



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

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

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA –  
2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

Presentado por:

**Lucia Virginia Condori Acero**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Docente asesora

Mg. Kelly Fara Vargas Prado

Código Orcid N° 0000-0002-3322-1825

Chincha, Ica, 2022

**Asesora**

Mg. KELLY FARA VARGAS PRADO

**Miembros del jurado**

- Dr. Edmundo González Zavaleta
- Dr. Elio Huamán Flores
- Mg. Susana Atuncar Deza

## **DEDICATORIA**

A mi querida hija Elizabeth Gabriela, por tenerme la paciencia y comprensión durante los 5 años de estudios en la universidad y por apoyar mi sueño anhelado de seguir superándome.

Para mi amiga y compañera de trabajo María Zenaida por su motivación para que logre mi Licenciatura en Psicología a pesar de las adversidades.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por iluminar mi camino y cuidarme en todo momento y no desampararme en los momentos difíciles de mi vida.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

**Material y método:** Metodológicamente se aplicó un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada de corte transversal, de nivel correlacional y el diseño fue no experimental, descriptivo – correlacional. La población muestral estuvo compuesta por 60 trabajadores del Centro de Salud Metropolitano. La técnica fue la encuesta mediante dos instrumentos un inventario de estrés laboral y la escala de afrontamiento BRIEF COPE 28.

**Resultados:** Se observó que el 71,7% presenta un nivel bajo de estrés laboral, 28,3% nivel medio. En la dimensión de agotamiento emocional (51,7%) nivel bajo ,46,7% nivel medio y 1,7% nivel alto, en la dimensión despersonalización con 81,7% nivel bajo y el 18,3% nivel medio, en la dimensión realización personal 38,3% nivel medio y el 61,7 % en el nivel alto. En la variable estrategia de afrontamiento el 18,3% nivel bajo y el 81,7% nivel medio, en la dimensión de la estrategia orientada al problema el 8,3% nivel bajo y el 91,7% nivel medio, en la estrategia orientada a la emoción el 36,7 % nivel bajo, el 60,0% nivel medio y el 3,3 % en el nivel alto, en la dimensión de la estrategia afrontamiento evitativo el 53,3 % nivel bajo y el 46,7% en el nivel medio.

**Conclusiones:** Se determina que no existe relación significativa entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021, habiendo obtenido un p valor de 0,185; de manera que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

**Palabras claves:** Estrés laboral, estrategias de afrontamiento, personal de salud

## ABSTRACT

**Objective:** The general objective of this research was to determine the relationship between work stress and coping strategies in the staff of the Metropolitan Health Center, Tacna, in 2021.

**Material and method:** Methodologically, a quantitative approach was applied, the type of research was cross-sectional, correlational, and the design was non-experimental, descriptive - correlational. The sample population consisted of 60 workers from the Metropolitan Health Center. The technique was the survey using two instruments, an inventory of work stress and the BRIEF COPE 28 coping scale.

**Results:** It was observed that 71.7% have a low level of work stress, 28.3% have a medium level. In the emotional exhaustion dimension (51.7%) low level, 46.7% medium level and 1.7% high level, in the depersonalization dimension with 81.7% low level and 18.3% medium level, in the personal achievement dimension 38.3% medium level and 61.7% at the high level. In the coping strategy variable, 18.3% had a low level and 81.7% had a medium level, in the problem-oriented strategy dimension, 8.3% had a low level and 91.7% had a medium level, in the strategy emotion-oriented 36.7% low level, 60.0% medium level and 3.3% high level, in the dimension of the avoidant coping strategy 53.3% low level and 46.7% % at the average level.

**Conclusions:** It is determined that there is no significant relationship between work stress and coping strategy in the staff of the Metropolitan Health Center, Tacna - 2021, having obtained a p value of 0.185; So the null hypothesis is accepted and the alternative is rejected.

**Keywords:** Work stress, coping strategies, health personnel

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general/Índice de tablas y figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	15
2.4. Justificación e importancia	15
2.5. Objetivo general	17
2.6. Objetivos específicos	17
2.7. Alcances y limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	28
3.3. Marco conceptual	41
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Tipo y nivel de investigación	43
4.2. Diseño de investigación	43
4.3. Población - Muestra	44
4.4. Hipótesis general y específicas	45
4.5. Identificación de las variables	45
4.6. Operacionalización de variables	46
4.7. Recolección de datos	48
V. RESULTADOS	53
5.1. Presentación de resultados	53

5.2	Interpretación de los resultados	62
VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	63
6.1	Análisis descriptivo de los resultados	63
6.2	Comparación resultados con marco teórico	76
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
	REFERENCIAS	80
	ANEXOS	83
	Anexo 1: Matriz de consistencia	84
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	88
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	89
	Anexo 4: Data de resultados	95
	Anexo 5: Consentimiento informado	101
	Anexo 6: Documentos administrativos	102
	Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias	106
	Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	109

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Baremación de la variable estrés laboral y de sus dimensiones.	49
Tabla 2	Baremación de la variable estrategias de afrontamiento y de sus dimensiones.	51
Tabla 3	Datos sociodemográficos en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.	53
Tabla 4	Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.	54
Tabla 5	Agotamiento emocional en el personal del centro de salud Metropolitano, Tacna – 2021.	55
Tabla 6	Despersonalización en el personal del centro de salud Metropolitano, Tacna – 2021.	56
Tabla 7	Realización personal en el personal del centro de salud Metropolitano, Tacna – 2021.	57
Tabla 8	Estrategias de afrontamiento en el personal del centro de salud Metropolitano, Tacna – 2021.	58
Tabla 9	Estrategia orientada al problema en el personal del centro de salud Metropolitano, Tacna – 2021.	59
Tabla 10	Estrategia orientada a la emoción en el personal del centro de salud Metropolitano, Tacna – 2021.	60
Tabla 11	Estrategia afrontamiento evitativo en el personal del centro de salud Metropolitano, Tacna – 2021.	61
Tabla 12	Tabla de estadísticos descriptivos estrés laboral y sus dimensiones.	63
Tabla 13	Tabla de estadísticos descriptivos de estrategias de afrontamiento y sus dimensiones.	65
Tabla 14	Prueba de normalidad.	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.	54
Figura 2	Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021. Dimensión agotamiento emocional.	55
Figura 3	Despersonalización en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.	56
Figura 4	Realización personal en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.	57
Figura 5	Estrategia de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.	58
Figura 6	Estrategia orientada al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.	59
Figura 7	Estrategia orientada a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.	60
Figura 8	Estrategia afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.	61

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el estrés laboral del personal que labora en el centro de salud Metropolitano de Tacna y de las estrategias de afrontamiento que usan los trabajadores sanitarios para reducir su impacto en su salud y en su desempeño laboral. El estrés laboral tiene impacto en el personal sanitario y lo hace de diversa manera e intensidad. Asimismo, ante el estrés laboral imperante en una organización sanitaria, el personal asume un conjunto de respuestas que le permiten adaptarse y a responder en forma eficiente a las demandas sanitarias de los usuarios. Estas respuestas configuran una estrategia de afrontamiento por parte del trabajador. Dichas estrategias pueden permitirle obtener resultados positivos o, por el contrario, puede sobrellevar consecuencias negativas. Es por ello muy importante que se estudie el estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento por parte del personal de salud.

Respecto al estrés, Velásquez, et al. (2017) lo define como aquella exigencia física o psicológica fuera de lo habitual, que brota bajo presión, formada en un individuo, ocasionándole y provocándole un estado ansioso.

Por esta razón, el objetivo del presente trabajo de investigación es determinar cómo el estrés laboral se relaciona con las estrategias de afrontamiento del personal de salud del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.

Desde el punto de vista formal, el presente trabajo de investigación se elabora de acuerdo al esquema básico vigente en la institución, el cual tienen los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se encuentra la introducción del proyecto de investigación. Capítulo II. Planteamiento del problema de investigación; este acápite se plasma planteamiento del problema de investigación, la pregunta de investigación general y específicos, la formulación de objetivos y finalmente la justificación y la importancia.

Capítulo III. Marco teórico; se expone de manera sistemática aspectos relacionados con los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV, se presentó el tipo y nivel de investigación, de la misma manera se planteó el diseño de investigación, la población y muestra seleccionada, así también se formuló la hipótesis general y específicas, de la misma manera la identificación de variables y la operacionalización de las mismas. Capítulo V, se presentó los resultados obtenidos y la interpretación de los resultados de investigación.

En el capítulo VI, se muestra el análisis de los resultados obtenidos, de igual manera, el análisis descriptivo y la comparación de los resultados con el marco teórico.

Asimismo, se presenta las conclusiones y recomendaciones sugeridas, del mismo modo se plantean las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

La autora

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En el actual contexto de la actual crisis sanitaria mundial provocada por el COVID-19, el estrés laboral parece ser una realidad que afecta a los trabajadores todas las instituciones de salud del Perú y del mundo, de tal manera que los trabajadores de salud de la región Tacna no están exentos de esta profunda situación de crisis sanitaria. En ese contexto, el estrés laboral es un factor que pone en riesgo la salud y el desempeño del personal sanitario. Ante ello, los trabajadores asumen diversas estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral para así reducir o minimizar su impacto.

A nivel internacional, Mejía, et al., (2020) mencionan que el país con más nivel de estrés laboral en personal de salud fue Venezuela con un 63%, seguido de Ecuador con un 54% y Panamá 49%; mientras que los países con menores porcentajes de estrés laboral fueron Perú 29% y Colombia 26%. Asimismo, Monterrosa, et al (2020) en un estudio sobre estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos, hallaron que el 31% moderado, mientras que el 6% presentó un nivel severo. Según Monterrosa, et al (2020) el estrés laboral es producido por la alta demanda de los servicios de salud en situación de pandemia, el temor a los contagios, la falta de equipamiento médico y el desconocimiento inicial de la propia enfermedad, son los factores causantes del estrés laboral. De esta manera, el estrés laboral experimentado afecta la salud y el desempeño laboral. Respecto a la variable estrategias de afrontamiento, Ramírez (2019) en su estudio realizado en Ecuador, halló que la el 60% de los profesionales mostraron un nivel bajo respecto a la estrategia resolución de problemas y un nivel alto en la estrategia retirada social. También en ese mismo país, Saltos (2017) en su estudio en el personal médico de Ecuador halló que las estrategias de

afrontamiento más utilizadas correspondieron al uso de resolución de problemas, la reestructuración cognitiva y el apoyo social (en ese orden).

A nivel nacional, Guardamino (2017) halló en el personal de salud de un Hospital del Norte de Lima (Chancay) que el 53% presentó un nivel de estrés bajo, el 19% un nivel de estrés moderado y el 28% un nivel alto de estrés laboral. Más al norte del País, en Chiclayo, Díaz, et al. (2019) hallaron en un estudio sobre estrés laboral en el personal sanitario que el 80% de la muestra evidenciaron un nivel de estrés moderado y un 20% presentaron un nivel leve de estrés laboral. Respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés, Zárate (2020) en un estudio realizado en el personal de salud de un Centro de Salud de Comas (Lima) halló que la estrategia de afrontamiento de mayor uso fue centrada en el problema (82%), luego, la centrada en la emoción (14%) y, por último, la centrada en evitar el problema (4%). Así también, Álvarez, et al. (2020) en un estudio realizado en el personal de salud de un hospital de Lima, hallaron que el 25% de la muestra presentó un nivel alto en el uso de la estrategia de afrontamiento denominada centrada en el problema, mientras que el 55% presentó un nivel medio y un 20% un nivel deficiente.

En el Centro de Salud Metropolitano de Tacna se ha venido observando diversos indicadores de estrés laboral en el personal de salud. Esta situación no es nueva en el personal sanitario, pero en los últimos meses y producto de la actual pandemia, los niveles de estrés laboral parecen haberse incrementado. Por todo lo expuesto, es importante conocer la prevalencia de estrés laboral en el personal sanitario del Centro de Salud Metropolitano y también identificar las estrategias de afrontamiento que se desarrollan frente al estrés laboral.

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

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021?

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

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021?

## **2.4. Justificación e importancia**

### **Justificación**

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

**Justificación teórica:** Los datos obtenidos en esta investigación ayudan a conocer sobre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud, actualizando la nueva realidad psicológica de la población de estudio; asimismo, generó Información relevante de fuentes confiables que logran cumplir con el rigor científico.

**Justificación práctica:** Esta investigación beneficia a los participantes, para dar a conocer sobre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que actualmente son empleadas en el contexto del trabajo sanitario e incentivar la búsqueda y refuerzo de técnicas para el fortalecimiento de dichas estrategias, donde se trató de brindar datos para la problemática del estrés laboral que han podido influir negativamente en el desempeño de los trabajadores

sanitarios, y quedando evidenciada esta información. Asimismo, se destaca la importancia de la información recogida para otras entidades, esencialmente para las instituciones de salud del sector público, logrando ser incluido estos datos en planes de mejora de diversos establecimientos sanitarios para una gestión en la salud física y mental (siendo de gran interés en pleno siglo XXI).

**Justificación metodológica:** El presente trabajo de indagación alcanza una metodología, considerando el desarrollo conforme al enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y con un diseño de investigación descriptivo – correlacional; siendo empleado para este estudio la técnica de la encuesta y los instrumentos se encuentran debidamente adaptados en el país y cuentan con los baremos correspondientes.

**Justificación psicológica:** Los profesionales de la psicología deben centrarse en la prevención del estrés laboral mediante la identificación de las estrategias de afrontamiento al estrés laboral más eficaces, pues los trabajadores de salud se encuentran en situaciones laborales que implican demandas intensas y con ello, se produce afectación a nivel psicológico.

### **Importancia**

Este estudio permitió conocer los niveles de estrés laboral en el Personal sanitario en el contexto de pandemia por COVID-19. Asimismo, frente al estrés laboral, es importante conocer las estrategias de afrontamiento, específicamente la estrategia de afrontamiento enfocada en el problema, estrategia de afrontamiento enfocada en la emoción. Por otra parte, es importante conocer la situación del personal sanitario, porque toda persona necesita una estrategia frente a diversas situaciones de estrés que pueden ser agentes organizacionales desestabilizadores. Es sustancial para la salud psicológica, la respuesta o la reacción de las personas para

lograr una mejor adaptación y solución efectiva de los problemas que pueden suscitarse en el ambiente laboral.

## **2.5. Objetivo**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

## **2.6. Objetivos específicos**

OE1. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

OE2. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

OE3. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

**Alcance social:** Los participantes de esta investigación fueron los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano de la ciudad de Tacna.

**Alcance geográfico:** La investigación se realizó en el Centro de Salud Metropolitano perteneciente a la Microrred Metropolitana de la Provincia y departamento de Tacna.

**Alcance temporal:** La investigación se llevó a cabo en el año 2021.

**Alcance metodológico:** El tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo y de corte transversal, descriptivo correlacional de diseño no experimental.

## **Limitaciones**

Las limitaciones de la presente investigación fueron las siguientes:

Se tuvo que adaptar los instrumentos por los expertos.

Durante la aplicación de los instrumentos el personal de salud demoró en la entrega de los cuestionarios, pero finalmente se logró recabar la información.

La investigación solo abarca a los trabajadores del centro de salud Metropolitano bajo las modalidades de contratos 276 y 1057

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### Antecedentes internacionales

Gallego, López, Piñeres, Rativa y Téllez (2017), en su investigación titulada: El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Colombia. Su objetivo fue encontrar la relación entre las variables de estudio; tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo; su población muestral fue de 25 enfermeros; el instrumento fue el “perfil de estrés” de Kenneth y Nowack y el Inventario de estrategias de afrontamiento (CSI) creado por Tobin. En los resultados, se observó que el estrés no se relaciona directamente con las estrategias de afrontamiento. En cuanto al estrés, el 61,5% se ubicó en un nivel alto, y respecto a la variable estrategias de afrontamiento, el 62% presentó un nivel alto de uso de estrategias de afrontamiento para aminorar el estrés laboral. Los autores concluyeron que existe relación directa entre variables

Este estudio permite conocer que el estrés laboral está directamente relacionado a los problemas financieros de los trabajadores. También se demuestra que el estrés laboral se asocia directamente a tener mayores problemas de salud entre los trabajadores de salud. Por otra parte, los trabajadores que presentaron niveles de estrés laboral en niveles altos, desarrollaron diversas estrategias de afrontamiento. La elección de una determinada estrategia para afrontar al estrés laboral dependería de diversos factores, tales como personalidad del trabajador, antigüedad en el puesto, tipo de trabajo que desarrolla, edad y antecedentes laborales.

