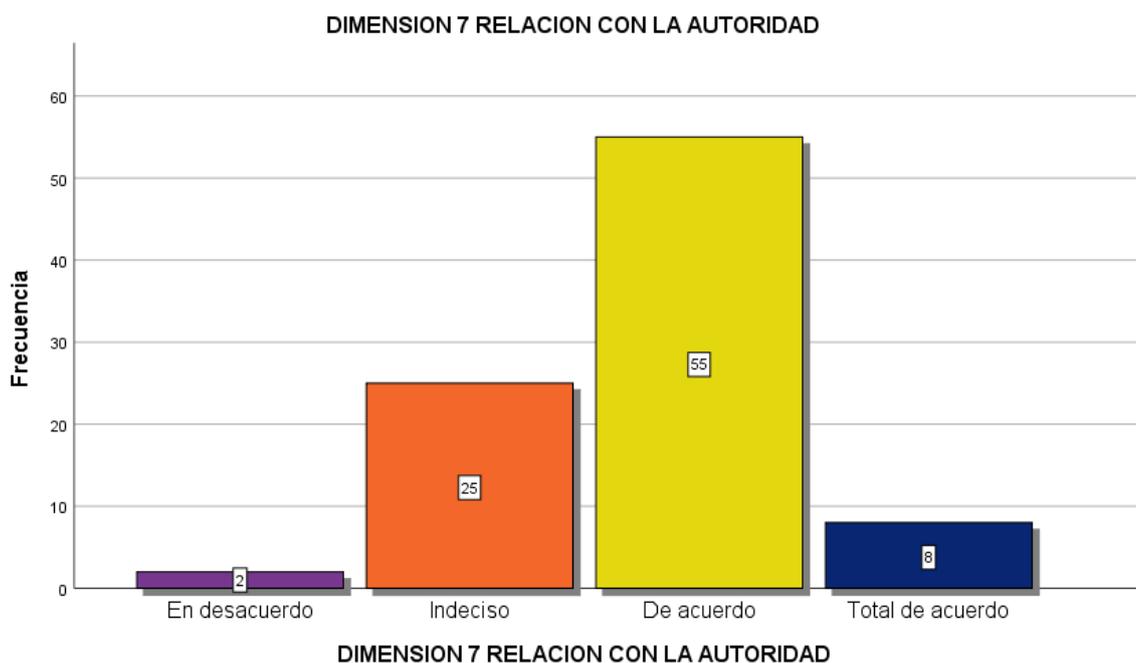
Relación con la autoridad

| DIMENSION 7 RELACION CON LA AUTORIDAD |            |            |                   |                      |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| En desacuerdo                         | 2          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
| Indeciso                              | 25         | 27,8       | 27,8              | 30,0                 |
| De acuerdo                            | 55         | 61,1       | 61,1              | 91,1                 |
| Total, de acuerdo                     | 8          | 8,9        | 8,9               | 100,0                |
| Total                                 | 90         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Figura 14**

Relación con la autoridad



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**Interpretación:** En la tabla 18 que corresponde a la dimensión relación con la autoridad se observó que un porcentaje menor conformado por el 2.2% está en desacuerdo y un mayor porcentaje conformado por el 61.1% manifiesta estar de acuerdo.

## 5.2 Interpretación de resultados

### Prueba de hipótesis general.

**H1.** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**H0.** No existe relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**Tabla 19.**

Prueba de Chi cuadrado (problema general)

| <b>Pruebas de chi-cuadrado</b>  |           |      |                                      |
|---|-----------|------|--------------------------------------|
|   | Valor     | df   | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson   | 1254,786a | 1155 | ,021                                 |
| Razón de verosimilitud  | 416,897   | 1155 | 1,000                                |
| Asociación lineal por lineal  | 1,128     | 1    | ,288                                 |
| N de casos válidos  | 90        |      |                                      |
| a. 1224 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01. |           |      |                                      |

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

## Prueba de hipótesis específica 1.

**H1.** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**H0.** No existe relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

### Tabla 20.

Prueba de Chi cuadrado (problema específico 1)

| <b>Pruebas de chi-cuadrado</b>   |                      |     |                                      |
|--|----------------------|-----|--------------------------------------|
|  | Valor                | df  | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson  | 453,390 <sup>a</sup> | 396 | ,024                                 |
| Razón de verosimilitud   | 246,817              | 396 | 1,000                                |
| Asociación lineal por lineal   | ,590                 | 1   | ,443                                 |
| N de casos válidos   | 90                   |     |                                      |
| a. 442 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01. |                      |     |                                      |

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,024 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

## Prueba de hipótesis específica 2.

**H1.** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**H0.** No existe relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**Tabla 21.**

Prueba de Chi cuadrado (problema específico 2)

| <b>Pruebas de chi-cuadrado</b>   |                      |     |                                      |
|--|----------------------|-----|--------------------------------------|
|  | Valor                | df  | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson  | 733,197 <sup>a</sup> | 660 | ,025                                 |
| Razón de verosimilitud   | 320,720              | 660 | 1,000                                |
| Asociación lineal por lineal   | ,141                 | 1   | ,708                                 |
| N de casos válidos   | 90                   |     |                                      |
| a. 714 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01. |                      |     |                                      |

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,025 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

## Prueba de hipótesis específica 3.

**H1.** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en

trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**H0.** No existe relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**Tabla 22.**

Prueba de Chi cuadrado (problema específico 3)

| <b>Pruebas de chi-cuadrado</b>   |                      |     |                                      |
|--|----------------------|-----|--------------------------------------|
|  | Valor                | df  | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson  | 900,677 <sup>a</sup> | 792 | ,004                                 |
| Razón de verosimilitud   | 333,086              | 792 | 1,000                                |
| Asociación lineal por lineal   | 1,674                | 1   | ,196                                 |
| N de casos válidos   | 90                   |     |                                      |
| a. 850 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01. |                      |     |                                      |

