



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Trabajo Social

**Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial
del Hospital de Chancay y SBS "Hidalgo Atoche López" – 2022**

Tesis

**Para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad Profesional en Trabajo
Social: Trabajo Social, Salud, Familia y Comunidad**

Autoras

Patricia Del Rocío Salvador Huamani

Filomena Marivel Silva Barzola

Asesor

M(a) Luz Amparo Bernal Villarreal

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Patricia del Rocio Salvador Huamani	40131811	08 de setiembre de 2023
Filomena Marivel Silva Barzola	15977320	08 de setiembre de 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Luz Amparo Bernal Villarreal	15600810	0000-0001-7472-7593
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Eudosia Adela Camarena Lino	06251508	0000-0002-9297-6937
Yulliana de Lourdes Escudero Villanueva	10204731	0000-0002-2576-6681
Gladys Magdalena Aguinaga Mendoza	15739198	0000-0002-8660-589X

Estrategias de Afrontamiento y Estrés laboral en personal asistencial del Hospital de Chancay

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

multimedia.elsevier.es

Fuente de Internet

1%

8

docplayer.es

Fuente de Internet

1%

Título

**Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de
Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022**

M(a). Luz Amparo Bernal Villarreal

ASESOR

Dra. Eudosia Adela Camarena Lino

PRESIDENTE

Dra. Yulliana de Lourdes Escudero Villanueva

SECRETARIO

M(a). Gladys Magdalena Aguinaga Mendoza

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico a Dios, por brindarme una dicha de vivir y estar presente en toda etapa que doy, de vigorizar mi corazón y abrir mis pensamientos y en poner en mi vía a aquellos seres humanos siendo mi columna y abrigo en este proceso de estudio.

Para el compañero de vida, quien sin esperar nada a cambio me ha acompañado en este proceso, me ha guiado y me ha dado la fortaleza para crecer en la existencia. A mí retoño ANDRE por ser el impulso de mi vida y la fortaleza para no desmayar en mi camino.

A mis amados papás por forjarme como un individuo con valores ahora soy, gracias por la confianza y sacrificio brindado una oportunidad de constituirme como profesional,

A mis hermanos por ser parte de mi vida, y parte de la construcción de lo que hasta ahora soy.

Patricia del Rocio Salvador Huamani

Al ser supremo, pues gracias a él he conseguido
consumar mi carrera,

A mi Mamá que constantemente estuvo
apoyándome, a pesar de estar delicada de salud,
respaldándome con su apoyo y sus lecciones para
hacer de mí persona un excelente ser humano.

A mi papá, que aunque no se encuentre
físicamente en este mundo, sé que desde donde se
encuentre siempre me vigila y me guía para que
vaya bien,

A ustedes hermanas, por sus mensajes y su
compañía y a todos quienes de alguna manera han
participado en alcanzar mis metas.

Filomena Marivel Silva Barzola

AGRADECIMIENTO

A Dios por ayudarnos a tener fuerzas y deseos de superación y ante cualquier adversidad y fortalecer nuestros sueños.

A nuestra Universidad Sánchez Carrión, por consentirnos en desarrollar y plasmar nuestra investigación, aprovechando los conocimientos que hemos desarrollado.

A nuestra asesora por sus orientaciones y aportes profesionales, los cuales nos han ayudado al desarrollo de la tesis.

En nuestros profesores de posgrado de impartir sabias instrucciones en mi proceso académico.

Al Dr. Carlos Pau Dulanto, director del hospital “Dr. Atoche López” del distrito - Chancay, por su disposición para brindarnos información. A personal del nosocomio por revelar honestamente a los instrumentos aplicados que nos ha permitida desarrollar la presente investigación.

Patricia del Rocío Salvador Huamani

Filomena Marivel Silva Barzola

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	ix
Resumen	xiv
Abstract.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	16

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema.....	22
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos.....	22
1.3 Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1 Objetivo general.....	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Justificación de la investigación	23
1.5 Delimitaciones del estudio	23
1.6 Viabilidad del estudio.....	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1 Investigaciones internacionales	25
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	29
2.2 Bases teóricas	33
2.3 Bases filosóficas	52

2.4 Definición de términos básicos.....	54
2.5 Hipótesis de investigación	55
2.5.1 Hipótesis general	55
2.5.2 Hipótesis específicas.....	55
2.6 Operacionalización de las variables	57

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	59
3.1.1 Tipo de investigación.....	59
3.1.2 Nivel de investigación	59
3.1.3 Diseño de investigación	59
3.1.4 Enfoque de investigación.....	60
3.2 Población y muestra	60
3.2.1 Población	60
3.2.2 Muestra	61
3.3 Técnicas de recolección de datos	61
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	67