Saltos (2017) realizó un estudio titulado: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en médicos del Ministerio de Salud

Pública de Guayas, Ecuador, teniendo como objetivo en su estudio relacionar el nivel de estrés laboral con las estrategias de afrontamiento utilizadas en médicos; en su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional; con una población muestral de 52 médicos; los instrumentos utilizados fue un Inventario de estrés para profesionales de la Salud de Wolfgang (IEPS) y la adaptación española del Inventario de estrategias de afrontamiento (CSI). En sus resultados se demostró que el 28,8% reveló estrés mínimo, un 61,5% fue moderado y finalmente el 9,5% alto. Mientras que, en las estrategias de afrontamiento, el 66% empleó estrategias de afrontamiento, y la más usada fue la retirada social y autocrítica. Por lo cual, se concluyó que existe correlación positiva entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral.

Este estudio permite conocer que alrededor del 10% de la muestra presentó un nivel alto de estrés laboral. Este dato implica que 1 de cada 10 médicos evaluado presenta estrés laboral y ello implica una menor productividad, menos calidad en su desempeño profesional y menor nivel de bienestar en general. Asimismo, el estudio permite comprobar que la estrategia de retirada social sigue siendo una estrategia de afrontamiento usada por un sector importante de los trabajadores de salud, pero, como bien se conoce, la retirada social no es una estrategia efectiva para hacer frente al estrés laboral. Es la autocrítica la mejor estrategia para afrontar el estrés laboral pues contribuye a la búsqueda de una solución efectiva del estrés y se enfoca en las causas del problema que causa el estrés en el trabajo.

Niño (2019) realizó un estudio titulado: Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería e implicaciones para su formación en México. Su objetivo fue evaluar el nivel de estrés percibido y su relación con variables sociodemográficas y las estrategias de afrontamiento en los

profesionales de enfermería; tiene un enfoque descriptivo, transversal y correlacional; su población muestral estuvo compuesta por 15 profesionales de enfermería; el instrumento fue el inventario de estrategias de afrontamiento COPE. Sus resultados determinaron que existe un nivel alto (55%) de estrés en el personal de enfermería y en cuanto a las estrategias de afrontamiento, halló un nivel alto en el 62% de la muestra. Determinó también que la estrategia más utilizada por el personal de enfermería fue el distanciamiento y seguida por reevaluación positiva. Sus conclusiones fueron que existe relación significativa entre las variables.

Este estudio permite conocer que el personal de enfermería evidencia mayores niveles de estrés que otros profesionales de la salud, y ello independientemente de que se trabaje o no en pandemia. Es decir, antes de la pandemia, las enfermeras de los centros de salud ya mostraban niveles muy altos de estrés laboral. Asimismo, este estudio permite conocer que el distanciamiento social es una estrategia (aunque no efectiva) para hacer frente al estrés laboral. Por otra parte, también la estrategia de afrontamiento denominado reevaluación positiva también es usado por parte de las enfermeras con estrés laboral. La reevaluación positiva es una estrategia más efectiva que otras al momento de afrontar el estrés, pues permite evaluar la situación que genera el estrés y buscar soluciones eficaces sin perder el optimismo y la buena actitud para el servicio sanitario.

Osorio, Prado, Bazán y Huitrón (2019), realizaron un artículo científico titulado: Afrontamiento en profesionales de la salud mexicanos del sector público. Teniendo como objetivo describir el tipo de afrontamiento que presentan profesionales de la salud que atienden a pacientes pediátricos crónicos; realizaron una investigación con un diseño transversal correlacional; y su población muestral fue de 60 profesionales; el instrumento fue el cuestionario de datos sociodemográficos y el cuestionario de afrontamiento al

estrés (CAE). Sus resultados indicaron que los tipos de afrontamiento, más frecuentes son aquellos que pertenecen a un afrontamiento racional, como el afrontamiento focalizado en la solución de problemas y/o la reevaluación positiva. Se concluye que los participantes tienden a presentar afrontamiento racional y que la edad da la pauta para aprender afrontamiento de tipo racional.

De acuerdo a este estudio, se reconoce que, a mayor edad del profesional de salud, éste usa estrategias más racionales. Se puede interpretar que, a menor edad o menor antigüedad en el trabajo, los profesionales tienden a usar estrategias centradas en la emoción y que paulatinamente y en la medida que van ganando mayor experiencia tienden a usar estrategias más racionales, y, por lo tanto, más eficaces. Asimismo, el estudio permite conocer que los profesionales sanitarios hacen una evaluación positiva de los estresores laborales, y ello tiene como consecuencia que existan más probabilidad de resolver los problemas causantes de estrés laboral, pues el profesional “ve las cosas” en forma positiva (optimismo y confianza) sin caer en la desesperación o en la confusión.

Portero (2019) realizó una investigación titulada: Estrés laboral, burnout, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias – Córdoba. Teniendo como objetivo evaluar la relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal; el estudio fue descriptivo transversal; su población muestral fue de 235 profesionales; los instrumentos que aplicaron el inventario de estrés percibido de Maslach Burnout Inventory y el inventario breve de afrontamiento – COPE 28. Sus resultados fue que el 55% se ubicó en el nivel medio de estrés percibido y el 48,9% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización. Asimismo, halló que el 49% se ubicó en un nivel alto de uso de estrategias de afrontamiento. El afrontamiento más

utilizado por los profesionales fue el centrado en el problema. Se concluye que existe relación directa o positiva entre el estrés percibido y las estrategias de afrontamiento.

Este estudio permite reconocer que la despersonalización es la manifestación más común del estrés crónico en los profesionales sanitarios. La despersonalización implica que el trabajador (sea médico, enfermera o tecnólogo médico) se siente “ajeno” o “extraño” en su propio trabajo, como si actuara con automatismo y no enfocado en cada caso en forma particular. La despersonalización como manifestación del estrés laboral contribuye a que cada vez más profesionales de salud experimenten una menor calidad en la atención a los usuarios y sientan menos vocación por su trabajo. Asimismo, este estudio permite conocer que los profesionales de salud usan estrategias centradas en el problema, es decir, son más racionales y de pensamiento lógico a la hora de afrontar las situaciones estresantes en el trabajo.

### **Antecedentes nacionales**

Huamán (2017) realizó un estudio titulado: Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del hospital general de Jaén. Su objetivo fue determinar los principales estresores laborales y las estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería; el enfoque de su investigación fue descriptiva de diseño transversal; con una población muestral de 61 profesionales; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de estrategias de afrontamiento al estrés por Sandín y Chorot y el cuestionario de estresores laborales en personal de enfermería. En cuanto a los resultados, el 47,2% refieren que tienen exceso de trabajo, rotan temporalmente de servicio por escasez de personal y poseen tiempo insuficiente para el cumplimiento de sus funciones, los cuales se constituyen en los principales estresores en esta dimensión; además, un 37,7 % no disponen de tiempo para brindar apoyo emocional a los pacientes y

realizan acciones que no son propias de enfermería. Se concluye que los profesionales de enfermería tienen como principales estresores, el exceso de carga laboral, alta rotación laboral y tiempo escaso para cumplir labores en su jornada laboral

Este estudio permite identificar los principales estresores laborales en personal de enfermería en un hospital de Jaén. Entre los estresores laborales de los profesionales de enfermería se tiene el exceso de trabajo, la alta rotación de personal y la falta de tiempo suficiente para terminar las tareas encomendadas. Como se puede apreciar, el exceso de trabajo para el personal de enfermería es un problema desde antes de la actual crisis sanitaria, y que en la pandemia de COVID- 19, este exceso de trabajo percibido como un estresor por las enfermeras se incrementó en forma alarmante. Este estudio permite identificar que el exceso de carga laboral es un estresor de larga data para los profesionales sanitarios desde antes de la actual pandemia.

Bazualdo (2018), realizó un trabajo de investigación titulado: Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Teniendo como objetivo demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal; su enfoque de estudio fue no experimental y tiene una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal, con énfasis en lo descriptivo y observacional; con una población muestral de 204 participantes; los instrumentos emplearon fueron escala modificada de estrés laboral de la OIT-OMS y escala modificada de Satisfacción laboral SL-SPC. Sus resultados indican la presencia de estrés laboral en un 50,5% de la muestra. Se concluye que el estrés laboral influye negativamente en el nivel de satisfacción laboral, con una correlación de Pearson de -0,398.

El estudio identifica la presencia de estrés laboral en una mitad de la muestra. Es decir, 1 de cada 2 trabajadores asistenciales

de áreas críticas de un hospital regional presenta estrés laboral. Asimismo, el estudio demuestra que, a mayor estrés laboral, menor es la satisfacción laboral experimentada por el personal sanitario. Asimismo, el estudio demuestra que la satisfacción laboral está más determinada por las condiciones de trabajo que los salarios o las remuneraciones. En ese sentido, el estrés laboral crea las condiciones psicológicas y sociales que impactan negativamente en los trabajadores sanitarios. Debe recordarse que, a menor satisfacción laboral, la calidad de la atención a los usuarios disminuye considerablemente.

Mendoza (2018), realizó una investigación titulada: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de áreas críticas en Essalud – Ica. Teniendo como objetivo determinar la asociación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal; su enfoque fue con diseño asociativo comparativo, transversal; con una población muestral de 115 participantes; los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Brief COPE – 28 y Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson. Sus resultados que el 37,4% de los trabajadores presentan indicios de estrés laboral, mientras que el 31,3% de ellos no presentan este problema; en tanto, el 31,3% padece de estrés laboral en la muestra de estudio. Asimismo, halló que el 26% se ubicó en el nivel alto de uso de estrategias de afrontamiento. Concluyendo que el estrés laboral no presenta asociación con las estrategias de afrontamiento en el personal de salud de áreas críticas.

El estudio realizado por Mendoza (2018) permite identificar que casi un tercio de la muestra del personal sanitario presenta estrés laboral. Sin embargo, hay que tener en cuenta que se trata de trabajadores de áreas críticas y como bien se conoce, estas áreas de un hospital son sumamente estresantes, por la precisión y concentración que se exige en los profesionales que intervienen en estas áreas. Asimismo, cuando se carece de los equipos médicos

necesarios y el personal no se encuentra totalmente calificado para atender en estas áreas, entontes el estrés laboral se incrementa. Por otro lado, el estrés laboral es afrontado de diversas maneras por parte del personal de la salud, y hay que reconocer que algunas de estas estrategias son efectivas y otras no lo son tanto.

Huallpa y Ortiz (2019), en su estudio titulado: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Honorio Delgado y clínica San Juan de dios, Arequipa – 2019. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del profesional de enfermería; su enfoque de investigación de tipo descriptivo de corte transversal y diseño correlacional; con una población muestral de 26 enfermeras; y los instrumentos utilizados fueron la escala de estrés de enfermería y el inventario de respuestas de afrontamiento. En cuanto a los resultados, el 76,9% perciben estresores laborales en escaso nivel, y el 53,8% tienen escaso nivel de estrategias de afrontamiento. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

Este estudio demuestra que, ante el estrés experimentado por los trabajadores sanitarios, éstos asumen diversas estrategias de afrontamiento. Sin embargo, es necesario precisar que las unidades de cuidados intensivos son unidades hospitalarias de gran complejidad y con altos niveles de tensión y exigencia. Es decir, estas unidades hospitalarias exigen a sus trabajadores altos niveles de resistencia física y mental, alto grado de trabajo bajo presión, rapidez en las decisiones y una gran capacidad para adaptarse a la enorme carga emocional. Por ello, es muy probable que las profesionales de enfermería de estas unidades presenten niveles altos de estrés laboral.

Abriojo (2021), realizó un estudio denominado: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores del Centro de Salud de Sayán - Lima. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en trabajadores; su enfoque de estudio fue descriptivo correlacional - transversal, no experimental; con una población muestral que estuvo conformada por 45 trabajadores; los instrumentos fueron el cuestionario de nivel de estrés laboral y el cuestionario de afrontamiento al estrés (CAE). Sus resultados fueron que el estrés laboral es muy alto (62,2%), seguido de un alto nivel (37,8%). El personal de salud actualmente debido a la pandemia ha sido afectado en su estado físico como mental. Se concluye que el coeficiente de correlación fue de 0,265 siendo baja con un nivel de significancia de  $0,014 < 0,5$ . Indicando que existe relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento.

Este estudio demuestra que el personal sanitario puede presentar, en su mayoría, altos niveles de estrés como parte del trabajo sanitario en el contexto de la actual crisis sanitaria. Se observa entonces que los niveles de estrés laboral en el sector sanitario siempre fueron altos, y ahora que se vive en una época de pandemia, el estrés laboral parece ser mucho mayor.

### **Antecedentes regionales y/o locales**

Mamani (2021), realizó un estudio titulado: Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro - red de salud Cono Norte de Tacna. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y las actitudes durante la pandemia COVID-19; su enfoque fue cuantitativo, nivel relacional, de diseño no experimental y de corte transversal; con una población muestral de 103 profesionales de enfermería; los instrumentos utilizados fueron escala de actitud y test de estrés laboral. Sus resultados respecto a los niveles de estrés, el 57,3% de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo de

estrés, el 38,8% un nivel medio, y sólo un 3,9% presentan un nivel alto de estrés. En sus conclusiones existe una relación significativa entre el estrés laboral y las actitudes del profesional de enfermería.

El presente estudio demuestra que, al encontrarse en situaciones riesgosas, producto de la pandemia los profesionales de enfermería presentan un nivel estrés laboral leve con un 57,3 % y seguidamente con el nivel moderado del 38,8% y por último con un nivel severo de 3,9%, donde el profesional se encontrara en situaciones estresantes durante su desempeño laboral.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Estrés laboral**

#### **3.2.1.1. Definiciones de estrés laboral**

Según Martínez (2004), el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores y sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

Por su parte, Cuenca y O'Hará (2006) se refieren al estrés como un fenómeno emocional acompañado de cambios bioquímicos, fisiológicos y cognitivos que se producen como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos de las personas para afrontarlas.

Asimismo, según la Organización Mundial de la Salud (2007), lo define al estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias, presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Por otro lado, para Chiavenato (2009) el término estrés laboral se plantea para caracterizar aquellos síntomas que evidencian las personas como respuesta a la tensión que es provocada por

presiones, situaciones y acciones externas tales como preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que afecta negativamente el desempeño y, sobre todo, la salud del individuo.

Finalmente, Velásquez, et al. (2017) afirma que el estrés será aquella exigencia física o psicológica fuera de lo habitual, que brota bajo presión, formada en un organismo y ocasionándole provocándole un estado ansioso.

Por otra parte, los autores que definen el estrés laboral lo consideran como un conjunto de reacciones; es decir, que los efectos del estrés laboral no se manifiestan mediante un único síntoma, sino que lo hace de diversa manera e intensidad. Por ejemplo, algunos trabajadores pueden experimentar cefaleas, dolores musculares y problemas de sueño, debido al estrés; por el contrario, otros trabajadores pueden presentar otros síntomas.

### **3.2.1.2. Dimensiones del estrés laboral**

Cavero, Córdor y Ramos (2018) plantean que el estrés presenta tres dimensiones y estas son:

**Cansancio emocional:** La primera es el cansancio emocional el cual se define como agotamiento, fatiga, cansancio, desgaste, soledad y frustración que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Cavero, Córdor y Ramos (2018) señalan que es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Esta disminución y pérdida de recursos emocionales, se traduce en el sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto; sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás, lo cual no es un estado de bienestar sino por el contrario, estado de total insatisfacción. Asimismo, Cassano (2018) describe esta dimensión como una pérdida progresiva del deseo o estímulo emocional. Sentimiento de estar sobre exigido emocionalmente y vacío de

recursos emocionales y físico, los cuales hacen que los trabajadores se sientan debilitados y agotados, quedando sin energías para enfrentar otro día u otro problema.