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**Interpretación:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1 Análisis descriptivo

En cuanto a la estrategia del afrontamiento centrado en el problema del personal del establecimiento de salud José Domingo Choquehuanca se encontró que el 31.1% de la muestra a señalado hacerlo siempre Por otro lado en la Estrategia de afrontamiento centrado en la emoción se observa que el 68.9% manifiesta hacerlo bastante Se encontró en la estrategia de afrontamiento centrado en la evitación de problema que el 56.7 refiere hacerlo bastante.

por otro lado, en Satisfacción laboral en un 85,6% tienen una satisfacción laboral regular. También se encontró la condición física en mayor porcentaje constituido por el 63.3% está de acuerdo. A si mismo los beneficios laborales que el 46.7% refiere estar indeciso. De la misma manera en la política administrativa también se mostró un mayor porcentaje de 46.7% se manifestó estar indeciso. En cuanto a la relación social se mostró un mayor porcentaje conformado por el 71.1% mencionan estar de acuerdo. De tal manera en el desarrollo personal se observó un mayor porcentaje constituido por el 50% donde manifiesta estar en total acuerdo. A sí mismo en el desempeño de tareas se obtuvo la gran mayoría constituida por el 67.8% refiere estar de acuerdo.

Igualmente, en la Relación con la autoridad se obtuvo el 61.1% manifiesta estar de acuerdo.

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

En cuanto a la hipótesis general, el resultado fue de un nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo

Choquehuanca. Estos resultados se asemejan al estudio de Pillaca (2021) quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y el clima laboral. Y en sus resultados menciona que se halló que existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral ( $P = 0.000 < 0.05$ ).

De la misma forma tienen semejanza con las conclusiones presentadas por Calderón y Vasquez (2018) quienes buscaron identificar la relación entre las estrategias de manejo del estrés y la satisfacción laboral. Los resultados mostraron una correlación moderadamente significativa de 0.320,  $P < 0.01$  entre las estrategias de manejo del estrés para resolver problemas y el nivel de satisfacción laboral. También hay una correlación significativa con  $P$  a 0,248 grados.

Igualmente sucede con Bendezu y Lara (2021) que su propósito fue determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento, el estrés y la satisfacción. El tipo de estudio fue un diseño transversal correlacional y no experimental. Se encontró que existe una correlación positiva y baja estadísticamente significativa entre la variable estrés y la satisfacción laboral con un valor de  $p$  menor a 0.05.

También se encontró similitud con la investigación de Poblet y Yucra (2022) que tenían como propósito identificar estrategias para afrontar el estrés y las situaciones laborales. Principales resultados se pueden afirmar que existe una correlación directa entre el estrés y las estrategias de afrontamiento en el ambiente laboral, cuyo valor -  $p = 0,001$  ha sido probado.

De la misma forma se presentó semejanza con el trabajo de Condori y Feliciano (2020) su propósito fue determinar la relación entre las

estrategias de manejo del estrés y el estado de ansiedad. El método utilizado en este estudio es el cuantitativo, fundamental, no experimental, hipotéticamente deductivo, con un diseño descriptivo transversal. En cuanto a los resultados, la correlación positiva entre las variables estudiadas fue muy baja,  $p=0,267>0,05$ .

De la misma forma hubo semejanza con la investigación de Calderón y Morillas (2022) teniendo en cuenta que su propósito fue determinar la relación entre los niveles de estrés y la satisfacción laboral. Los métodos utilizados fueron descriptivos, de correlación transversal, y se concluyó que hubo una relación estadísticamente significativa entre las dos variables en  $p=0,05$ .

Igualmente sucedió con Álvarez y Cueva (2020) quienes tomaron como propósito establecer un vínculo entre el entorno laboral y las formas de afrontar el estrés. Los métodos fueron básicos, niveles relevantes, métodos cuantitativos y un diseño trasversal no experimental. Los instrumentos fueron su ambiente de trabajo cuidadosamente diseñado y estilos de manejo del estrés en una población de 175 personas. En cuanto a los resultados obtenidos, se encontró una correlación positiva y moderada entre el ambiente de trabajo y la forma de afrontar el estrés, con una significación estadística de  $p = 0,001$ .

Así mismo con Gallardo (2022) hizo la tesis relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores peruanos. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción. Los métodos son cuantitativos porque tienen estadísticas. Estas herramientas fueron la Escala de Estrés Laboral de 50 ítems y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (MSQ). Se concluyó que existe una relación negativa directa entre el estrés laboral y las variables satisfacción laboral.

Por otro lado, obtuvimos el mismo resultado con Guevara (2021) su propósito fue determinar la relación entre la salud mental y el desempeño laboral. Metodología es del tipo investigación básica, con un horizonte temporal lateral-cuantitativo, con un nivel descriptivo-relevante-causal y un diseño no experimental u observacional. En cuanto a las conclusiones, se determinó una correlación significativa,  $p$ -valor = 0.000, es decir  $<0,05$ . Correlación positiva con Rho de Spearman = 0,666.

De la misma forma con Orellana y Zuñiga (2022) tiene como propósito determinar la relación causal entre el estrés y la satisfacción organizacional. Su metodología es cuantitativo, no experimental transversal descriptivo. Los resultados de la encuesta fueron bajos niveles de estrés y altos niveles de satisfacción laboral y una puntuación de fiabilidad alfa de Cronbach de 0,92.