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	68
4.2 Contrastación de hipótesis.....	77

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión	84
---------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	88
6.2 Recomendaciones	89
REFERENCIAS	91
7.1 Fuentes documentales.....	91
7.2 Fuentes bibliográficas.....	96
7.3 Fuentes hemerográficas	97
7.4 Fuentes electrónicas.....	97
ANEXOS	98
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	98
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	101
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema demanda –control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.....	44
Figura 2. Relación entre demandas psicológicas y control	46
Figura 3. Modelo Procesual de Frenck y Kahn.	47
Figura 4. Intervenciones basadas en la teoría de DR Laborales.....	50
Figura 5. Características de edad, sexo y ocupación de la población de estudio	69
Figura 6. Distribución porcentual de niveles de las estrategias de afrontamiento de la población de estudio.	71
Figura 7. Distribución de porcentual de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento	73
Figura 8. Distribución de proporciones de variable estrés laboral.	74
Figura 9. Distribución porcentual en dimensiones de variable estrés laboral	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Perfil sobre edad, sexo, cargos del universo de la tesis.....	68
Tabla 2. Distribución y proporción en niveles estrategias de afrontamiento	70
Tabla 3. Distribución y proporción dimensiones de estrategias de afrontamiento	71
Tabla 4. Distribución y proporciones del nivel de estrés laboral	73
Tabla 5. Distribución y porcentaje de dimensiones estrés en el trabajo(1)	75
Tabla 6. Distribución en dimensiones de estrés laboral(2).....	76
Tabla 7. Correlación de Rho de Spearman de las variables estrategias de afrontamiento y estrés laboral.....	78
Tabla 8. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión enfocados en problema y variable estrés laboral.....	79
Tabla 9. Correlación Rho de Spearman de dimensión enfocados en emoción y estrés laboral	81
Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman de la dimensión enfocados en la evitación y la variable estrés laboral	82

Resumen

Objetivo: Determinar relación que existe de estrategias de afrontamiento como estrés laboral en el personal asistencial del Hospital Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022 **Métodos:** investigación básica, modo cuantitativo, relacional de diseño no experimental transversal, siendo integrada por un universo de 430 y una parte muestral de 203 trabajadores área asistencial nosocomio de Chancay SBS “Hidalgo Atoche López”, en dónde se les empleó los cuestionarios de recogida de información como la Descripción Multidimensional en Evaluación de Afrontamiento COPE-28 de Carver (1997) y el Cuestionario con escala para evaluar el estrés laboral de Hernández, Ortega, y Martínez (2012). **Resultados:** el 88.3% del universo de estudio señala que sus estrategias de afrontamiento respecto a ello es conducente en su dificultad, orientado en la conmoción como en la evitación, siendo ni buena ni mala; es decir, un promedio aceptable dentro de un nivel moderado. En el examen inferencial Rho de Spearman, se consiguió el coeficiente -0.385 y un $p=0.008$, confirmándose que mientras mayor sea la utilidad de las tácticas de afrontamiento personal (enfocado en su dificultad problemática, en conmoción y en la evitación) entonces menor será un estrés profesional en el trabajo (deterioro emocional, insatisfacción por remuneración, insatisfacción del ejercicio competitivo, falta de estimulación, exceso de horas de trabajo y disminución profesional). **Conclusión:** Consta de relación inversa como demostrativa de tácticas de afrontamiento y estrés en el trabajo de trabajadores asistenciales nosocomio Chancay como SBS “Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2022.

Palabras clave: Estrategias de afrontamiento, estrés profesional, personal, bienestar y laboral.

Abstract

Objective: Determine the relationship that exists between coping strategies and work stress in the healthcare staff of the Chancay Hospital and SBS "Hidalgo Atoche López" – 2022

Methods: basic research, quantitative, relational approach of non-experimental and cross-sectional design, being integrated by a population of 430 and a sample part of 203 workers from the Chancay Hospital SBS "Hidalgo Atoche López" care area, where data collection questionnaires were used, such as the Multidimensional Coping Assessment Inventory COPE-28 by Carver (1997) and the Questionnaire with scale to assess work stress by Hernández, Ortega, and Martínez (2012).

Results: 88.3% of the universe of study indicates that their coping strategies regarding this are conducive to the problem, oriented in emotion as in avoidance, it is neither good nor bad; that is, an acceptable average within a moderate level. In Spearman's Rho inferential test, the coefficient -0.385 and $p=0.008$ were obtained, confirming that the greater the use of personal coping strategies (focused on the problem, emotion, and avoidance), the lower the job stress (emotional exhaustion, pay dissatisfaction, dissatisfaction with professional practice, lack of motivation, excess labor demand, and professional demerit).