Esta dimensión es una de las más conocidas del estrés laboral; es decir, el trabajador experimenta una sensación de pérdida de motivación, desgana y pesimismo. El trabajador estresado laboralmente, puede presentar tendencia al llanto (sin motivo determinado) o también sentirse irritado sin saber la razón. Emocionalmente agotado o cansado puede ser una de las más conocidas expresiones del profesional estresado, sobre todo si trabaja atendiendo a personas.

**Despersonalización:** Cavero, Córdor y Ramos (2018) señalan que la segunda dimensión se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad, insensibilidad, indiferencia, culpabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo.

La despersonalización es una de las manifestaciones más extremas del estrés laboral. El trabajador de una institución pública que presenta niveles altos de estrés laboral puede experimentar una sensación de ser solo un objeto de la organización y que no es tratado como una persona real, sino como un simple instrumento de trabajo.

**Realización profesional:** Cavero, Córdor y Ramos (2018) señalan que el estrés laboral supone una respuesta negativa hacia uno mismo y hacia su trabajo, generando las malas relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima; la falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo, como consecuencia de esto, se experimentan sentimientos de fracaso personal, falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos, carencias de expectativas laborales y una generalizada insatisfacción.

En esta cita, sus autores señalan que el estrés laboral también puede originar la sensación de frustración y no realización de las metas profesionales y laborales. El trabajador estresado le cuesta vislumbrar sus metas y realización profesional y, por lo tanto, el estrés le hace creer que le será imposible alcanzar la realización profesional. Entonces, el estrés laboral constituye una seria amenaza al presente del trabajador y también a su futuro.

### **3.2.1.3. Fases de la respuesta de estrés laboral**

Hernández y Maeda (2014) describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo siendo estas las siguientes:

**Fase de reacción de alarma:** Ante la presencia de un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Asimismo, manifiestan que se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración.

Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse. En ese sentido, se plantea que el reconocimiento de los indicadores o síntomas del estrés en su fase de alarma puede ser utilizada como medida de prevención o por lo menos de mitigación de los efectos nocivos del estrés en los trabajadores.

**Fase de resistencia:** Esta fase aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recobrar fuerzas y continúa reaccionando para enfrentarse a la situación. Cuando un trabajador está sometido en forma prolongada ante la posibilidad de ser afectado por agentes

dañosos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien persiste su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que reduzcan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico entre el medio ambiente interno y externo del individuo. De este modo, el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario, avanzará irremediablemente a la fase siguiente.

En esta fase, los trabajadores desarrollan estrés porque se confían en que sus capacidades de resistencia les permitiría tolerar el estrés, sin embargo, la experiencia indica que no es conveniente confiarse, por ellos los trabajadores deben descansar, organizar mejor su tiempo o realizar actividades recreacionales para reducir el estrés.

**Fase de agotamiento:** Esta fase puede definirse como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas. La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele no resistir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

La fase denominada agotamiento es lo que realmente puede observarse a simple vista; es decir, las otras fases no podían observarse pues solo el individuo las experimenta, pero en la fase de agotamiento aparecen los síntomas y se hace más evidentes. Es en esta fase en que recién actúan los responsables de las oficinas de recursos humanos o los familiares. Lamentablemente,

esta fase es la que más resistencia ofrece a las terapias y a las acciones tendientes a mitigar sus afectos.

#### **3.2.1.4. Indicadores de estrés laboral**

El Servicio Andaluz de Salud (2013) refiere que entre los indicadores o respuestas de estrés se pueden distinguir los de tipo emocional, somático o físico, cognitivo o comportamental y los de tipo organizacional.

A continuación, se analizan y describen los principales indicadores de estrés laboral y que están agrupados en indicadores emocionales, somáticos o físicos, cognitivos y organizacionales.

**Indicadores emocionales:** Los indicadores emocionales están muy relacionados con los somáticos (en algunos casos, lo somático influye en lo emocional o viceversa). Las emociones asociadas al estrés son emociones negativas, tales como: ansiedad, depresión, impaciencia, desmotivación, frustración, agresión, apatía, fatiga, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, melancolía, baja estima personal, nerviosismo, soledad, entre otros.

**Indicadores somáticos o físicos:** Siendo los más comunes: fatiga, insomnio, temblor, estreñimiento, asma bronquial, diarreas, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, aumento del apetito, dolores musculares, problemas en la piel, cefaleas, sensación de agotamiento mental y físico, dificultad para respirar, nudo de la garganta, entre otros.

**Indicadores cognitivos y comportamentales:** Se destacan como los más frecuentes: indecisión, actividad mental acelerada, pérdida del sentido del humor, dificultades en la memoria, entre otros.

Entre los indicadores comportamentales se tienen a los estados de nerviosismo diversos como morderse las uñas o no poderse estar quieto, trastornos alimenticios, problemas en el sueño, fumar, etc.

**Indicadores organizacionales:** Destaca que entre estos indicadores se tienen a: absentismo laboral, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes de trabajo,

rotación del personal, clima organizacional pobre, conflictos interpersonales, insatisfacción en el trabajo, entre otros.

En esta cita, de los indicadores del estrés laboral, en la cual su clasificación es sobre la forma que se pueda conocer y/o identificar alguna característica de los indicadores emociones ,físicos, cognitivos y organizacionales de esta manera será útil identificar a la persona que este padeciendo un cuadro de estrés .sin embargo en lo que respecta a los indicadores físicos se viene dando debido al agotamiento físico producto de una sobrecarga laboral del trabajador ,afectando psicológicamente su salud y esto puede ser perjudicial para su desenvolvimiento laboral.

#### **3.2.1.5. Teorías que fundamente el estrés laboral**

Se presenta tres modelos teóricos acerca del estrés:

**Modelo del ambiente social:** Ruiz y Vega, (2016) señalan tres elementos fundamentales en el proceso que tiene como resultado final el estrés, los cuales son: Percepción subjetiva del contexto objetivo; repertorio de respuestas del individuo y estrategias de afrontamiento. Si se aplica este modelo a la situación actual de la crisis sanitaria provocada por la enfermedad del coronavirus , el modelo del ambiente social podría interpretarse como: 1) las percepciones que tiene el personal de salud frente al peligro y que constituye en un estresor; 2) el tipo de respuestas (o síntomas) de los profesionales ante la crisis sanitaria, que pueden ser respuestas funcionales o disfuncionales y 3) las estrategias de afrontamiento de los profesionales ante el estrés provocado por la actual crisis sanitaria.

Este modelo pone énfasis en tres aspectos fundamentales que se asocia al estrés: estresores, los síntomas que provoca dicho estrés en el individuo y los modos de enfrentar el estrés. Este modelo es importante porque puede aplicarse a cualquier circunstancia estresante, tanto a nivel laboral como social, pues se

considera que toda situación estresante puede estudiarse a través de estos tres aspectos.

**Modelo demandas-control:** Este modelo propuesto por Karasek (1979) señala que el estrés va en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. El control es entendido como el nivel de recursos (formación, habilidades, participación) que tiene el trabajador para hacer frente a esas demandas. Este modelo confirma dos aspectos: en primer lugar, el estrés podría aumentar si el control disminuye y la demanda psicológica aumenta; en segundo lugar, el estrés podría disminuir en tanto el control aumente y la demanda psicológica disminuya. El estrés igual disminuirá si el apoyo social aumenta.

Este modelo destaca la importancia en la capacidad del individuo para controlar la situación estresante mediante sus propias capacidades y recursos psicológicos. Este modelo parte de la premisa que, si el trabajador tiene recursos psicológicos adecuados, entonces podría controlar las demandas que el ambiente laboral le exige

**Modelo de desequilibrio-esfuerzo-recompensa:** El estrés y sus efectos sobre la salud son explicados en función del control de las personas sobre su propio futuro o las recompensas a largo plazo. En este modelo, el estrés se presenta cuando existen amenazas que pueden afectar al individuo y no hay expectativas favorables para hacerles frente. En otras palabras, el estrés provoca consecuencias negativas para la salud de los individuos cuando se presenta un desequilibrio entre los esfuerzos realizados y las recompensas que se esperan lograr.

Este modelo teórico tiene una significativa relevancia porque permite conocer la forma de percibir el peligro, sus tipos de respuestas y la forma del empleo de las estrategias de afrontamiento frente a un agente estresor, producto de la sobrecarga laboral que puede afectar la salud psicológica del personal de salud frente a la situación actual en la que se está viviendo por la crisis sanitaria provocada por el COVID-19.

### **3.2.2. Estrategias de afrontamiento**

#### **3.2.2.1. Definición de estrategias de afrontamiento**

Para Cassaretto, et al. (2003) aluden que las estrategias de afrontamiento permiten identificar las circunstancias y componentes de la vida que originan estrés o síntomas del mismo, en consecuencia, el afrontamiento actúa como regularizador emocional, y cuando consigue su intención (mantener el equilibrio y eliminar el estrés), no se presentará el malestar; no obstante, si el equilibrio se rompe, las consecuencias negativas aparecerán en la vida del sujeto.

Las estrategias de afrontamiento se definen como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo (Di-Colloredo, Aparicio, y Moreno, 2007). Se puede considerar como una respuesta adaptativa, de cada uno, para reducir el estrés que deriva de una situación vista como difícil de afrontar.

Según Cabanach, et al. (2010) es un proceso orientado y contextual, se dirige a lo que la persona realmente piensa y hace en situaciones estresantes a como estas se modificaran a medida que se producen estos encuentros y está influido por las valoraciones de los individuos en torno a las demandas reales a las que se enfrentan y los recursos de los que disponen para abordarlas.

Finalmente, Navarro y Trujillo (2020) se refiere al afrontamiento como todos aquellos intentos que realiza un individuo para salvaguardarse, para reducir o asimilar una demanda existente (estresor) tanto como esfuerzo intrapsíquico (cognición) como también por acción (observable), considerando la disposición que suele tener el individuo dentro del repertorio de estrategias que posee.

La capacidad de afrontar el estrés no se refiere solo a la resolución práctica de los problemas, sino también a la capacidad de la gestión de las emociones y del estrés que produce la situación

laboral problemática. Además, no siempre se adopta una sola estrategia para afrontar el estrés en el trabajo, sino que el propio trabajador evalúa la situación generadora de estrés para luego elegir el tipo de estrategia que considere más efectiva. Por otro lado, la elección del tipo de estrategia que se adopte finalmente para enfrentar el estrés laboral producido dependería de varios factores, entre los cuales está el tipo de problema, la urgencia de resolverlo, la complejidad del problema, las personas involucradas en el problema, la magnitud del problema, entre otros factores.

### **3.2.2.2. Dimensiones de la estrategia de afrontamiento**

Según Condori y Feliciano (2020), tomaron los 3 estilos de Carver (1997) de esta variable donde presenta las siguientes dimensiones:

**Estrategias de afrontamiento enfocada en el problema:** Estas actividades van dirigidas a alterar, modificar o minimizar la situación problemática del efecto estresor, situaciones críticas y eliminar las consecuencias negativas. Esta estrategia contiene los siguientes indicadores:

-Afrontamiento activo: Iniciar acciones directas, incrementando los propios esfuerzos reducir o eliminar al estresor y disminuir sus efectos negativos.

-Planificación: Planear acerca de qué manera se afrontará al estresor. Pensar en las estrategias de acción, que pasos se dará y la dirección de los esfuerzos que se realizará. Este tendrá lugar en la fase de apreciación secundaria, cuando se hace una reflexión de cómo afrontar el problema frente a una situación estresante, el cual requiere un análisis de la búsqueda de soluciones.

**Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción:** Este tipo de estrategia se conforma por todas esas respuestas personales que no solucionan esa dificultad en sí mismo, sin embargo, sentir una sensación de tranquilidad en el instante riesgo o intimidación. Esta estrategia contiene los siguientes indicadores:

-Uso de apoyo emocional: Conseguir algún apoyo emocional, el que podría ser de simpatía y de comprensión.

-Apoyo instrumental: Buscar ayuda, consejo, información a personas que son convenientes acerca de lo que debe hacer.

-Reinterpretación positiva: Buscar siempre el lado positivo y favorable de los problemas e intentar crecer y mejorar a partir de la situación.

-Aceptación: Aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real y que no podrá ser cambiado.

-Religión: Tendencia a ir hacia la religión en momentos de estrés, aumentar las participaciones en actividades de tipo religiosas.

**Afrontamiento evitativo:** Esta estrategia contiene los siguientes indicadores:

-Desconexión conductual: Disminuir los esfuerzos para tratar con el estresor, además de renunciar al esfuerzo para lograr las metas con las cuales se intercepta al estresor.

-Desahogo: Acentuación de la conciencia del propio malestar emocional, seguido de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.

-Uso de sustancias (alcohol, medicamentos): implica tomar alcohol u otras sustancias con el fin sentirse mejor o para ayudarse a sobrellevar al estresor.

-Humor: Realizar bromas sobre el estresor o reírse de las mismas, haciendo burlas de las situaciones estresantes.

-Auto-distracción: Concentrarse en otras actividades, intentando distraerse con otros proyectos, para tratar de no concentrarse en el factor estresor.

-Negación: Negar la situación real del suceso estresante.

-Auto-inculpación: Criticarse y culpabilizarse por lo sucedido uno mismo.

Con las dimensiones de las estrategias de afrontamiento que están dirigidas en tres formas como el afrontamiento al problema estas son dirigidas a como se puede modificar o minimizar una

situación problemática de un agente estresor esto va depender de la capacidad que tenga el trabajador para poder lidiar con las situaciones negativas , asimismo en la dimensión centrada en la emoción busca la comprensión y el soporte psicológico , como también puede adquirir una forma de evitar la realidad en la que se encuentra involucrado producto del estrés laboral .

### **3.2.2.3. Teorías de las estrategias de afrontamiento**

A continuación, se presentan teorías sobre las estrategias de afrontamiento al estrés laboral:

**Modelo de Roy la adaptación al estrés:** Describe los mecanismos innatos de afrontamiento al estrés como procesos automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Huallpa y Ortíz (2019) señalan que las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares y afirma que el campo de actuación del personal de salud está vinculado a aquellas situaciones en las que el individuo que se está adaptando presenta reacciones eficaces. El modelo de Roy, en general, se puede extrapolar a todos los ámbitos de los profesionales de la salud, independientemente de cuál sea el motivo del malestar o estrés laboral.

Esta teoría también señala que el personal de salud se guía mediante los cuatro modos adaptativos: modo fisiológico de adaptación, modo de adaptación del autoconcepto de grupo, modo de adaptación de desempeño de rol y modo de adaptación de la interdependencia.

**Modelo teórico de Frydenberg:** Frydenberg (1997), con base en la teoría de Lazarus y Folkman (1986), elabora un nuevo modelo de afrontamiento que enfatiza la reevaluación del resultado. Según Frydenberg, luego de la valoración de la situación, el individuo estima el impacto del estrés y verifica los recursos que tiene para manejarlo, con lo cual emite una respuesta que será nuevamente reevaluada para generar una nueva. En tal sentido, el mecanismo de retroalimentación permite determinar si las estrategias

empleadas serán utilizadas nuevamente o serán descartadas según la valoración de su eficacia.

La autora también realiza una clasificación basada en 3 estilos que abarcan un total de 18 estrategias de afrontamiento (Boullosa, 2013). En cuanto a los estilos, ha propuesto que existen tres estilos de afrontamiento: (a) productivo o funcional, el cual incluye acciones orientadas a resolver el problema; (b) no productivo o de no afrontamiento, incluye aspectos como sentimiento de culpa, aislamiento social o acciones no focalizadas en la resolución del problema; y (c) orientado a otros, está en relación a estrategias dirigidas a buscar apoyo social, profesional o espiritual.

Según las teorías de estrategias de afrontamiento, los individuos nacen con mecanismos innatos de afrontamiento al estrés, sin embargo, no toman la debida importancia en estas. Por otro lado, según Frydenberg manifiesta que el individuo evalúa el impacto del problema frente al estrés y verifica como manejarlo o afrontarlo con ello se puede hacer hincapié que el personal de salud emplea sus estrategias de afrontamiento ante la presencia de un agente estresor.

### **3.3. Marco conceptual**

**Aceptación:** Reconocer que algunas situaciones no pueden ser cambiadas o modificadas, aprendiendo asumirlas y ayudar a fortalecer la tolerancia a nuestros fracasos, desengaños o pérdidas (Condori y Feliciano, 2020).