De la misma manera se presentó semejanza con el estudio de Martínez y González (2022) en el cual su propósito es analizar la relación entre la sobrecarga de trabajo y la satisfacción de los empleados. En cuanto a los métodos, es descriptivo, pertinente y transversal. En cuanto a las conclusiones, la percepción de estresores laborales en el grupo de profesionales analizado fue moderada. El personal tuvo percepciones de demandas psicológicas y control del trabajo más bajas que los auxiliares de enfermería, se analizaron las correlaciones entre las variables y se utilizó la prueba Rho de Spearman, los valores de  $p$  menores a 0 se consideraron estadísticamente significativos. 05.

Lo mismo ocurre con Chiang, Riquelme y Rivas (2018), cuyo objetivo fue analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Estos instrumentos fueron el Cuestionario Karasek de 1967 y Cuestionario con Contenido Laboral (JCQ) con 184 encuestados. En cuanto a la conclusión, la correlación sugiere que a mayor percepción

de la variable satisfacción laboral, mayor control sobre el trabajo y menor nivel de estrés.

Lo anteriormente mencionado esta reaccionado con la teoría de Lazarus y Folkman (1986) quienes mencionan que las estrategias de afrontamiento al estrés lo definen como un conjunto de respuestas cognitivas y conductuales en constante cambio, a partir de esta variación en el significado que un individuo le asigna a su relación con el medio ambiente en el que están, que tiene como objetivo reducir las consecuencias negativas de los acontecimientos amenazador y asegurar el bienestar y el funcionamiento de la sociedad y con Según Palma (2005) quien menciona que la satisfacción laboral se refiere a la predisposición del empleado hacia su trabajo, esta predisposición se basa en las creencias y valores que el individuo forma a partir de su trabajo.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

**SEGUNDA:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,024 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación Chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

**TERCERA:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,025 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

**CUARTA:** Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación chi cuadrado indica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca.

## RECOMENDACIONES

Se presenta las siguientes recomendaciones:

- Es necesario capacitar y proporcionar más información sobre estrategias para afrontar el estrés ya que encontramos en nuestros resultados que están estrechamente asociados con la satisfacción laboral en el que se desempeñan.
- Definitivamente queda recomendado realizar evaluaciones y diagnósticos sobre estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en forma constante, para contar con un control y prevención del estrés y la insatisfacción laboral de los trabajadores.
- Hacer campañas de sensibilidad en el Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca que tome en cuenta la salud mental de sus trabajadores ya que hay personas que experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales y este aspecto se puede provenir por esta razón es necesario aumentar el compromiso y la conciencia sobre la salud mental.
- Crear protocolo de apoyo en el área de Psicología del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca facilitar la comunicación y la escucha activa para crear vínculos entre los empleados, lo que resulta en una reducción de conflictos y resolución de problemas, lo que resulta en una mayor productividad y un mayor compromiso de los empleados.
- Realizar más investigaciones posteriormente para tener conocimiento del impacto sobre la estrategia de estrés y el efecto en la salud mental de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, F. (1997). Psicopatología del trabajo. *Edika*.
- Álvarez, N., & Cueva, Y. (2020). Clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020. *Tesis pregrado*. Universidad Autónoma de Ica, Lima.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigacion Valor Agregado*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Bendezu, G., & Lara, N. (2021). Afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una clínica privada de Lima norte, 2021. *Tesis pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bostal, M., & Malleville, S. (5 de diciembre de 2016). Las relaciones sociales en el trabajo: análisis de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores no docentes de la UNLP. *Memoria Académica*. Obtenido de [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.9092/ev.9092.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9092/ev.9092.pdf)
- Buetow, A. (20 de 05 de 2015). Satisfacción laboral. *Asociación de Egresados y Graduados PUCP*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion\\_laboral-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1662434227&Signature=Uv~i8b3WFE8lcKOq6Qqnpp5xv7T6DigY9JzZb9R6TEVbOWQqeqGwGZv7xt6pn27YGSgkgl6](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1662434227&Signature=Uv~i8b3WFE8lcKOq6Qqnpp5xv7T6DigY9JzZb9R6TEVbOWQqeqGwGZv7xt6pn27YGSgkgl6)

s9Wo270NLtka8XyN3pzBsfgHuOlyhOlwRCz2RccN0AFSTpmnsr~c  
x7uvcPWvPe06

- Cadena, S. (2012). Estilos de afrontamiento en mujeres diagnosticadas con cáncer de mama. *Pregrado*. Universidad Central de Ecuador, Quito.
- Calderón, H., & Morillas, A. (2022). Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras en pandemia covid -19 en Hospital Público de Trujillo. *Tesis pregrado*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Calderón, J., & Vasquez, A. (2018). Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en una empresa de Arequipa. *Tesis de pregrado*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Canchanya, E. (2017). Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017. *Pregrado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Carver, C., Scheier, M., & Kumari, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A theoretically Bases Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283. Obtenido de Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/5a8c/2bceefede7391164c9d45ff01f1d4619ba46.pdf>
- Charaja, F. (2009). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Perú, Puno: Sagitario Impresiones.
- Chiang, V., Salazar, B., & Núñez, P. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Theoria*, 61-76.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. *Mac Graw-Hill*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento>
- Cole, P. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad

- Peruana en 2018. *Pregrado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Condori, M., & Feliciano, V. (2020). Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un Centro de Salud en cuarentena por Covid - 19. *Tesis pregrado*. Universidad Autonoma de Ica, Juliaca.
- De La Cruz, J. (21 de 03 de 2020). Protegiendo al personal de la salud en la pandemia Covid-19. *Revista de la Facultad Medica Humana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n2/2308-0531-rfmh-20-02-173.pdf>
- De la Cueva, M. (2002). El Nuevo Derecho Mexicano del Trabajo. *México*, (Vol. I). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Dongil, E., & Cano, A. (2014). Desarrollo personal y bienestar. *Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés (SEAS)*. Obtenido de [https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoyayuda/docs/guia\\_desarrollo\\_personal\\_y\\_bienestar.pdf](https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoyayuda/docs/guia_desarrollo_personal_y_bienestar.pdf)
- Espinoza, F. (2015). *La tesis universitaria*. Obtenido de <http://investigacion.unajma.edu.pe/sites/default/files/Espinoza2015Latesisuniversitaria>
- Falcón, M. (2017). Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y rasgos de personalidad en padres de niños con trastorno del espectro autista. *Pregrado*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Gallardo, R. (2022). Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores 2022. *Tesis de pregrado*. Universidad de Lima, Lima.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. México: Editorial Planeta Mexicana S.A.