Conclusion: There is an inverse and significant relationship between coping strategies and work stress in health care workers from the Chancay hospital and SBS "Hidalgo Atoche López", Chancay, 2022.

Keywords: Coping strategies, work stress, workers, personal and work well-being

INTRODUCCIÓN

La actual investigación denominada Estrategias de afrontamiento como Estrés laboral en trabajadores asistenciales nosocomio Chancay y SBS "Hidalgo Atoche López" - 2022; se presenta en conseguir título de Segunda Especialidad - Trabajo Social: Trabajo Social, Salud, Familia y Comunidad que ofrece la carrera profesional de Trabajo Social Universidad Sánchez Carrión.

Hoy en día los individuos arriesgan una serie de sucesos, ritmo de existencia agitado como progresiva coacción con ambientes laborales, como los problemas que se derivan de estabilidad laboral, el uso de la tecnología, el trato con los jefes y compañeros; lo que repercute en un entorno de permutas invariables y el deseo del individuo para aclimatarse en ellos. De no desafiar positivamente estas permutas puede conllevar la repleción corporal o psicológica laboral denominado estrés, excitando la existencia de resultados ascendentes en su inmunidad. Asimismo, el deseo de réplicas vertiginosas puede impresionar su firmeza, afectando en un profundo nivel la eficacia de vida de la persona, su ambiente más contiguo y su cometido general en las desiguales esferas del funcionamiento de la institución y de esta manera ir construyendo estrategias de afrontamiento a la situación señalada.

Reflexionando en el ambiente laboral, constan concluyentes carreras consideradas como muy proclives a mostrar estrés, gracias situaciones como las que se hallan exhibidas en el quehacer diario, siendo: doctores, enfermeras, técnicos-enfermeros, administrativos, entre otros. Los trabajadores de salud se hayan expuesto a variados elementos con más periodicidad, a causa de complejidad de los usuarios que recibe y el nivel de compromiso que envuelve. Es así que intenta saber la relación en estrategias de afrontamiento como estrés en el trabajo, pues cuáles son las tácticas de afrontamiento que se esgrimen para la conducción del mismo para así sobrellevar el trajín laboral como físico de forma conveniente, sea en los componentes de peligro que perciben inciertos corianamente. Del mismo modo, requieren hacer uso de estrategias de afrontamiento siendo evaluada en su estimación escoltada del estrés en el trabajo, estableciendo elementos de un universo estudiando está esgrimiendo en reconocer debido a sus peticiones.

Es así que, se consideró importante dirigir un estudio que considera el propósito determinar relación en estrategias de afrontamiento como Estrés en el trabajo de profesionales asistenciales nosocomio Chancay y SBS "Hidalgo Atoche López" – 2022, puesto que un

estrés en el trabajo como estrategias de afrontamiento en trabajadores es un argumento de gran utilidad e impacto en el universo de estudio y que se revela las causas profesionales están afines en riesgos corporales, usuarios impetuosos, considerándose escasamente competente, también, en lo que refiere a estrategias más esgrimidas hallase que más del 50% están encaminadas a tomar moderaciones y no suceda otra vez, comenzar ejercicios para solucionar y analizar el inconveniente fríamente.

Para un mejor de la investigación se ha fraccionado en seis capítulos

Cap. 1: Se describe una realidad problemática, las dificultades problemáticas y objetivos de manera universal y específica; como también su justificación y la delimitación del trabajo.

Capítulo II: Mostrase un marco teórico de estudio, reforzado por citas textuales como antecedentes pues preserva la elaboración del estudio; así mismo, se haya la e las hipótesis como axiomas de los términos más renombrados.

Capítulo III: Alcanza lo referente a la metodología, conjuntamente con el universo de investigación y parte muestral, esgrimiéndose una encuesta para adquirir información objetiva como precisa. También se hallará la operacionalización de variables.

Capítulo IV: Exponen los efectos que se logró a partir de informaciones acopiadas usando herramientas como el cuestionario, siendo simbolizados en figuras y tablas, expresando los niveles y correlaciones de variables trabajados.

Capítulo V: Encontraremos la discusión, conclusiones como recomendaciones, que asentirán con nuevas propuestas de investigación para restablecer el contexto.

Capítulo VI: Presentase diversas informes utilizadas para propugnar y fortalecer conceptualmente la tesis, considerando también textos hemerográficos, bibliográficos como web.