**Afrontamiento:** Capacidad de enfrentarse a una determinada situación deseada o no, actividad de tipo cognitivo y conductual, considerada como una respuesta adaptativa, que cada uno tiene frente algunas situaciones difíciles de afrontar (Condori y Feliciano, 2020).

**Agotamiento emocional:** Es la pérdida de energía, cansancio o desgaste que siente una persona al momento de realizar cualquier actividad que antes realizaba con total normalidad (Aguado y Loayza, 2020).

**Ansiedad:** Viene hacer un sentimiento que toda la humanidad ha padecido en cierto instante y que colabora a que el organismo se prepare para ejercitar cierto elemento importante (Chipana y Mamani, 2021).

**Despersonalización:** Son todos aquellos cambios de conducta que aparecen en una persona cuyas respuestas hacia los demás se vuelve frívola y poco empática (Aguado y Loayza, 2020).

**Emoción:** Es un estado afectivo, como el miedo, la tristeza, la ira, sorpresa entre otros (Condori y Feliciano, 2020).

**Enfocado:** Es dirigir la atención, acción y actuación hacia algún aspecto específico (Condori y Feliciano, 2020).

**Estrés:** Sentimiento de tensión emocional o física, el cual proviene de algún pensamiento o situación que implican demandas fuertes para cada persona (Condori y Feliciano, 2020).

**Estrés laboral:** Son aquellos síntomas que evidencian las personas como respuesta a la tensión que es provocada por presiones, situaciones y acciones externas tales como preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que afecta negativamente el desempeño y, sobre todo, la salud del individuo (Chiavenato, 2009).

**Estrategias:** Conjunto de acciones, bien pensadas, encaminadas hacia un objetivo fijado, para lo cual se utilizan ciertas actividades

cognitivas y conductuales que apoyan a lograr el objetivo trazado (Condori y Feliciano, 2020).

**Estrategias de afrontamiento:** Es un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que se utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo (Di-Colloredo, et al. 2007).

**Estilos de afrontamiento:** Son disposiciones personales, características estables y forma habitual de afrontar el estrés que orientan al sujeto a pensar y actuar de una manera permanente. Influyen en las estrategias de afrontamiento (Di-Colloredo, et al. 2007).

**Evitación:** Conducta referente al escape de ciertas situaciones, esta implicaría el retraso, anulación o aversión de éstas (Condori y Feliciano, 2020).

**Planificación:** Es un proceso el cual consiste en pensar cómo controlarse frente al estresor, organizando y planificando estrategias de acción, estableciendo la mejor para la solución del problema (Córdova y Sulca, 2018).

## IV. METODOLOGÍA

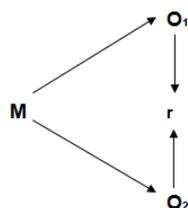
La investigación presenta un enfoque cuantitativo, cuando se da por aludido al ámbito estadístico, este es el fundamento de dicho enfoque, que permite analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado (Ñaupás, et al., 2013).

### 4.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es aplicada y de corte transversal, ya que se llevó a cabo en un único momento con la finalidad de obtener un conocimiento que pueda ser utilizado en nuevas investigaciones. Asimismo, es de nivel correlacional, ya que busca establecer la asociación estadística entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 4.2. Diseño de Investigación

Se utilizó el diseño no experimental, descriptivo - correlacional. Es un estudio no experimental debido a que las variables no se manipulan, el diseño es descriptivo porque consiste en hacer descripciones de ambas variables de investigación. Correlacional porque busca determinar el nivel de correlación o relación entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional, sintetizándolo a continuación:



Donde:

M= Muestra por personal de salud

O<sub>1</sub>= Estrés laboral

O<sub>2</sub>= Estrategias de afrontamiento

r = Correlación

### **4.3. Población – Muestra**

#### **Población**

Según Arias (1999) refiere que la población está limitada por la investigación de acuerdo al problema y los objetivos que fueron plasmados al inicio, siendo un conjunto de individuos que presentan ciertas similitudes, siendo así viable la aplicación del estudio para una extensiva conclusión, pudiendo desarrollar los resultados con conocimiento científico.

La población de estudio está compuesta por personal de salud del Centro de Salud Metropolitano de la Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna, teniendo un total de 60 trabajadores.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de salud que forman parte de la institución.
- Personal de salud nombrado y contratado.
- Personal de salud que cumple con un horario de 150 horas mensuales.
- Personal de salud que acepta colaborar con el estudio.
- Varones y mujeres

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de salud que está realizando su internado en el establecimiento de salud.
- Personal que se demoró en llenar los instrumentos
- Personal que se encontraron con descanso médico y licencia.

#### **Muestra**

No requiere

## **Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico de tipo censal, porque no se aplicó ninguna fórmula estadística y participa toda la población (Arias, 1999).

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

#### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.

#### **Hipótesis específicas**

HE1. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

HE2. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

HE3. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

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

#### **Variable 1. Estrés laboral**

##### **Dimensiones:**

D1. Agotamiento emocional

D2. Despersonalización

D3. Realización personal

#### **Variable 2. Estrategias de afrontamiento**

##### **Dimensiones:**

D1. Afrontamiento orientado al problema

D2. Afrontamiento orientado a la emoción

D3. Afrontamiento evitativo

#### 4.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Según Martínez (2004), el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores y sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.	La variable estrés laboral es medida mediante un cuestionario que fue estructurado en función de sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional</li> <li>- Fatiga psicológica</li> <li>- Sensación de fragilidad</li> <li>- Sentirse al límite</li> <li>- Sensación de frustración</li> </ul>	Escala ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insensibilidad</li> <li>- Endurecerse emocionalmente</li> <li>- Indiferencia hacia los demás</li> </ul>	
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Sentirse útil en el trabajo</li> <li>- Conseguir muchas cosas</li> <li>- Sentirse valorado</li> </ul>	

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Estrategias de afrontamiento	Las estrategias de afrontamiento se definen como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo (Di-Colloredo, et al. 2007).	La variable estrategias de afrontamiento es medida mediante un cuestionario que fue estructurado en función de sus dimensiones: afrontamiento dirigido a la emoción, afrontamiento dirigido al problema y afrontamiento dirigido a la evitación.	Afrontamiento orientado al problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfocarse en el problema</li> <li>- Búsqueda de soluciones</li> <li>- Propuesta de estrategia</li> </ul>	Escala ordinal
			Afrontamiento orientado a la emoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptar la realidad</li> <li>- Trabajar con alegría</li> <li>- Autocrítica severa</li> <li>- Conseguir apoyo emocional</li> <li>- Dejar fluir las emociones</li> </ul>	
			Afrontamiento evitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renunciar a solucionar el problema</li> <li>- Consumir bebidas alcohólicas</li> <li>- Acudir a la religión</li> <li>- Buscar consuelo</li> <li>- Negación</li> </ul>	

#### 4.7. Recolección de datos

Para la recolección de datos se solicitó la carta de presentación a la facultad de ciencias de la salud de la universidad Autónoma de Ica, mediante el correo institucional donde se tuvo que completar los datos en un formato proporcionado por la universidad. Una vez recepcionado el documento por parte de la universidad proceden a brindarme la carta de presentación para el Centro de Salud Metropolitano solicitando el respectivo permiso para aplicación de los instrumentos del estudio.

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de encuesta, que consiste en una lista de preguntas o afirmaciones a las cuales el sujeto encuestado responde usando una escala de respuestas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### Instrumentos

**Inventario de estrés laboral:** Tiene como propósito evaluar al estrés laboral en el personal del C.S. Metropolitano, donde consta de 22 ítems, distribuido en sus 3 dimensiones: Agotamiento emocional: (EE) está formada por 9 ítems Despersonalización: (D) está formada por 5 ítems, Realización personal: (PA) está compuesta por 8 ítems.

#### Ficha técnica

Nombre del instrumento	Inventario de estrés laboral
Autor(a)	Maslach y Jackson 1997 (adaptado de Vizcardo, 2017)
Objetivo del estudio	Evaluar los niveles de estrés en los trabajadores
Procedencia	USA
Administración	Individual o colectiva
Duración	10 minutos

Número de ítems	22 ítems
Dimensiones	Agotamiento emocional: (EE) está formada por 9 ítems Despersonalización: (D) está formada por 5 ítems Realización personal: (PA) está compuesta por 8 ítems
Estructura de dimensiones	Agotamiento emocional. La conforman 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Despersonalización. La conforman 5 ítems: 5, 10, 11, 15 y 22. Realización personal. Está conformada por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 (estos ítems tienen calificación invertida, donde siempre vale 0 y nunca vale 4)
Escala valorativa	0 = Nunca 1 = Casi nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre
Validez	El instrumento será validado mediante el procedimiento denominado juicio o criterio de expertos
Confiabilidad	Para obtener la confiabilidad se utilizó el método de Alfa de Cronbach alcanzando el valor de 0,885

Tabla 1.

*Baremación de la variable estrés laboral y de sus dimensiones.*

	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 – 11	12 - 23	24 - 36
Despersonalización	0 - 6	7 - 13	14 - 20
Realización personal	22 - 32	11 - 21	0 - 10
Estrés laboral	0 - 29	30 - 59	60 - 88

Fuente: Elaboración propia.

**Escala de afrontamiento BRIEF COPE 28:** Tiene como propósito evaluar a las estrategias de afrontamiento al personal del C.S. Metropolitano, donde consta de 28 ítems, distribuido en sus 3 dimensiones: Afrontamiento orientado al problema, afrontamiento orientado a la emoción, afrontamiento evitativo.

### **Ficha técnica**

Nombre del instrumento	Escala de afrontamiento BRIEF COPE 28
Autores	Morán, et al. 2010( adaptado por Parrera, 2020 )
Objetivo del estudio	Medir el grado de utilización de estrategias de afrontamiento.
Número de ítems	28 ítems
Estructura de dimensiones	Afrontamiento orientado al problema: 14 ítems (1,2,3,6,7,10, 11,14,18,19,21,25,26 y 28) afrontamiento orientado a la emoción: 4 ítems (9,12, 17 y 23) Afrontamiento evitativo: 10 ítems (4,5,8,13,15,16,20,22,24 y 27)
Escala valorativa	0 = Nunca 1 = A veces 2 = Casi siempre 3 = Siempre
Calificación	Las respuestas son valoradas de forma directa, quiere decir que los puntajes directos son tomados tal cual lo expresa el evaluado. El puntaje de cada dimensión se obtiene sumando los ítems que le corresponden y el puntaje global se obtiene sumando los puntajes directos de las 3 dimensiones, vale decir todos los ítems.

Validez	El instrumento será validado mediante el procedimiento denominado juicio o criterio de expertos
Confiabilidad	Para obtener la confiabilidad se utilizó el método de Alfa de Cronbach alcanzando el valor de 0,734 el cual se encuentra en un margen de confiabilidad alto, lo que indica que tiene una buena consistencia entre los 28 ítems, por consiguiente, es un instrumento confiable.

Tabla 2.

*Baremación de la variable estrategias de afrontamiento y de sus dimensiones.*

	Bajo	Medio	Alto
Afrontamiento orientado al problema	0 - 13	14 - 27	28 - 42
Afrontamiento orientado a la emoción	0 - 3	4 - 7	8 - 12
Afrontamiento evitativo	0 - 9	10 - 19	20 - 30
Estrategias de afrontamiento	0 - 27	28 - 55	56 - 84

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al análisis e interpretación de datos, se inició al concluir la recolección de los datos. La investigadora en posesión de los datos recolectados, procedió a organizar la información que permitió extraer conclusiones para así poder responder a las interrogantes que llevaron a realizar la investigación. Una vez obtenidos los datos, se procedió a su análisis a través de los siguientes pasos:

**Codificación:** La información fue seleccionada y se generaron códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

**Calificación:** Consistió en la asignación de un puntaje o valor según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

**Tabulación de datos:** En este proceso se elabora una data donde se encuentran todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicó estadígrafos que permitieron conocer cuáles son las características de la distribución de los datos. Por la naturaleza de la investigación se utilizó la media aritmética y desviación estándar.

**Interpretación de los resultados:** En esta etapa una vez tabulados los datos se presentaron en tablas y figuras, estos son interpretados en función de la variable. Para ver la correlación entre las variables se empleó un coeficiente de correlación, que mide el grado de asociación entre dos variables.

**Comprobación de hipótesis:** Las hipótesis de trabajo fueron procesadas a través de los métodos estadísticos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 3.

*Datos sociodemográficos de los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano de Tacna – 2021.*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	41	68,3%
	Masculino	19	31,7%
Tiempo de servicio	Menos de 5 años	11	18,3%
	6 a 10 años	7	11,7%
	11 a 20 años	6	10%
	21 a 30 años	29	48,3%
	31 a más	7	11,7%
Edad	20 a 30 años	1	1,7%
	31 a 40 años	9	15%
	41 a 50 años	22	36,7%
	51 a 60 años	22	36,7%
	61 a más	6	10%
Condición laboral	Contratado	11	18,3%
	Nombrado	49	81,7%
Profesión	Médico	9	15%
	Enfermero	15	25%
	Obstetra	9	15%
	Psicólogo	2	3,33%
	Dentista	2	3,33 %
	Técnico en enferm.	14	23,3%
	Asistente social	1	1,7%
	Biólogo	3	5%
Otros	5	8,3%	
Estado civil	Soltero	17	28,3%
	Conviviente	10	16,7%
	Casado	27	45%
	Divorciado	6	10%
	Viudo	0	0%

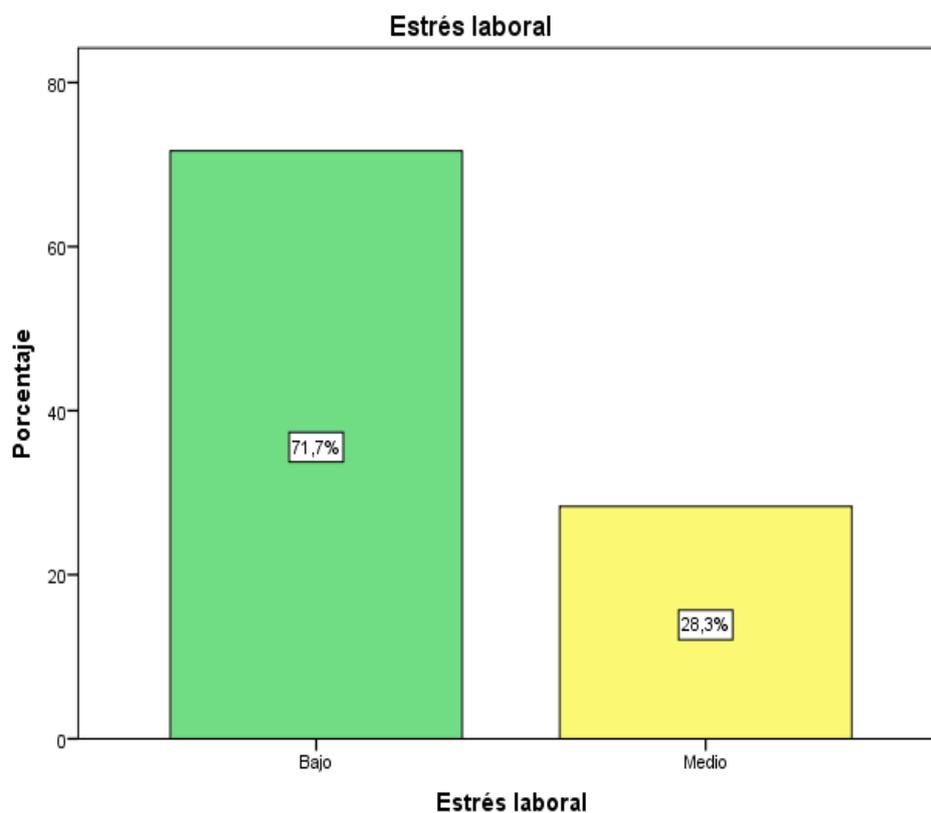
Fuente: Data de resultados

Tabla 4.

*Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	71,7%
Medio	17	28,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados.