- Guevara, A. (2021). Salud mental en el contexto de la COVID 19 y desempeño laboral del personal de la Clínica Americana Juliaca. *Tesis pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Kabasa, S. (1979). Stressfull Live Events, Personality and Health: An Inquiry into Hardiness. *Journal of Personality and*, 37, 1-11.
- Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud. *Desclée*. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/bb9c7ed7d3779dfdf8>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. *Ediciones Martínez Roca*. Obtenido de [http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20\(1986\)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20(1986)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal).
- Martinez, S., & González, J. (2022). Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Tesis de pregrado*. Universidad Maimónides, Argentina.
- McClelland, D. (1961). *The achieving society*. *Princeton, NJ: Van Nostrand*.
- Ministerio de Salud (MINSa). (2020). Guía técnica para el cuidado de la Salud mental del personal de salud en el contexto del COVID-19. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/473389-guiatecnica-para-el-cuidado-de-la-salud-mental-del-personal-de-la-salud-en-elcontexto-del-covid-19>
- Ministerio de Salud (MINSa). (2020). Metodología para el estudio de clima organizacional. *Ministerio de Salud*. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)

- Ministerio de Salud MINSA. (2022). Servicios y categorías del primer nivel de atención de salud. Obtenido de <https://www.gob.pe/16728-servicios-y-categorias-del-primer-nivel-de-atencion-de-salud>
- MINSA. (2020). Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- Orellana, O., & Zuñiga, D. (2022). Causalidad del estrés y la satisfacción organizacional con el diseño de una propuesta de intervención. Caso: Lacteos Ismaelito, durante el periodo setiembre 2021 a enero 2022. *Para optar el título de Licenciado en Psicología*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (5 de julio de 2021). Por qué importa el estrés en el trabajo. Obtenido de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). Calidad de vida del personal de salud durante la pandemia de COVID-19. Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55930/v46e302022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pillaca, M. (2021). Estrés y clima laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta BAR CLAS – Marcona en el contexto de la emergencia sanitaria 2020. *Tesis pregrado*. Universidad Autónoma de Ica, Marcona.
- Poblet, R., & Yucra, F. (2022). Estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2022. *Tesis pregrado*. Universidad Autónoma de Ica, Juliaca.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson educación.
- Rodríguez, D., Nuñez, L., & Cáceres, A. (Enero - Junio de 2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Posgrado*, 63-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** “Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo

Choquehuanca, Azángaro 2022“

**Responsable:** Yanet Sonia Quispe Huaraccallo

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGÍA   |
|---|---|--|--|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b><br/>Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> <p>Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> <p>Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/>Estrategias de afrontamiento al estrés</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia de afrontamiento centrado en el problema</li> <li>- Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción</li> <li>- Estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b><br/>Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideraciones físicas y materiales</li> <li>- Beneficios laborales o remunerativos</li> <li>- Políticas administrativas</li> <li>- Relaciones sociales</li> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Desempeño de tareas</li> <li>- Relación con la autoridad</li> </ul> | <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>Basico<br/>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b><br/>Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b><br/>No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><b>Técnica e instrumentos</b><br/><b>Técnica:</b> Encuesta<br/><b>Instrumentos:</b> Inventario de afrontamiento al estrés – Brief “COPE - 28”<br/>Escala de satisfacción laboral SL – SPC</p> |

## Anexo 2: Instrumentos de medición

### Inventario de afrontamiento al estrés Brief - "COPE 28"

#### Inventario de afrontamiento al estrés – Brief "COPE 28"

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Es de interés conocer la forma como responden las personas cuando se enfrentan a diferentes tipos de problemas, dificultades o situaciones estresantes en sus vidas.

Hay muchas maneras de manejar esas situaciones. Este cuestionario te pide indicar que es lo que tú generalmente haces o sientes cuando experimentas este tipo de situaciones. Naturalmente, en diferentes situaciones reaccionas en forma diferente, pero piensas que es lo que habitualmente haces tú.

A continuación, encontraras una serie de afirmaciones sobre cómo actuar o sentir en esas situaciones. Señala en cada una de ellas si coinciden o no con tu propia forma de actuar o sentir, marcando con "X" donde correspondan según la frecuencia que realiza cada ítem de estrategia de afrontamiento.