Para anexos: Cuadro de consistencia, cuestionario para recojo de fundamentos y evidencias estadísticas.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Un malestar del trabajo constituido en estos tiempos de pandemia un problema de salud abordado por agentes en gestionar la idoneidad humana en las entidades sean estatales como privadas, merecen una especial atención debido a que su inicio, evolución y tratamiento se desarrolla en el espacio laboral, viéndose afectada la fortaleza física como mental del personal que son pilar fundamental en las actividades productiva y/o servicios. El autor Martínez (2020) señala que “El estrés profesional conlleva unas refutaciones psico-fisiológicas por el discernimiento amenazador de un factor de conflicto o factores psicosociales de riesgo que perturba a la salud del personal y al funcionamiento empresarial” (p.303-304).

.Por otro lado; Gil-Monte (2003) refirió que las Estrategias de afrontamiento viene a ser “...una consulta a textos sobre estrés cotidiano, debido a su armadura defensora desarrollada por el contacto con otros individuos en ciertas circunstancias pues simbolizan un reto o un disgusto para el sujeto” (pág. 183). Indudablemente están signadas por las características personales del trabajador, presiones del contexto social y sus recursos internos que poseen, resumiendo existe formas de estrategias de afrontamiento que ciertos individuos lo asumen en acuerdo a su personalidad y experiencia social (Teixeira, Gherardi-Donato, Pereira, Cardoso, & Reisdorfer, 2016). Es decir, como cada individuo reacciona ante estos hechos contradictorios en el trabajo y por lo tanto desarrolla habilidades personales para enfrentarle en el terreno laboral.

En estudios realizado por “La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que cada período más de 2,8 millones de sujetos sucumben por accidentes laborales, 160 millones de trabajadores resisten enfermedades ocupacionales y originan 374 millones de lesiones no mortales coherentes con el compromiso laboral” (Martínez, 2020, pág. 302), hechos fundamentados en situaciones estresantes en el contorno laboral que mellan la

inmunidad de las personas y que en muchos de los casos vienen desarrollando estrategias de afrontamiento para hacerle frente a determinadas circunstancias realizadas en la (OIT) concluyeron que un “60% de las jornadas laborales son perdidos debidos al estrés. Asimismo se da un estudio lugares prósperos, siendo un caso de Japón y Taiwán” (Mejía, y otros, 2019, pág. 205), e incluso en el comienzo del confinamiento por la pandemia afectó la estabilidad laboral es decir, el 81% de los empleadores y el 66% de los trabajadores que fueron despedidos, laboraban en los países donde se determinó el cierre de negocios y empresas el cual trajo peligrosos resultados para la salud corporal y psicológica del recurso humano que laboraba en dichas instituciones (Organización Internacional del Trabajo, 2020, pág. 1). Así mismo los estudios realizados por los autores Sarsosa-Prowesk y Charria (2017) quienes indican que entre el 50% y 60% del ausentismo laboral está asociado al estrés; a partir de lo señalado, se puede comprender una correspondencia del estrés de trabajo en estrategias de afrontamiento incluso puede deducirse las formas de reacción de los individuos ante las adversidades en el contexto laboral que de hecho fijan una tendencia al rendimiento productivo.

A nivel latinoamericano se ha demostrado por las investigaciones realizada en los países siguientes se presenta con mayor grado del síndrome laboral es Venezuela (63%) continuo por Ecuador (54%) y Panamá (49%); las naciones en bajas proporciones de estrés son nuestro país (29%) como Colombia (26%)” Citado en (Mejía, y otros, 2019, pág. 207). Estos datos permiten reflexionar en torno al estrés como un inconveniente de inmunidad mental pues atraviesan los trabajadores en América Latina y que es importante implementar y difundir las tácticas de afrontamiento que disminuyera los grados de este problema., lo señalado se en el sector salud, es el caso del personal asistencial por las características de atención médica y administrativa. Sarsosa-Prowesk y Charria, (2017) refiere que en Colombia han encontrado “En el sector salud, datan que los profesionales asistenciales exhiben entre 33.9% y 65% en estrés laboral, agrupado a indicios de un perfil emocional como fisiológico, enfatizando las carreras en un entorno de salud latentemente agobiantes” (p. 46).

Esta situación indica que si el personal de salud sufre de situaciones estresantes, ansiedad, insomnio tal y como se pasó en el primer año de la pandemia, esto trae efectos en la calidad de atención y en sus capacidades cognitivas y emocionales para dar respuesta a los hechos que suscitan en el sector de salud. Planteamiento reafirmado por Carballo y Sánchez (2020) “Estas ansiedades del personal pueden conmovier una disposición de

servicio que facilita, a la forma de concebir la avance clínico del usuario, tal forma de disposiciones inclusive podría entorpecer batallas con la COVID-19” (pág. 4).