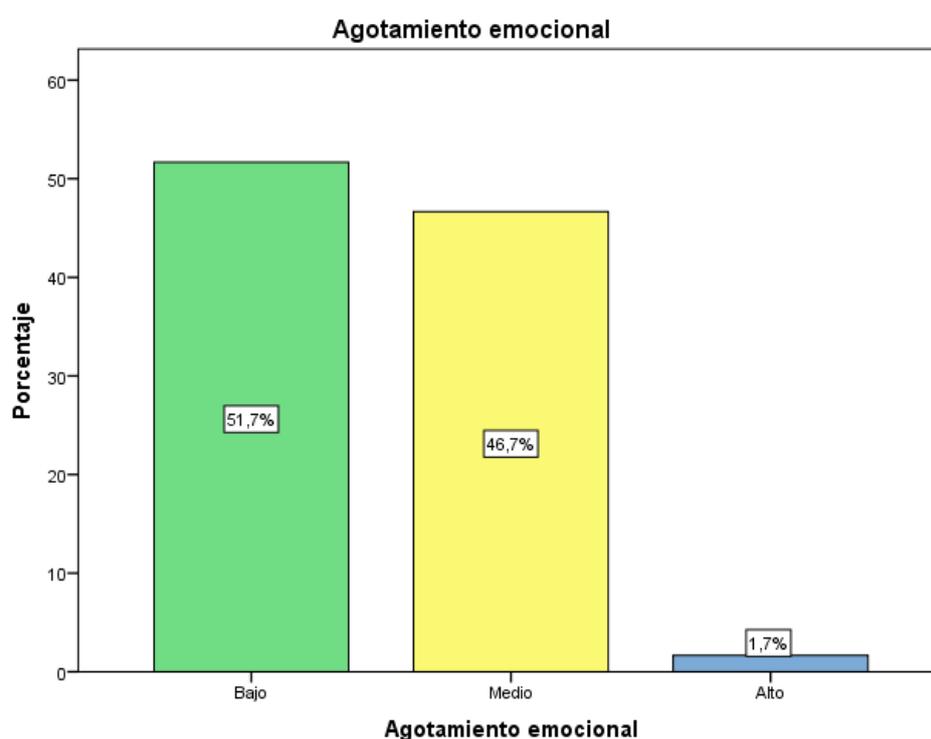
*Figura 1. Estrés laboral en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.*

Tabla 5.

*Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	51,7 %
Medio	28	46,7 %
Alto	1	1,7 %
Total	60	100%

Fuente: Data de resultados.



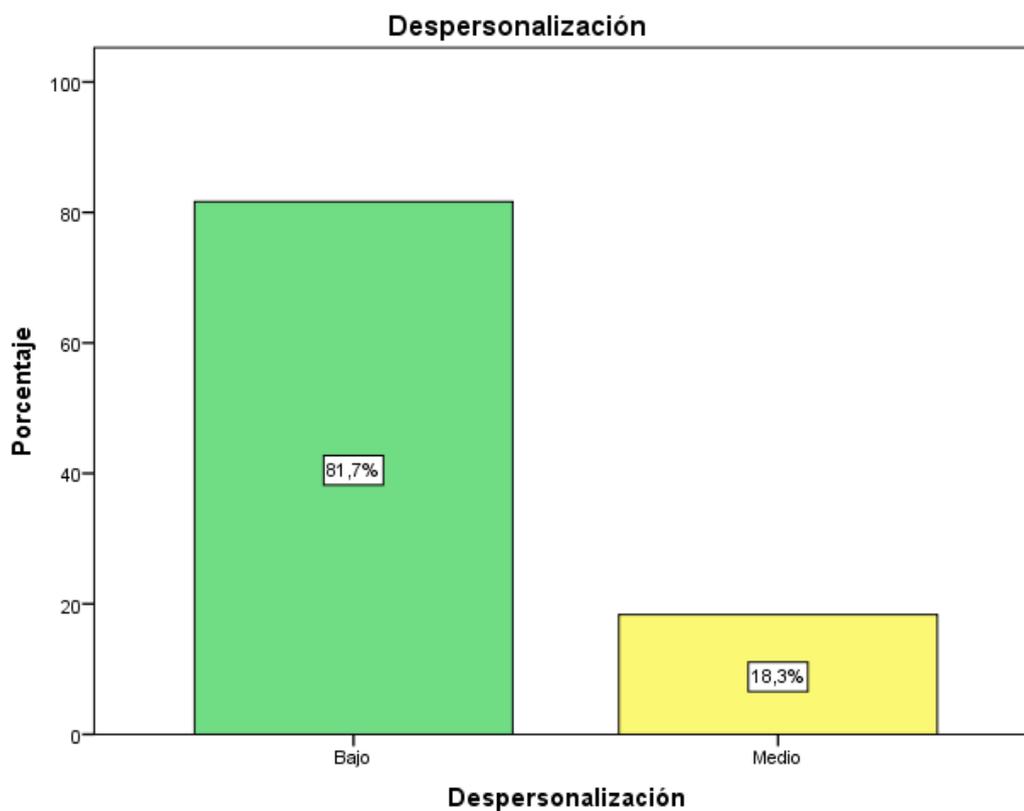
*Figura 2. Agotamiento emocional en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.*

Tabla 6.

*Despersonalización en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	81,7%
Medio	11	18,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados.



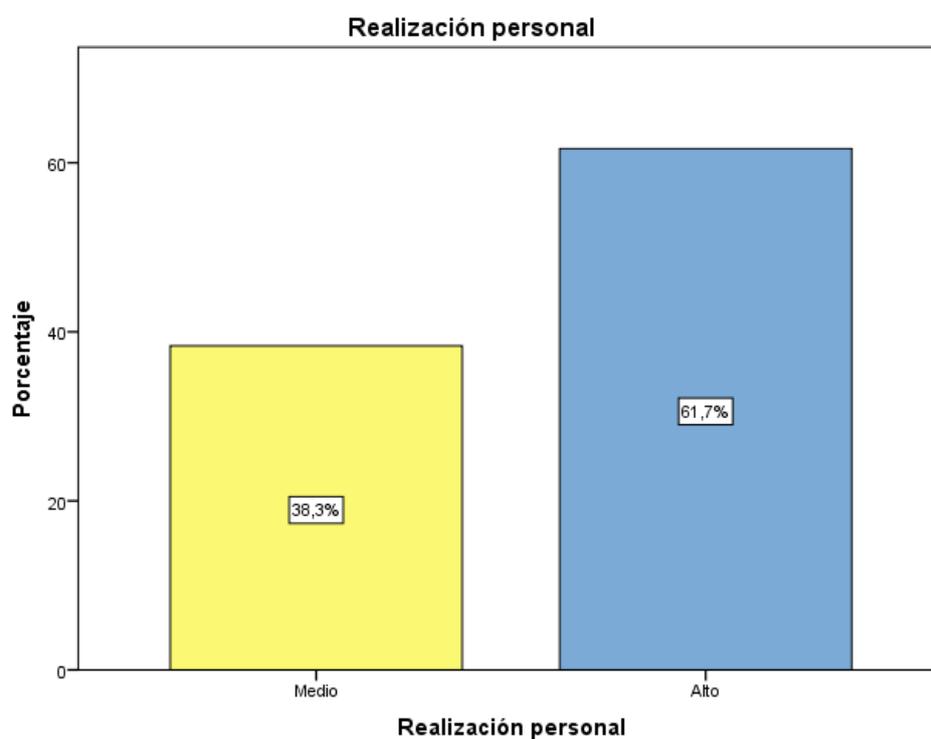
*Figura 3. Despersonalización en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

Tabla 7.

*Realización personal en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	23	38,3%
Alto	37	61,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados.



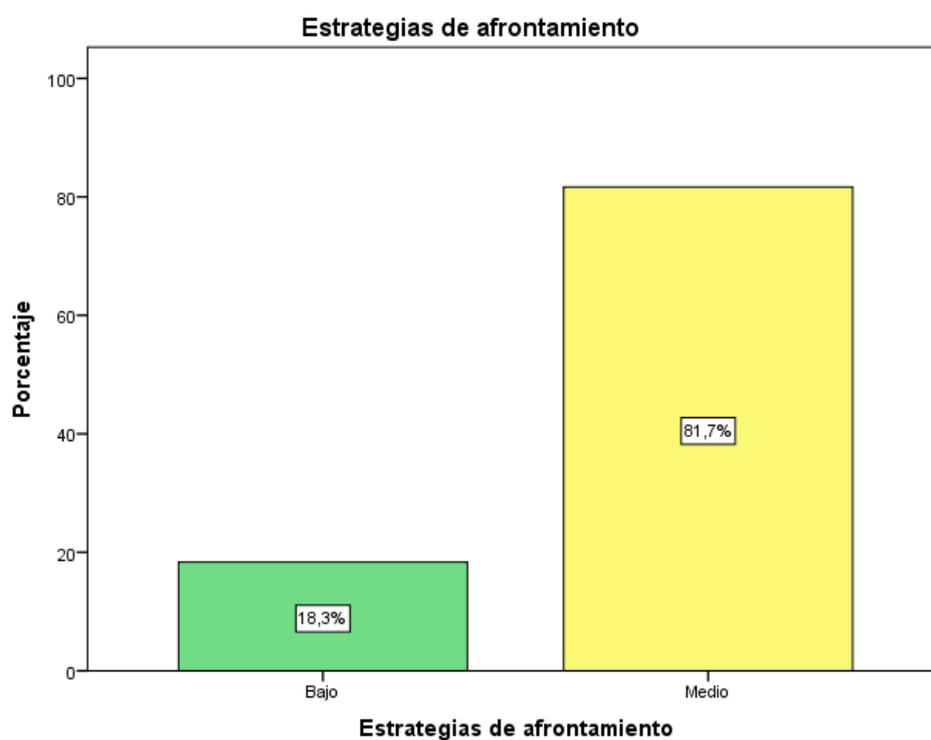
*Figura 4. Realización personal en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

Tabla 8.

*Estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	18,3%
Medio	49	81,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados.



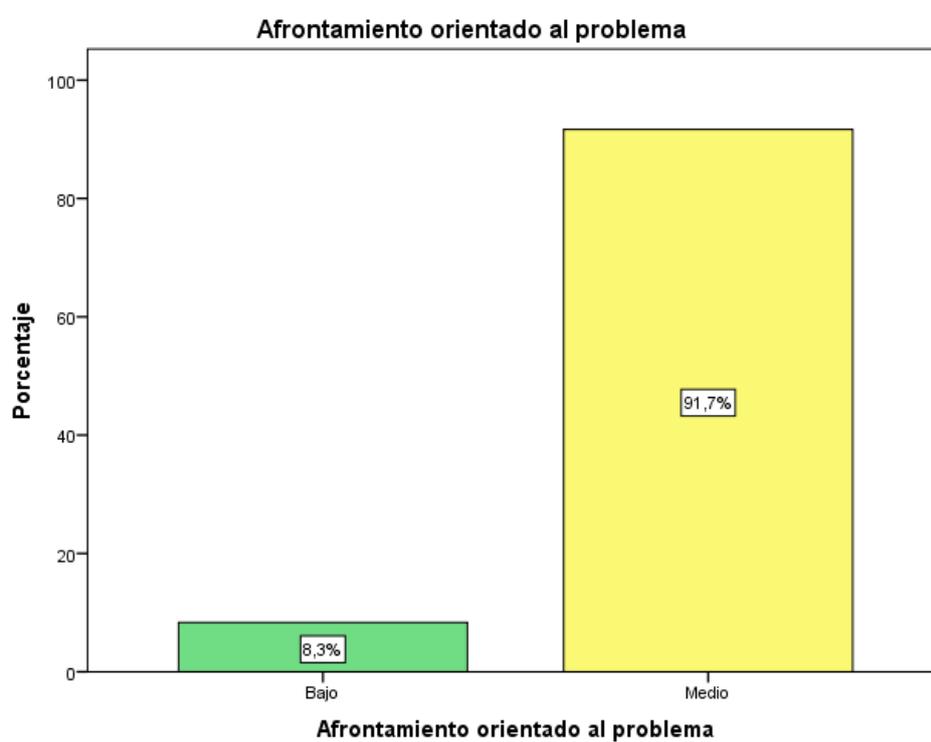
*Figura 5. Estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

Tabla 9.

*Estrategia orientada al problema en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	8,3%
Medio	55	91,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados.



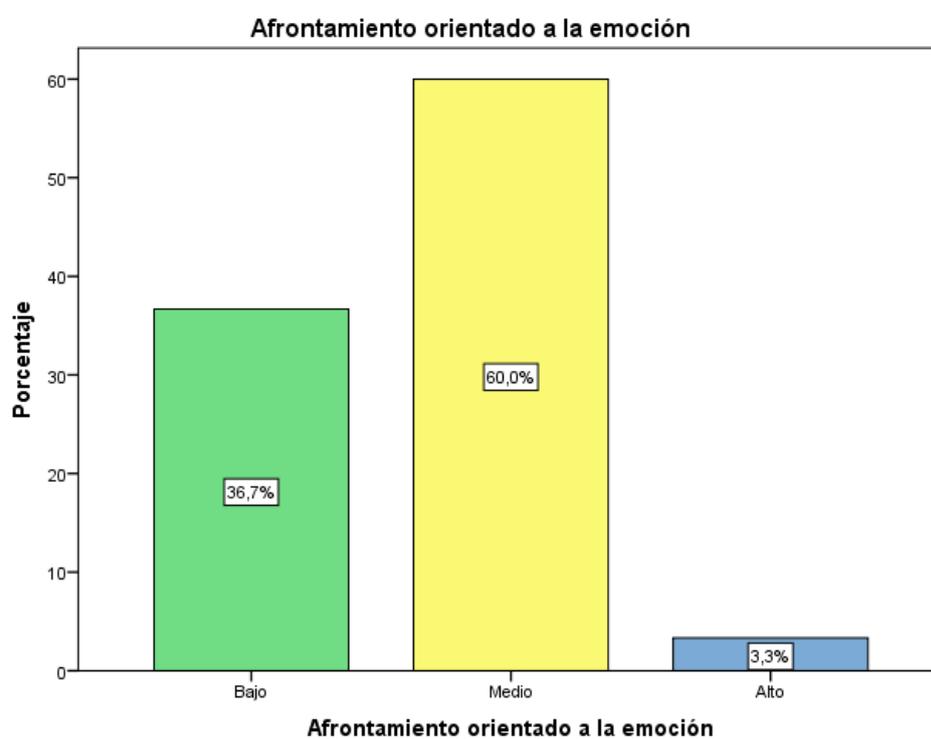
*Figura 6. Estrategia orientada al problema en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

Tabla 10.

*Estrategia orientada a la emoción en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	36,7%
Medio	36	60,0%
Alto	2	3,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados.



*Figura 7. Estrategia orientada a la emoción en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.*

Tabla 11.

Estrategia afrontamiento evitativo en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	53,3%
Medio	28	46,7%
Total	60	100%

Fuente: Data de resultados.

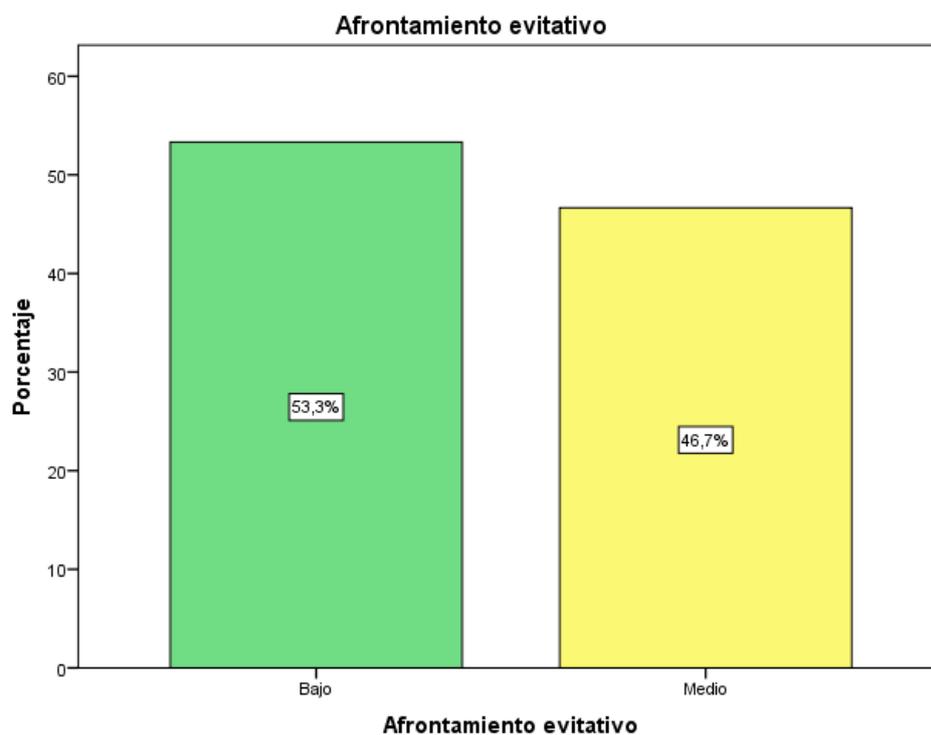


Figura 8. Estrategia afrontamiento evitativo en el personal del Centro de salud Metropolitano, Tacna - 2021.