| Nº | Estrategias de afrontamiento   | Nunca lo Hago | Hago Esto un Poco | Hago Bastante Esto | Siempre lo Hago |
|----|--|---------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 1  | Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.           | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 2  | Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.    | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 3  | Acepto la realidad de lo que ha sucedido.                                    | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 4  | Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente. | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 5  | Me digo a mí mismo "esto no es real".  | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 6  | Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.                             | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 7  | Hago bromas sobre el problema.   | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 8  | Me critico a mí mismo.   | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 9  | Consigo apoyo emocional de otros.  | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 10 | Tomo medidas para intentar que la situación mejore.                          | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 11 | Renuncio a intentar ocuparme de los problemas.                               | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 12 | Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.          | 0             | 1                 | 2                  | 3               |
| 13 | Me niego a creer que haya sucedido.  | 0             | 1                 | 2                  | 3               |

|    |  |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|
| 14 | Intento ver con otros ojos los problemas, para hacer que parezca más positivo.         | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | Utilizo alcohol u otras drogas para sentirme mejor.                                    | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.                       | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.                                       | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 18 | Busco algo bueno en lo que está sucediendo.  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 19 | Me rio de la situación.  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 20 | Rezo o medito.   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 21 | Aprendo a vivir con los problemas.   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 22 | Hago algo para pensar menos en los problemas, tal como ir al cine o ver la televisión. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 23 | Expreso mis sentimientos negativos.  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 24 | Consumo alcohol u otras drogas que me ayudan a superarlo.                              | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 25 | Renuncio al intento de hacer frente al problema.                                       | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 26 | Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 27 | Me echo la culpa de lo que ha sucedido.  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 28 | Consigo que otras personas me ayuden aconsejen.  | 0 | 1 | 2 | 3 |

### ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( )

Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: ID

|  | TA | A | I | D | ID |
|--|----|---|---|---|----|
| 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores |    |   |   |   |    |
| 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo                              |    |   |   |   |    |
| 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.      |    |   |   |   |    |
| 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                        |    |   |   |   |    |
| 5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra                               |    |   |   |   |    |
| 6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)  |    |   |   |   |    |
| 7. Me siento mal con lo que hago.  |    |   |   |   |    |
| 8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.                                   |    |   |   |   |    |
| 9. Me agradan trabajar con mis compañeros  |    |   |   |   |    |
| 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.                                      |    |   |   |   |    |
| 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.                                   |    |   |   |   |    |
| 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo  |    |   |   |   |    |
| 13. El ambiente donde trabajo es confortable   |    |   |   |   |    |
| 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable                                 |    |   |   |   |    |
| 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                      |    |   |   |   |    |
| 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo                        |    |   |   |   |    |
| 17. Me disgusta mi horario   |    |   |   |   |    |
| 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo                                     |    |   |   |   |    |
| 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia                         |    |   |   |   |    |
| 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo                           |    |   |   |   |    |
| 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable                     |    |   |   |   |    |
| 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.                 |    |   |   |   |    |
| 23. El horario de trabajo me resulta incómodo  |    |   |   |   |    |
| 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo              |    |   |   |   |    |
| 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.                          |    |   |   |   |    |
| 26. Mi trabajo me aburre.  |    |   |   |   |    |
| 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.                                 |    |   |   |   |    |
| 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.                           |    |   |   |   |    |
| 29. Mi trabajo me hace sentir realizado.   |    |   |   |   |    |
| 30. Me gusta el trabajo que realizo  |    |   |   |   |    |
| 31. No me siento a gusto con mi(s)   |    |   |   |   |    |
| 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.               |    |   |   |   |    |
| 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.             |    |   |   |   |    |
| 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).                                 |    |   |   |   |    |
| 35. Me siento complacido con la actividad que realizo.                                   |    |   |   |   |    |
| 36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.                          |    |   |   |   |    |

### Anexo 3: Ficha de validación

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022

**Nombre del Experto:** Mg. Joel Hiamir Figueroa Quiñones

##### I. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

| Aspectos a Evaluar | Descripción:  | Evaluación Cumple/<br>No cumple | Preguntas a corregir |
|--------------------|---|---------------------------------|----------------------|
| 1. Claridad        | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | X                               |                      |
| 2. Objetividad     | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | X                               |                      |
| 3. Conveniencia    | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | X                               |                      |
| 4. Organización    | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | X                               |                      |
| 5. Suficiencia     | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | X                               |                      |
| 6. Intencionalidad | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | X                               |                      |
| 7. Consistencia    | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | X                               |                      |
| 8. Coherencia      | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | X                               |                      |
| 9. Estructura      | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | X                               |                      |
| 10. Pertinencia    | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | X                               |                      |

##### II. OBSERVACIONES GENERALES

Es correcto



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** "Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022"

**Nombre del Experto:** *Judith Estepania Quispe Cusi*

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

| Aspectos a Evaluar | Descripción:  | Evaluación<br>Cumple/ No cumple | Preguntas a corregir |
|--------------------|---|---------------------------------|----------------------|
| 1. Claridad        | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | <i>Si</i>                       |                      |
| 2. Objetividad     | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | <i>Si</i>                       |                      |
| 3. Conveniencia    | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | <i>Si</i>                       |                      |
| 4. Organización    | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | <i>Si</i>                       |                      |
| 5. Suficiencia     | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | <i>Si</i>                       |                      |
| 6. Intencionalidad | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | <i>Si</i>                       |                      |
| 7. Consistencia    | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | <i>Si</i>                       |                      |
| 8. Coherencia      | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | <i>Si</i>                       |                      |
| 9. Estructura      | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | <i>Si</i>                       |                      |
| 10. Pertinencia    | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | <i>Si</i>                       |                      |

### III. OBSERVACIONES GENERALES

  
Nombre: Judith Estepania Quispe Cusi  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 14193  
DNI: \_\_\_\_\_

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

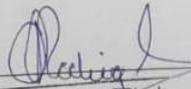
**Título de la Investigación:** "Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022"

**Nombre del Experto:**

**II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO**

| Aspectos a Evaluar | Descripción:  | Evaluación<br>Cumple/ No cumple | Preguntas a corregir |
|--------------------|---|---------------------------------|----------------------|
| 1. Claridad        | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado                 | Cumple                          |                      |
| 2. Objetividad     | Las preguntas están expresadas en aspectos observables                      | Cumple                          |                      |
| 3. Conveniencia    | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado                     | Cumple                          |                      |
| 4. Organización    | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario              | Cumple                          |                      |
| 5. Suficiencia     | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad       | Cumple                          |                      |
| 6. Intencionalidad | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación  | Cumple                          |                      |
| 7. Consistencia    | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado       | Cumple                          |                      |
| 8. Coherencia      | Existe relación entre las preguntas e indicadores                           | Cumple                          |                      |
| 9. Estructura      | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | Cumple                          |                      |
| 10. Pertinencia    | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación                    | Cumple                          |                      |