A nivel nacional, en la revisión desarrollada se halló investigaciones en Perú y Colombia que el estrés profesional origina una sintomatología de Burnout como derivación más profunda así como:

Se considera algunos informes de Perú como Colombia quienes exponen sus efectos más frecuentes en estrés, síndrome de Burnout, que siendo perturbación profesional provocada por de falla de metas entre la responsabilidad laboral y la vida íntima que desencadena un alto estrés afectando en el caso de los asistenciales por las condiciones desfavorables en el trabajo (Mejia, y otros, 2019, pág. 205).

Sin embargo, se debe señalar que algunos trabajadores de la salud abordaron el estrés en forma empírica como ejercicio físico constante, siendo una conducta resiliente que permitió disminuir consecuencias nefastas como es el síndrome del quemado (Burnout) donde se observa una etapa de agotamiento corporal y mental que se da en un transcurso de época y que desencadena en un trastorno de personalidad y autoestima del trabajador. (Ocoña-Aguilar, Romero-Casanova, Ocaña-Aguilar, & Ocaña-Gutierrez, 2021).

Además, en “... un estudio realizado en Cajamarca, indica que ante un suceso negativo la mayoría del personal asistencial utiliza un 92.6% de las tácticas de afrontamiento: acción física 65%, terapia de diálogo 39%, yoga 6.6%, soporte virtual 6.6% y diversos 22.1%” (Ocoña-Aguilar, Romero-Casanova, Ocaña-Aguilar, & Ocaña-Gutierrez, 2021, pág. 43) En el mismo estudio encontraron que “el 27% al 45% están bastante y en extremos interesados en recursos de soporte frente a un suceso negativo y entre el 55% al 73% pocos interesados o no interesados” (Ocoña-Aguilar, Romero-Casanova, Ocaña-Aguilar, & Ocaña-Gutierrez, 2021, pág. 44). Si se quiere resaltar datos informativos de acuerdo al sexo, Mejía y otros (2019) se ha encontrado que “... las féminas muestran un grado elevado en estrés con 44.8% a cotejo de los hombres con 37.6%, siendo esto muy significativo” (p. 207). Los mismos autores afirman que las mujeres son muchos más accesibles a cuadros de estrés debido a su situación en la práctica profesional, el tipo de trabajo que desarrollan y las responsabilidades en el hogar (pág. 209).

En nuestro distrito Chancay y específicamente en el personal del nosocomio Chancay como SBS Dr. Hidalgo Atoche López" y SBS; una sobrecarga laboral y demás

factores consecuencias de crisis de salubridad por Covid 19, sumado a una falta de profesionales, técnicos y logística adecuada, hacen que se incremente sustancialmente el estrés en todas las áreas del establecimiento de salud, más aún en el personal asistencial por encontrarse directamente en contacto con los pacientes que a diario se atienden en este nosocomio. Una parte importante del personal es nombrado, otro grupo se ven afectado por la inestabilidad laboral pues están en la modalidad de contratado bajo régimen CAS-COVID o servicio de terceros; lo que por obvias razones se les exige trabajar en horarios alternos, haciendo muchas veces sobre tiempo y/o guardias en horas adicionales que incrementan su tiempo de trabajo.

También debemos tomar en cuenta la característica del paciente que se atiende en el hospital Chancayano, quienes por pertenecer a diferentes estratos sociales y seguros como el Seguro Integral de Salud (SIS), pacientes con diversas patologías preexistentes, asegurados de ESSALUD y la doble emergencia que existe por la distinción de pacientes COVID-19; todo ello ha generado actitudes y/o reacciones hacia sus compañeros que da atención y que en otras ocasiones también son víctimas fortuitas de los familiares que ingresan por la emergencia.

Es imprescindible estudiar el estrés, como un inconveniente de salud pública y una enfermedad laboral, perturbando la producción laboral del grupo de trabajadores al grupo trabajador e identificar las estrategias de afrontamiento que usan para mantener su equilibrio o diseñar nuevas que puedan reducir los indicios de estrés a los que están aventurados siendo expertos de salud, más aún en la epidemia en la cual nos encontramos”

Todos estos antecedentes motivaron nuestra intención de contribuir con la presente investigación la que permitirá no solo determinar el nivel de afectación en trabajadores asistenciales del nosocomio Dr. Hidalgo Atoche López" y SBS de Chancay, sino también brindará aportes significativos para establecer tácticas de afrontamiento a nivel institucional con la finalidad de disminuir una afectación en todo el personal asistencial del nosocomio Chancayano.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral del personal asistencial del nosocomio de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación que existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema y el estrés laboral en el personal asistencial que trabaja nosocomio Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022?

¿Qué relación que existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en emoción y el estrés laboral en el personal asistencial que trabaja en nosocomio “Dr. Hidalgo Atoche López”- 2022?