## **5.2 Interpretación de los resultados**

**En la tabla 4 y figura 1;** se observan los resultados del estrés laboral en el personal, donde el 71,7% en el nivel bajo, el 28,3% de la muestra se ubicó en el nivel medio.

**En la tabla 5 y figura 2;** se observan los resultados del agotamiento emocional en el personal, donde el 51,7% de la muestra se ubicó en el nivel bajo; el 46,7% en el nivel medio y el 1,7% en el nivel alto.

**En la tabla 6 y figura 3;** se observan los resultados de la despersonalización: en el personal, donde el 81,7% se ubicó en el nivel bajo y el 18,3% de la muestra se ubicó en el nivel medio.

**En la tabla 7 y figura 4;** se observan los resultados de la realización personal, donde el 38,3% se ubicó en el nivel medio, el 61,7 % de la muestra se ubicó en el nivel alto.

**En la tabla 8 y figura 5;** se observan los siguientes resultados de la variable estrategia de afrontamiento: el 18,3% se ubicó en el nivel bajo, el 81,7% de la muestra se ubicó en el nivel medio.

**En la tabla 9 y figura 6;** se observan los siguientes resultados de la estrategia orientada al problema: el 8,3% de la muestra se ubicó en el nivel bajo, el 91,7% en el nivel medio.

**En la tabla 10 y figura 7;** se observan los siguientes resultados de la estrategia orientada a la emoción: el 36,7 % de la muestra se ubicó en el nivel bajo, el 60,0% en el nivel medio y el 3,3 % en el nivel alto.

**En la tabla 11 y figura 8;** se observan los siguientes resultados de la estrategia afrontamiento evitativo: el 53,3 % de la muestra se ubicó en el nivel bajo, el 46,7% en el nivel medio.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

En el siguiente apartado del capítulo, se procedió a realizar el análisis de estadísticos descriptivos para ambas variables y sus dimensiones. De la misma forma se aplicó la prueba de normalidad con el fin de precisar si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica, posterior a ello se realizó la medición de la relación que existe entre ambas variables y dimensiones. Finalmente, se procedió a realizar la prueba de hipótesis.

Tabla 12.

*Estadísticos descriptivos del estrés laboral y sus dimensiones.*

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Estrés laboral	60	43	2	45	23,28	10,031	,429	-,553
Agotamiento emocional	60	25	1	26	11,37	5,728	,301	-,344
Despersonalización	60	9	0	9	2,83	2,935	,602	-1,127
Realización personal	60	16	1	17	9,08	3,954	-,006	-,921
N válido (por lista)	60							

Fuente: Data de resultados

Para la variable estrés laboral como valor mínimo se obtuvo 2 puntos, siendo su valor máximo 45; con una media de 23,28, ubicándose dentro de la categoría de 0 - 29 (Bajo); con una desviación estándar de 10,031. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de 0,429 presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de - 0,553, resultando ser platicúrtica.

En cuanto a la dimensión agotamiento emocional como valor mínimo se obtuvo 1 puntos, siendo su valor máximo 26; con una media de

11,37 ubicándose en la categoría 0 -11 (Baja), con una desviación estándar de 5,578. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de 0,301, presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -0,344, resultando ser platicúrtica.

Con respecto a la dimensión despersonalización como valor mínimo se obtuvo 0 puntos, siendo su valor máximo 9; con una media de 2,83 ubicándose en la categoría 0 - 6 (Bajo), con una desviación estándar de 2,935. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de 0,602, presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -1,127, resultando ser platicúrtica.

A cerca de la dimensión realización personal como valor mínimo se obtuvo 1 puntos, siendo su valor máximo 17; con una media de 9,08 ubicándose en la categoría 0 - 10 (Alto), con una desviación estándar de 3,954. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de - 0,006 presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de - 0,921, resultando ser platicúrtica.

Tabla 13.

*Estadísticos descriptivos de las estrategias de afrontamiento y sus dimensiones.*

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Estrategias de afrontamiento	60	32	15	47	32,95	6,632	-,351	,098
Afrontamiento orientado al problema	60	17	10	27	20,00	3,970	-,545	-,151
Afrontamiento orientado a la emoción	60	9	0	9	3,93	1,765	-,353	1,308
Afrontamiento evitativo	60	15	0	15	9,02	3,218	-,470	,112
N válido (por lista)	60							

Fuente: Data de resultados

Para la variable estrategias de afrontamiento como valor mínimo se obtuvo 15 puntos, siendo su valor máximo 47; con una media de 32,95, ubicándose dentro de la categoría de 28 - 55 (Medio); con una desviación estándar de 6,632. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -0,351 presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de 0,098, resultando ser leptocúrtica.

En cuanto a la dimensión afrontamiento orientado al problema como valor mínimo se obtuvo 10 puntos, siendo su valor máximo 27; con una media de 20,00, ubicándose en la categoría 14 -27 (Medio), con una desviación estándar de 3,970. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -0,545, presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -0,151, resultando ser platicúrtica.

Con respecto a la dimensión afrontamiento orientado a la emoción como valor mínimo se obtuvo 0 puntos, siendo su valor máximo 9;

con una media de 3,93 ubicándose en la categoría 4 -7 (Medio), con una desviación estándar de 1,765. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -0,353, presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de 1,308, resultando ser leptocúrtica.

Acerca de la dimensión afrontamiento evitativo como valor mínimo se obtuvo 0 puntos, siendo su valor máximo 15; con una media de 9,02 ubicándose en la categoría 0 - 9 (Baja), con una desviación estándar de 3,218. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -0,470 presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de 0,112, resultando ser leptocúrtica.

## Prueba de normalidad

**Ho:** Los datos siguen una distribución normal

**Ha:** Los datos totales no siguen una distribución normal

## Nivel de significancia

Nivel de confianza: 95%

Significancia:  $\alpha = 0.05$

Tabla 14.

### *Pruebas de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,099	60	,200*	,959	60	,040
Agotamiento emocional	,073	60	,200*	,980	60	,439
Despersonalización	,201	60	,000	,843	60	,000
Realización personal	,099	60	,200*	,967	60	,102
Estrategias de afrontamiento	,094	60	,200*	,979	60	,393
Afrontamiento orientado al problema	,093	60	,200*	,962	60	,056
Afrontamiento orientado a la emoción	,168	60	,000	,942	60	,007
Afrontamiento evitativo	,098	60	,200*	,974	60	,235

Fuente: data de resultados

Para la prueba de normalidad, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que el tamaño de muestra tomada fue mayor a 50 ( $n = 60$ ), de acuerdo a los valores obtenidos resultaron ser mayores y menores a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, los datos no siguen una distribución normal, de manera que se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman para datos no paramétricos.

### Prueba de hipótesis general

#### Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.

#### Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.

#### Nivel de significación

$\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

#### Regla de decisión:

$p > \alpha =$  acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$  rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

#### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman

			Estrés laboral	Estrategias de afrontamiento
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,174
		Sig. (bilateral)		,185
	N	60	60	
	Estrategias de afrontamiento	Coefficiente de correlación	,174	1,000
Sig. (bilateral)		,185		
N		60	60	

El resultado del p valor (sig. 0,185) es mayor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, lo que quiere decir que no existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.

## Prueba de hipótesis específica 1

### Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No: existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

### Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

$H_1$ : Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha =$  acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha =$  rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman.

			Estrés laboral	Afrontamiento orientado al problema
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  60	-,031  ,814 60
	Afrontamiento orientado al problema	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,031  ,814 60	1,000   60

El resultado del p valor (sig. 0,814) es mayor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, lo que quiere decir que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

### Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman.

			Estrés laboral	Afrontamiento orientado a la emoción
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  60	,282  ,029 60
	Afrontamiento orientado a la emoción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,282  ,029 60	1,000   60

El resultado del p valor (sig. 0,029) es menor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021, por otro lado, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,282, lo que indica que existe una correlación positiva baja.

### Prueba de Hipótesis específica 3

#### Hipótesis nula. $H_0: r_{xy} = 0$

No existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

#### Hipótesis alterna. $H_a: r_{xy} \neq 0$

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

#### Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

#### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

#### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman.

			Estrés laboral	Afrontamiento evitativo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  60	,245  60
	Afrontamiento evitativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,245 ,059 60	1,000  60

El resultado del p valor (sig. 0,059) es mayor al valor de significancia de 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, lo que quiere decir que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.

## **6.2. Comparación resultados con marco teórico**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021. Del mismo modo se busca establecer la relación entre las dimensiones de la primera variable (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) estrés laboral con la segunda variable denominada estrategias de afrontamiento.

La mayor limitante de la investigación fue la crisis ocasionada por la pandemia COVID 19, ya que la aplicación de los instrumentos de recojo de datos se realizó en forma presencial, a pesar de que los trabajadores no disponían de mucho tiempo por la demanda de pacientes, el trabajo bajo la modalidad remota de una parte del personal dificultó el recojo de datos, sin embargo, se logró recabar toda información en forma satisfactoria.

Los cuestionarios utilizados pasaron por un proceso de validación a cargo de 2 expertos (todo ellos psicólogos), luego de ello se realizó la confiabilidad a través de una prueba piloto en donde se aplicó el instrumento y por tener opciones de respuesta politómicas se determinó el valor de Alpha de Cronbach, habiendo obtenido para el primer instrumento (estrés laboral) un valor de 0,733, y para el segundo instrumento (estrategias de afrontamiento) se obtuvo un valor de 0,695. En conclusión, se puede afirmar que ambos instrumentos son confiables.

En cuanto a los resultados, se determinó que no existe relación significativa entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021, habiendo obtenido un p valor de 0,185, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

En lo que respecta a la variable estrés laboral, se halló que el 71,7% se ubicó en el nivel bajo. Los resultados del presente estudio difieren a los hallazgos reportados por Saltos (2017) quien halló en Ecuador que el 61,5% de su muestra se ubicó en el nivel moderado (medio); también difiere del estudio realizado en España por Portero (2019) quien halló que el 55% de su muestra se ubicó en un nivel medio de estrés laboral; también difiere del estudio realizado por Abriojo (2021) realizado en Lima, quien halló que el 37,8% se ubicó en el nivel medio. Asimismo, el presente estudio difiere de la investigación realizada por Mamani (2021) quien en Tacna halló que el 38,8% de su muestra conformada por personal de enfermería se ubicó en un nivel medio de estrés laboral. Desde la perspectiva de Martínez (2004), el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones (estresores) y que generan diversas consecuencias en los trabajadores (síntomas).

Con respecto a la variable estrategias de afrontamiento, se halló que el 81,7 % se ubicó en el nivel medio. Este resultado obtenido difiere de lo reportado por Huallpa y Ortiz (2019) quienes, en su estudio realizado en Arequipa, hallaron que el 46,2% tenía alto nivel. También difiere del estudio de Gallego, et al (2017) quienes hallaron en su estudio realizado en Colombia que el 62% se ubicó en un nivel alto. Por otra parte, el presente estudio también difiere de los resultados propuestos por Niño (2019) quien, en su estudio realizado en México, señaló que el 62% se ubicó en un nivel alto. El presente estudio se fundamenta teóricamente en Di-Colloredo, et al. (2007) quienes definen las estrategias de afrontamiento como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** Se determina que no existe relación significativa entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021, habiendo obtenido un p valor de 0,185; de manera que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

**Segunda:** Se establece que no existe relación significativa entre estrés laboral y la estrategia de afrontamiento orientado al problema, en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021, habiendo obtenido un p valor de 0,814; de manera que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

**Tercera:** Se establece que existe relación significativa entre estrés laboral y la estrategia de afrontamiento orientado a la emoción, en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021, habiendo obtenido un p valor de 0,029, así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,282, siendo positiva baja.

**Cuarta:** Se establece que no existe relación significativa entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021, habiendo obtenido un p valor de 0,059; de manera que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

## **Recomendaciones**

**Primera:** A la Dirección del Centro de Salud Metropolitano, se recomienda sensibilizar al personal de salud para que estén alertas frente a los indicadores del estrés laboral, y puedan solicitar ayuda psicológica en forma oportuna.

**Segunda:** A los trabajadores, participar en actividades de prevención y promoción de la salud psicológica, mediante actividades deportivas, talleres que les permitan disminuir el estrés laboral para un mejor desempeño laboral.

**Tercera:** A los trabajadores, se recomienda tener un control periódicamente sobre el estrés laboral con el fin de prevenir el estrés laboral y de esta manera plantear el plan de intervención psicológica.

**Cuarta:** A los trabajadores, se recomienda no actuar con las emociones cuando se encuentren frente a un cuadro de estrés, para ello deberá recibir talleres de relajación, meditación para regular sus emociones.

**Quinta:** A futuros investigadores se recomienda continuar con los estudios sobre estrés laboral y estrategias de afrontamiento al estrés, buscando asociar o relacionar el estrés laboral con otras variables, como, por ejemplo, los rasgos de personalidad u otros factores mediadores del estrés laboral

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abrijo, T. (2021). *Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del Centro de Salud de Sayán, Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66380/Abrijo\\_MTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66380/Abrijo_MTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguado, J. y Loayza, P. (2020). *Síndrome de burnout en docentes de la institución educativa “José María Arguedas” Parcona, Ica*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/873/1/Juan%20Jes%C3%BAs%20Aguado%20Espinoza.pdf>
- Álvarez, N. y Cueva, Y. (2020). *Clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/660>
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. Editorial Episteme.
- Bazualdo, E. (2018). *Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo\\_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Boullosa, G. (2013). *Estrés académico y afrontamiento en un grupo de estudiantes de una Universidad Privada de Lima*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Pontificia Universidad católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4880/BOULLOSA\\_GALARZA\\_GINETTE\\_ESTRES\\_ACADEMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4880/BOULLOSA_GALARZA_GINETTE_ESTRES_ACADEMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabanach, R., Valle, A., Rodríguez, S., Piñeiro, I. y Freire, C. (2010). Escala de afrontamiento del estrés académico (A-CEA) *Revista*

- Iberoamericana de Psicología y Salud*, 1(1),51-64.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2451/245116411005.pdf>
- Cassano, M. (2018). *Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19618>
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H. y Valdéz, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología*. 212 (2).  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6849>
- Carver,C.(1997).Revista internacional de medicina del comportamiento 4(1) , 92-100  
<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sciarttext&pid=S165792672009000200020>
- Cavero, K., Condor, M. y Ramos, E. (2018). *Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica, marzo Lima, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Cayetano Heredia].  
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/808>
- Condori, M. y Feliciano, V. (2020). *Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por covid-19, Juliaca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica].  
<http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/728/1/Maritza%20Condori%20Chambi.pdf>
- Córdova, J. y Sulca, L. (2018). *Estilos de afrontamiento y felicidad en estudiantes de la facultad de psicología de una universidad particular de Lima*. [Tesis de la licenciatura, Universidad Ricardo Palma].  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1424/TEISIS%20FINAL%20SULCA-CORDOVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3° ed.). Mc Graw Hill
- Chipana, P. y Mamani, Y. (2021). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las enfermeras del Hospital Carlos Monge Medrano*,

- Juliaca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica].  
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1079/1/Prisca%20Edith%20Chipana%20Chuquicallata.pdf>
- Cuenca, R. y O´ Hara, J. (2006). *El estrés en los maestros. Percepción y realidad: Estudio de casos en Lima Metropolitana*. Ministerio de Educación. Perú.  
[https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/744/Cuenca\\_EI\\_estres\\_de\\_los\\_maestros\\_percepcion\\_y\\_realidad.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/744/Cuenca_EI_estres_de_los_maestros_percepcion_y_realidad.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Díaz, F., Guevara, S. y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV HACER. Revista de Investigación científica*, 8(1):31- 40.  
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/545>
- Di-Colloredo, C., Aparicio, D. y Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia Avances en la disciplina*. 1(2) pp. 125-156. <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Frydenberg, E. (1997). *Adolescent Coping. Theoretical and Research and perspectives*. Routledge.
- Gallego, L., López, D., Piñeres, J., Rativa, Y. y Téllez, Y. (2017). El estrés Laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. *Revista psicológica científica*. Com 16 (2). <https://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
- Guardamino, P. (2017). *Estrés laboral y clima organizacional en el personal del Hospital Distrital de Chancay*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino\\_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3270/Guardamino_CPS.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación* (6° ed.). McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, G. y Maeda, K. (2014). *Estrés en estudiantes universitarios de la universidad privada “Juan Mejía Baca” semestre académico 2014 - II*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca].