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

**Maritza Rodríguez Pineda**  
 PSICOLOGA  
 C.Ps. P. 11865  
 Nombre: Maritza Rodríguez Pineda  
 DNI: 02433258

#### Anexo 4: Escala de valoración del instrumento

| Estrategias de afrontamiento al estrés |           |
|--|-----------|
| Muy pocas veces emplea esta forma      | 0 al 25   |
| Depende de las circunstancias          | 26 al 75  |
| Forma frecuente de afrontar en estrés  | 76 al 100 |

#### CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS ESCALA SL-SPC

| SATISFACCIÓN<br>LABORAL                       | FACTORES |          |          |          |          |          |          | P.T.      |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|   | I        | II       | III      | IV       | V        | VI       | VII      |           |
| <b>Alta</b>                                   | 23<br>ó+ | 18<br>ó+ | 23<br>ó+ | 19<br>ó+ | 29<br>ó+ | 29<br>ó+ | 29<br>ó+ | 168<br>ó+ |
| <b>Parcial<br/>Satisfacción<br/>Laboral</b>   | 20<br>a  | 15<br>a  | 20<br>a  | 17<br>a  | 26<br>a  | 26<br>a  | 25<br>a  | 149<br>a  |
|   | 22       | 17       | 22       | 18       | 28       | 28       | 28       | 167       |
| <b>Regular</b>                                | 15<br>a  | 9<br>a   | 15<br>a  | 12<br>a  | 19<br>a  | 20<br>a  | 19<br>a  | 112<br>a  |
|   | 19       | 14       | 19       | 16       | 25       | 25       | 24       | 148       |
| <b>Parcial<br/>Insatisfacción<br/>Laboral</b> | 11<br>a  | 7<br>a   | 11<br>a  | 8<br>a   | 14<br>a  | 14<br>a  | 14<br>a  | 93<br>a   |
|   | 14       | 8        | 14       | 11       | 18       | 19       | 18       | 111       |
| <b>Baja</b>                                   | 10<br>ó- | 6<br>ó-  | 10<br>ó- | 7<br>ó-  | 13<br>ó- | 13<br>ó- | 13<br>ó- | 92<br>ó-  |

## Anexo 5: Base de datos SSPS

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

Visible: 28 de 28 variables

|    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | f |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 1  | 0  | 1  | 2  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1   | 0   | 0   | 0   | 2   | 0   |   |
| 2  | 2  | 1  | 3  | 0  | 0  | 2  | 0  | 1  | 1  | 1   | 0   | 0   | 0   | 3   | 0   |   |
| 3  | 1  | 1  | 2  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1   | 0   | 0   | 0   | 2   | 0   |   |
| 4  | 2  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 2  | 1  | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   |   |
| 5  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 0  | 1  | 1   | 2   | 1   | 0   | 2   | 0   |   |
| 6  | 2  | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 1   | 0   | 0   | 0   | 2   | 1   |   |
| 7  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 0  | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 0   |   |
| 8  | 2  | 1  | 1  | 0  | 2  | 2  | 0  | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 0   |   |
| 9  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   |   |
| 10 | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   |   |
| 11 | 1  | 2  | 3  | 0  | 0  | 1  | 3  | 1  | 0  | 2   | 1   | 0   | 0   | 2   | 0   |   |
| 12 | 1  | 2  | 3  | 0  | 0  | 1  | 3  | 1  | 3  | 2   | 1   | 3   | 0   | 2   | 0   |   |
| 13 | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   |   |
| 14 | 2  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 3   |   |
| 15 | 2  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   |   |
| 16 | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 0   |   |
| 17 | 0  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   |   |
| 18 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 0  | 0  | 0   | 1   | 1   | 2   | 0   | 1   |   |
| 19 | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   |   |
| 20 | 0  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 0  | 1  | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 0   |   |
| 21 | 3  | 1  | 3  | 1  | 0  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2   | 1   | 1   | 0   | 3   | 0   |   |
| 22 | 0  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2   | 0   | 0   | 0   | 3   | 2   |   |
| 23 | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |   |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

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

Visible: 40 de 40 variables

|    | Edad | Sexo | Es_civil | Sit_lab | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | f |
|----|------|------|----------|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|---|
| 1  | 36   | 2    | 5        | 2       | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   |   |
| 2  | 51   | 1    | 2        | 1       | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 1  | 5  | 5   | 5   |   |
| 3  | 34   | 1    | 5        | 2       | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5   | 2   |   |
| 4  | 45   | 2    | 2        | 1       | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 2  | 5  | 5   | 5   |   |
| 5  | 31   | 2    | 5        | 2       | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2   | 4   |   |
| 6  | 35   | 2    | 1        | 2       | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   |   |
| 7  | 33   | 1    | 1        | 2       | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4   | 4   |   |
| 8  | 25   | 1    | 1        | 2       | 3  | 5  | 3  | 4  | 5  | 1  | 2  | 5  | 3  | 4   | 4   |   |
| 9  | 32   | 2    | 1        | 1       | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 2  | 5  | 2  | 5  | 5   | 5   |   |
| 10 | 25   | 1    | 5        | 2       | 4  | 5  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 5  | 4   | 3   |   |
| 11 | 28   | 2    | 1        | 1       | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |   |
| 12 | 23   | 1    | 1        | 2       | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 2  | 4  | 4   | 4   |   |
| 13 | 38   | 1    | 5        | 1       | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 1  | 2  | 3  | 5   | 5   |   |
| 14 | 36   | 1    | 1        | 2       | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 1  | 1  | 4  | 4   | 4   |   |
| 15 | 28   | 1    | 5        | 2       | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 2  | 5  | 5  | 5   | 5   |   |
| 16 | 27   | 1    | 1        | 2       | 2  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   |   |
| 17 | 27   | 1    | 2        | 2       | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4   | 4   |   |
| 18 | 27   | 1    | 1        | 1       | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 1  | 1  | 4  | 4   | 4   |   |
| 19 | 23   | 1    | 1        | 2       | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3   | 2   |   |
| 20 | 30   | 2    | 1        | 1       | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 5   |   |
| 21 | 38   | 1    | 2        | 1       | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3   | 4   |   |
| 22 | 27   | 1    | 5        | 2       | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 2  | 1  | 1  | 5  | 5   | 5   |   |
| 23 | 39   | 1    | 1        | 2       | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2   | 4   |   |