¿Qué relación que existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación y el estrés laboral en trabajadores asistenciales laborando en l Hospital Chancay como SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar relación que existe de estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del nosocomio Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema y el estrés laboral en el personal asistencial del nosocomio Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

Identificar la relación entre la estrategia de afrontamiento enfocado en emoción y el estrés laboral en el personal asistencial del nosocomio de Chancay y SBS “Atoche López” – 2022.

Identificar relación entre la estrategia de afrontamiento enfocado en evitación y el estrés laboral en el personal asistencial del nosocomio Chancay y SBS “Atoche López” – 2022.

1.4 Justificación de la investigación

La tesis se argumenta desde un nivel teórico porque aporta al conocimiento de esta temática a partir de las teorías que guían la investigación, se cuenta con enfoque del estrés de Lazarus con el Patrón Multiaxial de Afrontamiento Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer como Johson; y por otro lado para estrés en el trabajo se tiene al Patrón demanda- control-soporte social de Karasek como Theorell; enfoque del ambiente social con French y Khan y el enfoque de demandas con peculios del mismo trabajo de Bakker como Demerouti, todas ellas contribuirán ampliar el conocimiento que se tiene en esta área de estudio.

La investigación se justifica porque tiene un **aporte práctico**, ya que determinó relación en estrategias de afrontamiento como estrés del trabajo con personal asistencial en dicho hospital, en este sentido las recomendaciones realizadas permitirán mejorar la situación física y mental de este grupo de trabajadores que por las características de su labor padecen de situaciones estresantes y a su vez plantear opciones de control para mejorar dicha problemática que afecta a los trabajadores de salud.

Asimismo, tiene una justificación **metodológica** porque se utilizará el sistema de la investigación científica y en todas sus etapas; considerando las técnicas y cuestionarios. Para el acopio de fundamentos aplicase Inventario Multidimensional en Estimación de Afrontamiento Coper 28 de Caver (1997) adaptado por Malo (2021) y la Escala para evaluar estrés laboral de Hernández, Ortega & Reidl, (2011), pues han sido verificados las propiedades métricas de dichos instrumentos de medición en otras poblaciones y que se utilizará en trabajadores asistenciales de la entidad de salud.

1.5 Delimitaciones del estudio

El estudio tiene delimitación temporal porque estuvo comprendido para su ejecución de junio del 2021 al 2022.

En cuanto a delimitación espacial está determinada por trabajadores asistenciales que gestiona en nosocomio de Chancay SBS Dr. Atoche López", del distrito Chancay, Huaral, Lima Provincias.

Se tomó un estudio sólo al personal nombrado que trabaja en dicho nosocomio y que esté directamente ligado al trabajo asistencial de atención a pacientes.

1.6 Viabilidad del estudio

La tesis tuvo una posibilidad financiera pues los recursos económicos tomados completamente por las investigadoras.

Se sustentó la viabilidad logística de la investigación ya que las tesis poseen los recursos tecnológicos, de acceso a la información, a repositorios de diferentes universidades y otros elementos bibliográficos necesarios para el desarrollo de la misma.

Por último, se contó con un equipo de trabajo conformado por las tesis, personal de apoyo de la carrera profesional para la diligencia de cuestionarios que sirvieron para el recojo de información y el personal asistencial donde se les aplicó los cuestionarios de evaluación del nosocomio Chancay como SBS "Dr. Atoche López".

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Arias-Ulloa, y otros (2021) investigaron sobre “Período estrés, hundimiento y angustia en internos habitantes Aguascalientes, 2018” México. Tuvieron como propósito identificar síndrome depresivo y angustia en doctores internos con disímiles características relacionarla con grado de estrés de trabajo como mejora de existencia. Desarrollaron una investigación descriptiva transversal en 150 residentes del nosocomio de la Mujer, Centenario sanatorio Miguel Hidalgo - Instituto Mexicano Social, a quienes aplicaron los siguientes cuestionarios, PHQ-2 en depresión; GAD-7 ansiedad, WHOQOL-BREF en mejora para la vida y un cuestionario en trabajo profesional para doctores aztecas. Resultados: Encontraron que un 83.3% rechazo tener algún inconveniente corporal o emocional. El 28.6 % reflejaron positivos a la prueba de depresión en el área de Pediatría, a su vez donde áreas de Cardiología, Ortopedia y Traumatología e Imagenología nunca mostraron pruebas efectivas. El 25% resultó positivo al tamizaje de ansiedad fue en internos de Medicina del Enfermo en Etapa Crítica, también que en internos de Cardiología nadie repercutió efectivo. Por otro lado, la mejora de vida se identificó una correlación de forma moderada como negativa con calificación de ansiedad. Conclusión: Observaron que los internos con tamizaje positivo en ansiedad y depresión conservan las siguientes características: mayormente féminas, que estudian el primer año del área y que resultan a un estado diferente del estado. Si bien es cierto, que no son estadísticamente importantes, esto ayuda a plantear tácticas de apoyo focalizadas en fortificar las destrezas para optimar el acomodo a la vida protectora.