- [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/61/1/Tesis Maeda Diez \\_ Hernández Chepe.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/61/1/Tesis%20Maeda%20Diez%20Hern%C3%A1ndez%20Chepe.pdf)
- Huallpa, M. y Ortiz, L. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Honorio Delgado y clínica San Juan de Dios, Arequipa*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuquumi%26ormald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, N. (2017). *Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del hospital general de Jaén – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2141/T016\\_47627464\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2141/T016_47627464_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas*. Martínez Roca.
- Mamani, C. (2021). *Estrés laboral y actitudes durante la pandemia COVID-19 del personal de enfermería a nivel de la micro-red de salud Cono Norte de Tacna*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia\\_Tesis\\_Maestro\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4665/Claudia_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Pearson Educación S.A
- Maslach, M y Jackson, S. (1997). *MBI Inventario Burnout de Maslach*. Manual. Madrid: Tea Ediciones
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2019), Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204 - 211. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)

- Mendoza, J. (2018). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de áreas críticas en ESSALUD – Ica*. [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. <https://www.colegiodepsicologoscdrca.com/wp-content/uploads/2021/03/ESTRES-LABORAL-Y-ESTRATEGIAS-DE-AFRONTAMIENTO-DEL-PERSONAL-DE-AREAS-CRITICAS-EN-ESSALUD-ICA-2018.pdf>
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Florez, Ch. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos; 2(2). <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890>
- Morán, C., Landero, R. y González (2010). COPE-28. Un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672009000200020](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020)
- Navarro, L. y Trujillo, L. (2020). *Estrategias de Afrontamiento en Estudiantes de Psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio* [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18238/1/2020\\_estrategias\\_afrontamiento\\_psicologia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18238/1/2020_estrategias_afrontamiento_psicologia.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Niño, R. (2019). Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería implicancias para su formación, *Revista de Psicología, y educación*, 14(2), 157-166. <http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/180.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2007). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie Protección de los trabajadores. N° 3. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

- Osorio, M. Prado, C. Bazan, G. y Huitron, B. (2019). Afrontamiento en profesionales de la salud mexicanos del sector público. *Alternativas en psicología*, 43. Universidad Nacional Autónoma de México.  
<https://alternativas.me/attachments/article/218/8%20-%20Afrontamiento%20en%20profesionales%20de%20la%20salud%20mexicanos.pdf>
- Parrera, G. (2020). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la Policía Nacional del Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/937/PARRERA%20LLANOS%20DE%20CHAUCA%2c%20GERALDINE.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias – Córdoba*. [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba].  
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, S. (2019). *Síndrome desgaste profesional y su influencia en las estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud que laboral en los centros de salud de Ambato*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29230/2/TEISIS-DEFINITIVA%20SILVIA%20RAMIREZ.pdf>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de licenciatura, Universidad de Ambato].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%C3%B3ndor\\_Influencia\\_estr%C3%A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saltos, D. (2017). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09 D05 del Guayas*. [Tesis de licenciatura de Psicología, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TESIS%20SALTOS%20ATIENCIA%20DAYANA.pdf>

Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud y Bienestar Social. Junta de Andalucía (2013). *Guías de autoayuda para la depresión y los trastornos de ansiedad*. Sevilla: Servicio Andaluz de Salud. <https://consaludmental.org/publicaciones/Guiasautoayudadepresionansiedad.pdf>

Velásquez, F., Villavicencio, D. y Montero, G. (2017). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila durante el periodo de septiembre-octubre del 2016* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3414>

Zárate, S. (2020). *Relación entre estrés académico y estrategias de afrontamiento en internos de enfermería de los Centros de Salud de Comas DIRIS Lima Norte*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57564/Z%C3%A1rate\\_MSM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57564/Z%C3%A1rate_MSM-SD.pdf?sequence=1)

## Anexos

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021

**Autora:** Lucia Virginia Condori Acero

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Pregunta de investigación general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021?</p> <p><b>Preguntas de investigación específicas</b> PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE1. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> HE1. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado al problema en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2021.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones: D1. Agotamiento emocional D2. Despersonalización D3. Realización personal</p> <p>Variable 2: Estrategias de afrontamiento</p> <p>Dimensiones: D1. Afrontamiento orientado al problema D2. Afrontamiento orientado a la emoción D3. Afrontamiento evitativo</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada de corte transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> La presente investigación es de diseño no experimental, descriptivo – correlacional</p> <p><b>Población:</b> La población de estudio estuvo compuesta por personal de salud del CLAS C.S. Metropolitano - Microred Metropolitana de la Red Salud Tacna, un total de 60 personas.</p>

<p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021?</p>	<p>OE2. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.</p> <p>OE3. Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021.</p>	<p>HE2. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento orientado a la emoción en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2021.</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna, 2021.</p>		<p><b>Técnica e instrumentos:</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b></p> <p>Inventario de estrés laboral</p> <p>Escala de afrontamiento BRIEF COPE 28</p>
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Inventario de estrés laboral

**Código:** ..... **Fecha:** ..... **Tiempo de servicio:**.....

**Edad:** 20 A 30  31 A 40  41 A 50  51 A 60  61 A MAS

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Estado civil:** Soltero  Casado  Conviviente  Divorciado  Viudo

**Condición laboral:** Contratado  Nombrado  Otros

**Profesión:** Médico  Enfermero  Obstetra  Psicólogo  C. Dentista

Técnico de Enfermería  Asistente social  Biólogos  Otros

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de frases que describen de alguna manera cómo se ha sentido en su centro de trabajo durante los últimos meses. Usted deberá indicar la frecuencia con que ha experimentado ese sentimiento, marcando un aspa (X) en la casilla correspondiente a la alternativa que considere más adecuada.

**Escala de respuestas:**

0: Nunca 1: Casi nunca 2: A veces 3: Casi siempre 4: Siempre

Situaciones	0	1	2	3	4
1. Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente agotado					
2. Al final de mi jornada laboral, me siento agotado.					
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que afrontar otro día de trabajo.					
4. Puedo comprender con facilidad lo que piensan los pacientes					
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
6. Trabajar con pacientes todos los días me provoca tensión					
7. Me enfrento muy bien con los problemas que provocan los pacientes					
8. Me siento estresado por el trabajo.					
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás					
10. Creo que tengo un comportamiento insensible con la gente desde que tengo este trabajo					

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento con mucha vitalidad.					
13. Me siento frustrado por mi trabajo					
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunos de los pacientes a los que tengo que atender en mi centro de trabajo					
16. Trabajar en contacto directo con pacientes me produce bastante estrés					
17. Tengo facilidad para crear un ambiente de tranquilidad con los pacientes					
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes					
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este centro de trabajo.					
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (extremadamente agotado)					
21. Creo que sé cómo tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo					
22. Siento que los pacientes me echan la culpa de sus problemas					

**Fuente:** Adaptado de Vizcardo (2017).

**Gracias por tu colaboración**

## Escala de afrontamiento BRIEF-COPE 28

**Código:** ..... **Fecha :** .....

### **Instrucciones:**

A continuación, se le presenta 28 frases que tratan sobre la forma en que usted reacciona ante una situación laboral estresante. Lea con cuidado y marque solo una opción. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas; solo marque los aspectos que se apliquen a su situación personal.

Opción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Puntaje	0	1	2	3

Ítems	0	1	2	3
1. Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué debo hacer.				
2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy involucrado				
3. Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
4. Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar mis preocupaciones de mi mente.				
5. Me digo a mí mismo "esto no puede estar sucediendo".				
6. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer durante la atención a los pacientes				
7. Hago bromas sobre los problemas.				
8. Me critico a mí mismo.				
9. Consigo apoyo emocional de los demás.				
10. Tomo medidas para intentar que la situación problemática mejore				
11. Renuncio a resolver mis problemas				
12. Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
13. Me niego a creer que el problema haya sucedido.				
14. Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo				
15. Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
16. Intento hallar consuelo en mi religión o en mis creencias espirituales.				
17. Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
18. Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
19. Me río de la situación problemática.				
20. Rezo o medito				
21. Aprendo a vivir con el problema.				
22. Hago algo para pensar menos en el problema, tal como ir al cine, salir a pasear o ver la televisión.				
23. Expreso mis sentimientos negativos.				
24. Utilizo bebidas alcohólicas u otras drogas para ayudarme a superar mis problemas.				
25. Renuncio al intento de enfrentarme al problema.				
26. Pienso detenidamente sobre los pasos que debo seguir.				
27. Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28. Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

**Fuente:** Adaptado de Parrera (2020).

## Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

### Validación del inventario de estrés laboral

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021

Nombre del Experto : Dr. Rafael Enrique Azocar Prado

Nombre del instrumento : Inventario de estrés laboral

Autor(a) : Lucia Virginia Condori Acero

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

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación 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 sintaxis adecuada 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

Ninguna

  
.....  
Dr. Rafael Enrique Azocar Prado  
C.Ps.P. 6711

Nombre: Rafael Enrique Azocar Prado  
No. DNI: 22096520

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrés laboral Y estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna – 2021.

Nombre del Experto : Mg. Tito Manuel Flores Tiznado

Nombre del instrumento : Inventario de estrés laboral

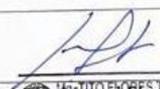
Autor(a) : Lucía Virginia Condori Acero

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación 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 sintaxis adecuada 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

Ninguna

  
Nombre:  Tito Manuel Flores Tiznado  
No. DNI: 60484320 Ps.P. 4929

## Confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	22

## Validación de la escala de afrontamiento BRIEF-COPE 28

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, Tacna - 2021  
Nombre del Experto : Ps. Rafael Enrique Azocar Prado  
Nombre del instrumento : Escala de afrontamiento BRIEF COPE 28  
Autor(a) : Lucia Virginia Condori Acero

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

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación 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 sintaxis adecuada 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 técnicos 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

Ninguna



D. Rafael Enrique Azocar Prado  
P.S. 20171

Nombre: Rafael Enrique Azocar Prado  
No. DNI: 22096570

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal del Centro de Salud Metropolitano, I. acna - 2021

Nombre del Experto : Mg. Tito Manuel Flores Tiznado

Nombre del instrumento : Escala de afrontamiento BRIEF COPE 28

Autor(a) : Lucía Virginia Condori Acero

### II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están redactadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintaxis adecuada 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

Ninguna



TITO FLORES TIZNADO

Nombre: Tito Manuel Flores Tiznado

No. DNI: 00484320

## Confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

	n	%
casos válidos	18	100,0
excluido <sup>a</sup>	0	,0
total	18	100,0

a. la eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	28

### Anexo 4: Data de resultados

ESTRÉS LABORAL																						
Nº	D1. Agotamiento emocional									D2. Despersonalización					D3. Realización personal							
	P <sub>1_1</sub>	P <sub>1_2</sub>	P <sub>1_3</sub>	P <sub>1_6</sub>	P <sub>1_8</sub>	P <sub>1_13</sub>	P <sub>1_14</sub>	P <sub>1_16</sub>	P <sub>1_20</sub>	P <sub>1_5</sub>	P <sub>1_10</sub>	P <sub>1_11</sub>	P <sub>1_15</sub>	P <sub>1_22</sub>	P <sub>1_4</sub>	P <sub>1_7</sub>	P <sub>1_9</sub>	P <sub>1_12</sub>	P <sub>1_17</sub>	P <sub>1_18</sub>	P <sub>1_19</sub>	P <sub>1_21</sub>
1	2	3	2	2	3	3	0	2	1	1	2	4	0	2	3	2	2	2	0	2	2	2
2	2	2	1	2	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	3	2
3	2	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	2	1
5	2	2	1	2	2	1	1	0	2	1	1	2	0	1	2	3	2	1	1	2	1	2
6	0	1	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	1
7	1	2	1	1	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1
8	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	0	0	1
9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	4	1	1	1	1	2
10	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
11	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1
12	3	3	3	1	3	2	3	1	3	1	1	2	1	0	1	1	1	3	2	2	2	2
13	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	4	3	0	1	0	2	2
14	2	2	2	1	2	2	1	1	1	0	0	2	0	0	1	1	1	2	1	1	2	1
15	3	3	1	1	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	0	3	0	0	1	1	2	3	2	0
17	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1
19	2	3	0	1	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	1	1
20	2	2	2	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	1	1	0

21	2	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
22	1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	0
23	2	3	2	3	2	1	2	2	2	0	0	3	1	4	2	4	1	1	1	1	1	1
24	2	2	1	1	2	0	0	2	2	1	1	1	3	1	1	3	4	1	2	1	1	1
25	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2
26	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	0	0	1	1	1	2	2	2	1	1
27	3	3	3	2	3	1	1	2	2	0	0	1	0	1	3	2	0	2	2	1	0	2
28	2	2	2	2	2	0	2	2	1	0	0	1	0	0	1	3	1	1	0	1	1	1
29	0	1	0	1	2	0	1	0	1	2	0	0	4	1	0	3	1	0	0	0	2	0
30	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0
31	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	0	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2
32	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	0	3	2	2	0	2	1	2	2
33	2	2	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1
34	2	2	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0
35	2	2	1	0	2	1	1	2	1	0	0	2	0	0	0	1	2	2	1	2	2	2
36	2	2	1	0	2	0	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
37	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	0	0	3	1
38	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	1	1	1	1
39	1	2	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	2	2	2	1	2	0	2	2	2	0	0	0	0	0	1	2	1	2	1	1	1	1
41	2	2	2	1	2	2	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1
42	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	1	1	0	0	1	0	0
43	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0
44	2	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	2	2	0	1	2	3
45	2	2	1	1	2	0	1	1	1	0	0	0	3	0	0	3	2	0	1	1	1	1