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 6: Documentos administrativos



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**"Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022"**

**Institución:** Universidad Autónoma de Ica

**Responsable:** Yanet Sonia Quispe Huaracallo

**Objetivo de la investigación:** Por la presente se le invita a participar en la investigación que tiene como objetivo determinar cómo influye las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azángaro 2022.

**Procedimiento:** Si acepta ser partícipe de la presente investigación, usted deberá llenar los cuestionarios denominados Inventario de afrontamiento al estrés – Brief "COPE - 28 y Escala de satisfacción laboral SL – SPC, los cuales deberán ser resueltos en un tiempo de aproximadamente 30 minutos.

**Confidencialidad de la información:** La responsable del estudio garantiza que se respetara el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, evitando la exposición de datos que permitan la identificación de las personas que formaran parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por las investigaciones, y acepto voluntariamente participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Azángaro de del 2022

Apellidos y Nombres:

Edad:

Servicio:

\_\_\_\_\_  
Firma

DNI:

MINISTERIO DE SALUD  
REDES ACADÉMICAS  
CRO RED J.D. CHOQUEHUANCA  
PERMITE DOCUMENTARIO  
Fecha: 27-10-22 Hora: 8:27 am  
C. 1. Reg. 110  
Recibido Reception: [Signature]

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

**SOLICITO:** Autorización para la aplicación de instrumentos de investigación.

**C.D. Julio Ernesto Rodriguez Soria**  
JEFE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA

Yo, **Yanet Sonia Quispe Huaracallo**, identificada con DNI N° 46922593, estudiante del Programa Académico de Psicología en la Universidad Autónoma de Ica, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que siendo un requisito indispensable la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para el procedimiento estadístico y así poder culminar la investigación titulada "Estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en trabajadores del Establecimiento de Salud José Domingo Choquehuanca, Azangaro 2022" a fin de obtener el título de Licenciada en Psicología, solicito a su persona la AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACION, a cada una de las unidades de analisis que conforman la muestra de estudio.

Por lo tanto:

Pido a Ud. acceder a mi solicitud por ser de justo.