Chanaluiza 2021 investigó sobre “Estrés laboral y salud mental en el personal de salud relacionado con el Covid-19 del Hospital Divina Providencia 2021” Ecuador. Tuvo como propósito determinar el estrés laboral y la salud mental del personal de salud relacionado con el Covid-19 del Hospital Divina Providencia. Desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal en 82 profesionales que integra a médicos, obstetras y enfermeras, a quienes se aplicaron dos instrumentos validados como MBI-HSS para la variable de estrés laboral y GHQ-12 para la salud mental. Resultados: Se encontró que la mitad de un cuarto de la población encuestada está en un nivel de cansancio emocional (CE) el cual corresponde a nueve personas, mientras que menos de un cuarto de encuestados se encuentran con un alto nivel de despersonalización (D) quienes presentaban en ciertas ocasiones actitudes distantes con el trabajo. En cuanto a la salud mental se evidenció la ausencia de la psicopatología en la población encuestada, pero a pesar de ser mayoría existe un mínimo porcentaje que si requiere el cuidado de profesionales del campo de salud mental. Conclusión: Se halló una estrecha relacional entre las dimensiones de estrés laboral y autopercepción de la salud mental exponiendo una cantidad mínima de profesionales en el alto nivel de estrés con presencia de la patología mental, quienes además presentan sentimientos de frustración, molestia, temor, decepción, cansancio físico y mental; por otra parte, la mayor parte de la población estudiada manifestaron que conservan su estabilidad física, mental y emocional.

Dueñas (2020) estudió “Estrés laboral y contacto con desempeño trabajadores de nosocomio Huerta Niemes” Ecuador. Su finalidad fue determinar relación entre estrés del trabajo como desempeño de los profesionales de salud nosocomio Huerta de Niemes. Desarrolló un trabajo cuantitativo, deductivo como descriptiva-correlacional en 76 trabajadores, a quienes aplicaron un cuestionario de Hernández, Ortega y Reidl para evaluar variable del estrés en el trabajo en médicos, como un cuestionario del Dr. Laguna y Herrera para medir desempeño laboral de colaboradores. Resultados: Encontrase un 69.7% de los asistenciales de la salud indicaron que terminando la jornada laboral culminan frecuentemente consumidos emocionalmente, mientras que el 5.3% indica que no se siente agotado emocionalmente, esto básicamente se relaciona con las horas extras y el doble turno en el trabajo. En cuanto al desempeño laboral, el 28.9% indicó que sus motivos por la cuales no acuden al trabajo siempre sustentan un respaldo, mientras que, el 10.5% nunca justifica las razones por las cuales abandonan su puesto de trabajo. Conclusión: El estrés de trabajo

perturba en forma desaprobada en el ejercicio habitual de trabajadores del nosocomio Huerta de Niemes.

Suárez y Campos (2020) investigaron sobre “Estrés en el trabajo y relación con situaciones laborales en centro asistencial Barilla Huete Juigalpa II semestre año 2019” Nicaragua. Tuvieron como propósito establecer el estrés en el trabajo y su correspondencia con las circunstancias laborales de los colaboradores del centro asistencial Barillas Huete segundo semestre período 2019. Desarrollaron una investigación concluyente, explicativa, cuantitativa y cualitativa en 20 colaboradores que concierne a médicos, enfermeros, laboratoristas y personal administrativo, a quienes aplicaron posteriormente los siguientes instrumentos; una entrevista en el área de Recursos Humanos para detectar las principales problemáticas de la institución, una encuesta a los colaboradores con preguntas abiertas y cerradas en relación al estrés y condiciones laborales. Resultados: Hallaron un 45% de los colaboradores algunas veces se hallan estresados, mientras que, el 55% de los trabajadores siempre y casi siempre afirman estar estresados. En cuanto a las condiciones de trabajo, el 10% de los colaboradores indicaron que las instalaciones de su área nunca facilitan su trabajo y el 30% de los colaboradores indicaron que siempre y casi siempre las instalaciones ayudan a facilitar su trabajo. Conclusión: Destacaron un promedio alto de estrés en los colaboradores, sin embargo, muchos de ellos expresaron estar satisfecho en condiciones ambientales donde ofrece el establecimiento, significando que las situaciones laborales del Centro asistencial Adán Brilla Huete nunca intervienen en el estrés del trabajo.