46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
47	0	2	2	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	2	2	1	2	1	2	1
48	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0
49	2	3	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	1	1	1	0
50	2	2	2	1	1	0	1	2	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1
51	3	3	3	2	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2
52	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2	0	2	2	2	2	0	0	0	1	0	2
53	1	2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
54	2	2	3	1	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
55	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	0	0	1	1	2	3	2	2	1
56	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
57	2	2	2	2	2	1	0	2	0	1	0	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	1
59	3	4	3	1	4	2	3	2	4	0	2	2	1	1	1	0	3	2	3	2	2	1	1
60	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Nº	D1. Afrontamiento orientado en el problema													D2. A. Orientado en la emoción				D3. Afrontamiento evitativo										
	P2-1	P2-2	P2-3	P2-6	P2-7	P2-10	P2-11	P2-14	P2-18	P2-19	P2-21	P2-25	P2-26	P2-28	P2-9	P2-12	P2-17	P2-23	P2-4	P2-5	P2-8	P2-13	P2-15	P2-16	P2-20	P2-22	P2-24	P2-27
1	1	3	2	2	0	2	0	2	2	0	2	0	1	1	3	0	1	1	2	1	1	1	0	1	1	3	0	0
2	1	2	3	2	1	3	0	1	0	0	3	0	3	1	3	0	1	0	3	1	1	1	0	1	0	1	0	0
3	1	2	2	2	1	2	0	2	1	1	2	1	2	2	2	0	1	1	3	1	2	1	0	1	1	2	0	1
4	1	2	2	2	3	3	0	1	2	2	0	0	3	1	3	0	1	0	2	1	2	0	0	0	1	1	0	0
5	1	2	2	2	0	1	0	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	2	2	0	1
6	1	2	3	1	0	3	0	1	3	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	2	3	2	0	1
7	2	3	2	2	1	3	0	2	2	1	2	0	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1
8	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	0	2	1	2	0	0	1	0	1	2	2	0	0
9	1	2	2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0
10	1	2	2	1	2	1	0	2	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	0	0	1	2	0	1
11	0	2	3	3	0	3	0	2	2	1	3	0	3	2	3	0	1	3	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0
12	2	2	3	2	1	2	0	2	3	1	1	0	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	0	0
13	1	2	1	1	0	1	0	2	1	1	2	0	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	3	1	0	0
14	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	1
15	1	2	3	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	1	2	1	1	1	0	1	2	3	0	0
16	1	2	3	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
17	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	0	1	2	3	0	1
18	1	3	3	3	1	3	0	3	2	0	1	0	3	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	3	1	0	1
19	1	2	1	2	1	2	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	2	1	1	0	0	0	2	1	0	1
20	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	3	0	3	2	1	0	1	1	1	0	0	0	0	2	3	2	0	0
21	1	3	3	3	2	3	0	2	2	1	3	0	3	1	2	1	1	1	1	0	3	0	0	0	2	1	0	0
22	1	2	2	1	1	2	0	2	2	0	2	0	2	1	1	0	2	1	1	2	1	1	0	2	0	1	0	0
23	2	3	3	3	2	3	0	2	1	1	1	0	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	0	1	1	3	0	0

24	1	1	2	1	1	3	1	1	3	0	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	0	0	2	3	1	0	1	
25	1	2	3	2	1	3	0	2	2	2	2	0	2	2	1	1	1	1	3	1	1	0	0	2	2	2	0	1	
26	1	2	2	2	2	1	0	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	0	1	
27	1	3	2	2	2	3	0	2	2	1	2	0	3	1	2	0	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	0	0	
28	1	1	3	1	2	3	0	1	3	0	3	0	2	1	1	1	1	1	3	0	2	0	1	1	1	2	1	1	
29	1	3	3	1	0	3	0	0	3	1	3	0	3	1	1	0	3	1	2	1	1	0	0	3	3	3	0	1	
30	0	3	3	3	1	3	0	3	3	2	2	0	2	0	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	0	
31	0	2	1	1	2	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	0	1	2	1	0	1	
32	0	1	3	1	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2	1	0	0
33	0	3	3	3	1	2	0	0	3	0	2	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
34	0	1	1	3	2	2	0	1	2	2	2	0	3	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	2	2	0	0	
35	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	
36	1	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	0	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	0	2	3	1	0	1	
37	0	3	3	1	0	2	0	1	3	1	3	0	3	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	3	3	0	1	
38	0	3	3	2	0	2	0	1	1	0	2	0	3	3	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	3	2	0	0	
39	1	3	2	3	1	3	0	1	3	3	0	0	2	2	2	0	2	0	2	0	3	0	0	2	2	1	0	0	
40	1	2	3	3	1	2	0	2	3	1	2	0	3	1	1	0	1	1	2	1	1	0	0	0	2	1	0	0	
41	1	3	3	3	0	3	0	1	2	0	1	0	3	1	2	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	
42	1	2	3	1	2	3	0	2	2	1	2	0	3	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	
43	1	2	3	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	1	1	1	0	2	1	1	2	1	0	0	1	2	0	1	
44	1	2	3	3	0	1	0	1	1	0	2	0	2	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	3	1	2	0	1	
45	1	2	2	2	1	3	0	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	2	0	0	0	0	1	1	2	0	0	
46	1	3	3	2	2	3	0	1	3	1	1	0	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2	0	1	
47	1	3	2	1	0	2	0	1	3	1	3	1	2	1	1	0	1	1	3	1	1	1	0	2	1	2	0	0	
48	0	3	3	2	0	2	0	1	3	0	1	0	3	1	2	1	3	0	3	2	1	0	0	3	2	0	0	0	
49	1	3	3	3	1	2	0	0	1	0	1	0	1	1	2	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	
50	1	2	2	2	0	2	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	0	2	2	2	0	1	

51	1	3	3	2	2	2	0	0	2	1	2	0	3	1	1	0	1	1	2	2	2	0	0	1	2	2	0	1
52	1	3	3	2	0	3	0	1	3	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	3	0	0	0	0	1	1	0	3
53	1	3	3	2	1	3	0	2	3	2	2	0	2	2	1	1	2	2	1	0	1	1	0	1	3	2	0	1
54	0	3	1	2	0	2	1	0	3	0	2	0	3	1	1	0	1	0	0	1	1	2	0	2	3	1	0	3
55	1	2	3	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
56	0	3	3	0	0	3	0	3	3	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
57	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1
58	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	2	2	1	0	0	1	2	1	0	1
59	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	0	1	2	1	1
60	1	1	1	3	0	3	0	0	3	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	3	1	0	0	1	1	2	0	1

## Anexo 5: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:.....

Yo:....., identificada con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la tesis titulada: ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA - 2021, la cual pretende determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de Salud , con ello autorizo se me pueda realizar una entrevista y aplicar el instrumento compuesto por dos encuestas (cuestionario de estrés laboral y la escala de estrategias de afrontamiento ), comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos, además se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco seme beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

---

FIRMA DE LA INVESTIGADORA:

Condori Acero Lucia Virginia

DNI.41505275

---

FIRMA DE LA PARTICIPACIÓN

## Anexo 6: Documentos administrativos

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR  
TRABAJO DE INVESTIGACION

SEÑOR:

MEDICO GERENTE DEL CLAS CENTRO DE SALUD METROPOLITANO  
TACNA.



Yo, LUCIA VIRGINIA CONDORI ACERO,  
identificado con DNI 41505275, y con domicilio  
en AV. BUGAMBILLAS 237 –POCOLLAY, ante  
Usted con el debido respeto me presento y  
expongo:

Que se presenta el proyecto de investigación titulado: "ESTRÉS  
LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DEL  
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA - 2021". En tal sentido solicito  
su autorización para la ejecución de la investigación para optar el grado de  
licenciada en Psicología .

POR LO EXPUESTO:

Solicito a Ud. Sr gerente acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Tacna, 20 de Octubre del 2021.

  
.....  
Lucia Virginia Condori acero  
.DNI 41505275



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chincha Alta, 03 de noviembre del 2021

## OFICIO N°419-2021-UIA-FCS

CLAS C.S. METROPOLITANO  
PEDRO ANIBAL NÓVOA AVALOS  
MEDICO GERENTE  
VELLA MAGISTRAL CALLE 06 SIN



PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la eslogan en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la institución elegida, para que los estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de los estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



  
M. Virginia Aquilino Córdova  
DIRECTORA (a)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica  
☎ 056 250176

🌐 [www.autonomadica.edu.pe](http://www.autonomadica.edu.pe)



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **CONDORI ACERO, LUCIA VIRGINIA**, identificada con DNI 41505275 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"ESTRES LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA - 2021"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 03 de noviembre del 2021

  
Mg. Georgina A. Abajo Cárdenas  
DECANO (a)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



RED  
DE  
SALUD



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

## CONSTANCIA

EL MEDICO QUE SUSCRIBE, GERENTE DEL CLAS CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, HACE CONSTAR QUE:

### HACE CONSTAR

Que, la Sra: **LUCIA VIRGINIA CONDORI ACERO**, estudiante del Programa Académico de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica; aplicó los instrumentos de recolección de datos al personal del establecimiento de salud; las cuales fueron: El cuestionario de estrés laboral y la escala de afrontamiento BRIEF - COPE 28, correspondiente a la tesis de investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA - 2021**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Tacna, 29 de noviembre del 2021



Gerente del Centro de Salud Tacna,  
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO  
D.º D. PIERRE AN SAL MONTEVALLOS  
D.º C.º P.º 19870  
MEDICO JEFE

Dirección: Villa Magisterial calle pro 05 s/n. Teléfono : 052-616558  
Email: cs.metropolitano.tacna@gmail.com

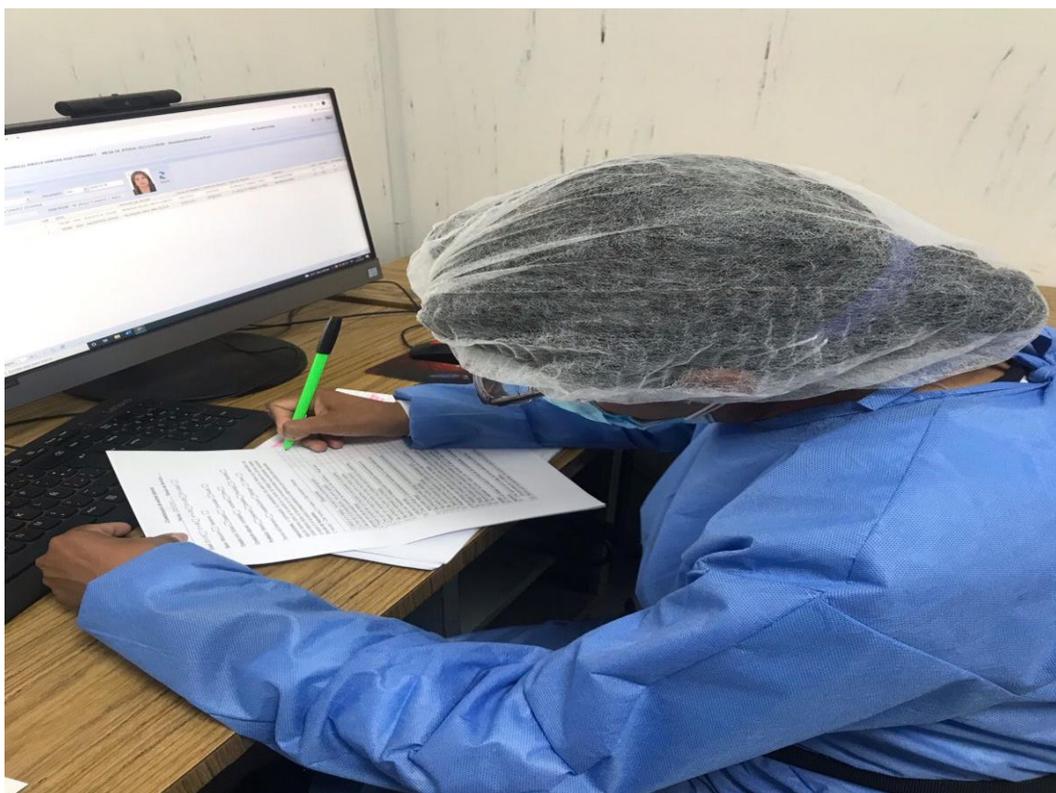
## **Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias**

Explicando al personal de enfermería sobre los instrumentos



Aplicando al personal los instrumentos de investigación

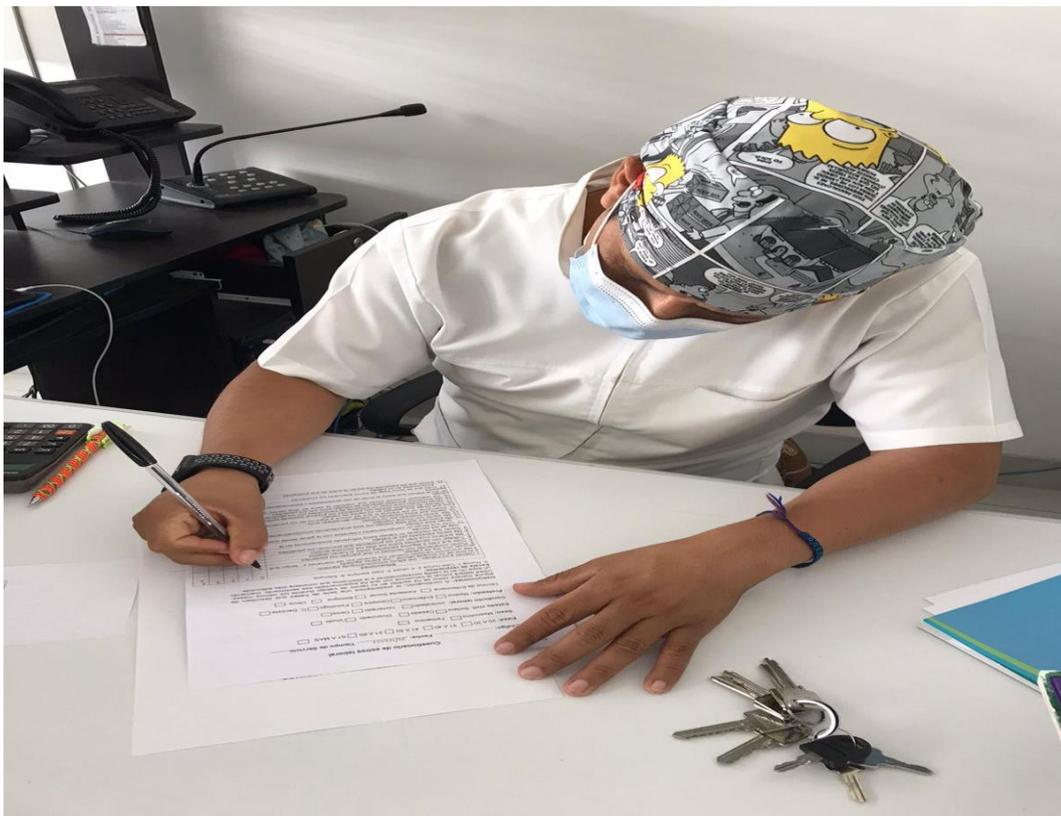




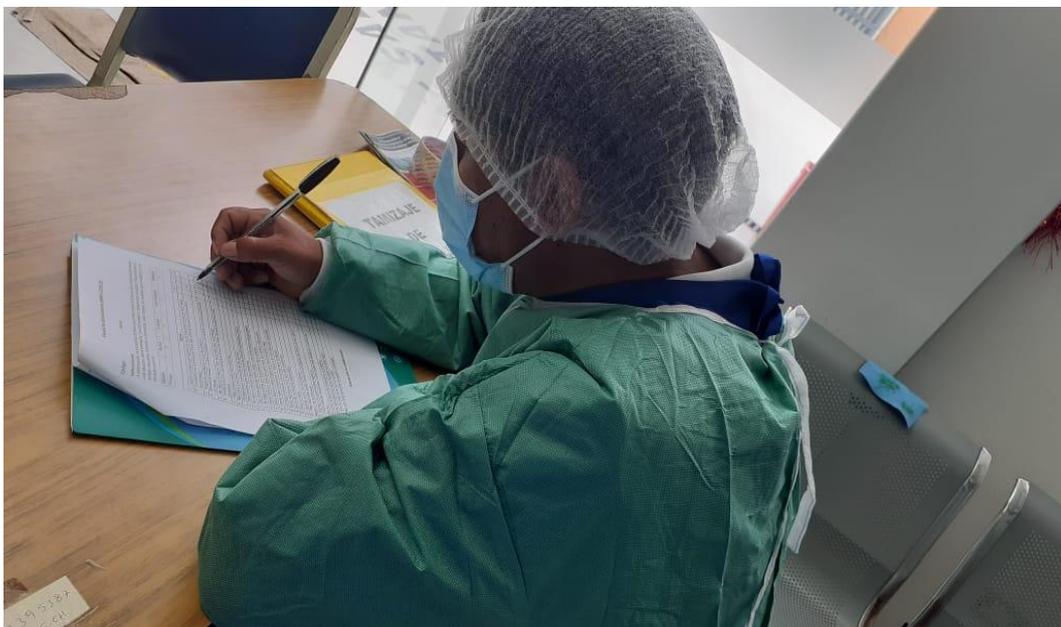
Personal de obstetricia empezando a llenar luego de explicarle los instrumentos



Personal médico llenando los instrumentos



Personal de farmacia llenando los instrumentos



## Anexo 8: Informe de turnitin al 28% de similitud

### ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, TACNA – 2021.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to EP NBS S.A.C.</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>creativecommons.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>helvia.uco.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>