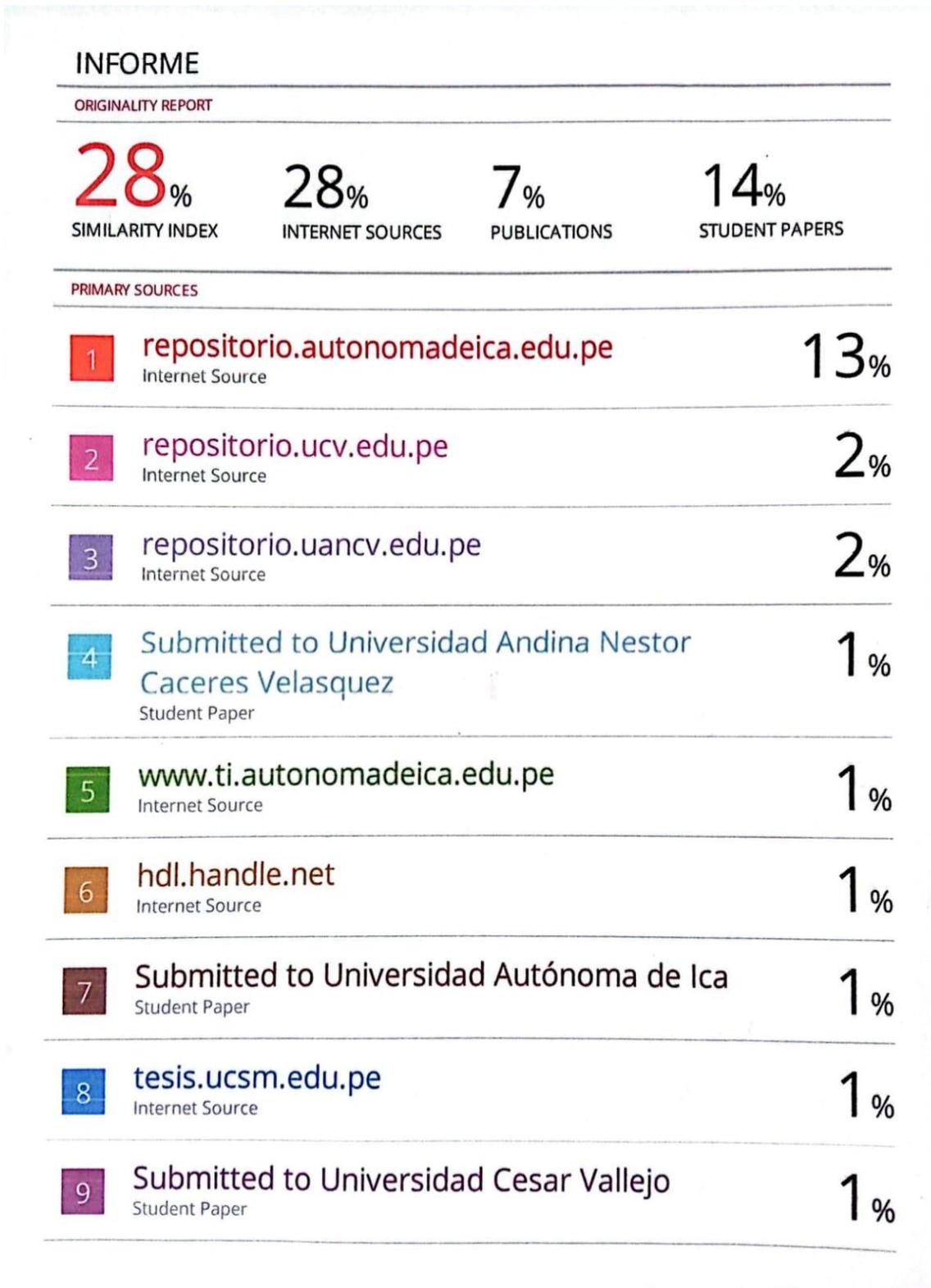
Azángaro 27 de octubre del 2022

Atentamente.

Yanet Sonia Quispe Huaracallo  
DNI:46922593

MINISTERIO DE SALUD  
REDES ACADÉMICAS  
CRO RED J.D. CHOQUEHUANCA  
Julio Ernesto Rodriguez Soria  
DENTISTA  
RESS - AZANGARO - N° 9063

## Anexo 7: Informe Turnitin



|    |   |      |
|----|---|------|
| 10 | dspace.ups.edu.ec<br>Internet Source                                      | 1 %  |
| 11 | Submitted to Universidad Alas Peruanas<br>Student Paper                   | <1 % |
| 12 | scielo.sld.cu<br>Internet Source  | <1 % |
| 13 | Submitted to Universidad Femenina del<br>Sagrado Corazón<br>Student Paper | <1 % |
| 14 | Submitted to Universidad Católica del CIBAO<br>Student Paper              | <1 % |
| 15 | repositorio.usanpedro.edu.pe<br>Internet Source                           | <1 % |
| 16 | es.scribd.com<br>Internet Source  | <1 % |
| 17 | repositorio.udh.edu.pe<br>Internet Source                                 | <1 % |
| 18 | Submitted to American Public University<br>System<br>Student Paper        | <1 % |
| 19 | repositorio.unsa.edu.pe<br>Internet Source                                | <1 % |
| 20 | repositorio.uwiener.edu.pe<br>Internet Source                             | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 21 | dspace.unitru.edu.pe<br>Internet Source   | <1 % |
| 22 | repositorio.upla.edu.pe<br>Internet Source                                      | <1 % |
| 23 | repositorioacademico.upc.edu.pe<br>Internet Source                              | <1 % |
| 24 | Submitted to Universidad Autonoma del Peru<br>Student Paper                     | <1 % |
| 25 | Submitted to Universidad Católica San Pablo<br>Student Paper                    | <1 % |
| 26 | repositorio.uladech.edu.pe<br>Internet Source                                   | <1 % |
| 27 | repositorio.une.edu.pe<br>Internet Source                                       | <1 % |
| 28 | Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac<br>Student Paper | <1 % |
| 29 | repositorio.umsa.bo<br>Internet Source  | <1 % |
| 30 | www.scribd.com<br>Internet Source   | <1 % |
| 31 | Submitted to Universidad Continental<br>Student Paper                           | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 32 | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru<br>Student Paper | <1 % |
| 33 | repositorio.cientifica.edu.pe<br>Internet Source                       | <1 % |
| 34 | repositorio.eiposgrado.edu.pe<br>Internet Source                       | <1 % |
| 35 | repositorio.unheval.edu.pe<br>Internet Source                          | <1 % |
| 36 | repositorio.utelesup.edu.pe<br>Internet Source                         | <1 % |
| 37 | repositorio.upeu.edu.pe<br>Internet Source                             | <1 % |
| 38 | repositorio.urp.edu.pe<br>Internet Source                              | <1 % |
| 39 | www.amitai.com<br>Internet Source                                      | <1 % |
| 40 | repositorio.uap.edu.pe<br>Internet Source                              | <1 % |
| 41 | repositorio.uigv.edu.pe<br>Internet Source                             | <1 % |
| 42 | doczz.it<br>Internet Source  | <1 % |
| 43 | pingpdf.com  |      |

|    |  |      |
|----|--|------|
|    | Internet Source                                | <1 % |
| 44 | renati.sunedu.gob.pe<br>Internet Source        | <1 % |
| 45 | repositorio.usil.edu.pe<br>Internet Source     | <1 % |
| 46 | repositorio.utc.edu.ec<br>Internet Source      | <1 % |
| 47 | sobre.arquivo.pt<br>Internet Source            | <1 % |
| 48 | 1library.co<br>Internet Source                 | <1 % |
| 49 | core.ac.uk<br>Internet Source                  | <1 % |
| 50 | intra.uigv.edu.pe<br>Internet Source           | <1 % |
| 51 | lamenteesmaravillosa.com<br>Internet Source    | <1 % |
| 52 | repositorio.ucsg.edu.ec<br>Internet Source     | <1 % |
| 53 | repositorio.umb.edu.pe:8080<br>Internet Source | <1 % |
| 54 | www.rnarg.com.ar<br>Internet Source            | <1 % |
| 55 | moam.info<br>Internet Source                   | <1 % |

Exclude quotes  Exclude matches = 4 words  
 Exclude bibliography

## Anexo 8: Evidencias Fotográfica