Mendoza (2019) investigó sobre “Estrés laboral y calidad de vida experto de enfermería del nosocomio Maldonado Carbo” Ecuador. Su propósito establecer una relación entre el estrés en el trabajo y la eficacia de vida profesional del especialista en enfermería del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Desarrolló un estudio cuantitativa, deductiva, descriptiva y correlacional en 240 profesionales de enfermería, a quienes administraron los siguientes cuestionarios, un instrumento adaptado por Hernández et al., para medir variable estrés laboral como instrumento CVT-GOHISALO midiendo la variable calidad de vida. Resultados: Encontrase un 45.0% está completamente desacuerdo con respecto a la interrogante si sienten exhaustos, mientras que el 5.4% manifestó estar totalmente de acuerdo con la pregunta realizada. En cuanto a calidad de vida laboral el 25.8% indicó estar parcialmente satisfecho en referencia al trato que mantiene con sus superiores y el 17.9% indicó estar parcialmente insatisfecho. Conclusión: Se halló una relación directamente

proporcional debido a que la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores sí se relaciona con los niveles de estrés que se muestran en la institución.

Yáguar (2019) investigó sobre “El estrés laboral y relación con desempeño de personales del centro asistencial del primer nivel de cuidado en Mapasingue Oeste Guayaquil” Ecuador. Su propósito establecer relación del estrés laboral con desempeño profesional en trabajadores de salud en el Centro de primer nivel de servicio en Mapasingue oeste - Guayaquil. Desarrolló un estudio observacional, retrospectiva, transversal, analítica, cualitativa-cuantitativa, de campo e investigativa en 116 colaboradores del área que prestan atención en la institución, a quienes aplicaron posteriormente los siguientes instrumentos; el cuanto a desempeño laboral se usó el formulario de Chombo y para estrés laboral la encuesta aprobada y tipificada por la OMS y la OIT (2017). Resultados: Se halló que gran parte del grado de estrés de los colaboradores en salubridad tiene bajo nivel de estrés laboral de 46.6%, mientras el 7.8% muestra un elevado nivel de estrés. Refiriéndose al desempeño en el trabajo, hallaron que la mayor parte del nivel de desempeño de los profesionales de salud participantes de la investigación se encuentran en un nivel medio con un 69.0% y el 25.0% en un nivel bueno. Conclusión: Se demostró que el 10.3% de los encuestados presenta un buen desempeño y 0% de nivel de estrés, mientras que, el 71.4% presenta un deficiente desempeño con un nivel medio de estrés, entonces se afirmar, más estrés mínimo será desempeño en los colaboradores.

Ortiz (2018) investigó sobre “El estrés laboral en profesionales de salud y relación con clima organizacional nosocomio Dr. Montenegro de Chillanes, Bolívar” Ecuador. Su propósito establecer relación del estrés laboral con clima organizacional del nosocomio Dr. Eduardo Montenegro. Desarrolló una investigación observacional, retrospectivo, transversal, analítico, cualitativo y cuantitativo en 53 profesionales de la institución, de quienes emplearon posteriormente los diversos instrumentos; como instrumento para Análisis del Clima Organizacional en los autores Bustamante, Lapo y Grandón del año 2016 y el segundo instrumento del estrés en el trabajo el cual fue cotejado y estandarizado referido a OMS conjuntamente con la OIT en el año 2017. Resultado: Encontró que el 49.06% de los colaboradores rinden frecuentemente informes a los superiores y subordinado de manera presionada, mientras que, el 13.21% de los colaboradores indicó que al rendir los informes nunca se siente presionado por sus superiores. En cuanto al clima organizacional, el 39.62% frecuentemente está dificultoso al ocuparse con integrantes de otras unidades y un 15.09% algunas veces se siente de esa manera. Conclusión: Determinó que los factores de ambiente

organizacional pues asocian elocuentemente en un grado de estrés en el trabajo percibido por 53 asistenciales encuestados, cumpliendo con el objetivo planteado.

Saltos (2017) investigó sobre “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en médicos del Ministerio de Salud Pública relacionados Distrito 09D05 del Guayas” Ecuador. Su finalidad relacionar un grado de estrés laboral de estrategias de afrontamiento esgrimidas en especialistas - Ministerio de Salud Pública concernientes del Distrito Guayas. Desarrolló una labor cuantitativa, no experimental transversal a su vez correlacional en 52 doctores, quienes aplicaron instrumentos como: el inventario de Estrés para Profesionales de la Salud de Wolfgang (IEPS) para variable de estrés laboral y el ajuste español Inventario en Estrategias de Afrontamiento de Tobin, Holroyd, Reynolds como Kigal del año 1989, para la variable estrategias de afrontamiento. Resultados: Encontrase un 28.8% de los profesionales mostraron estrés mínimo, mientras que un 9.5% de los médicos presentaron estrés alto. En cuanto al uso de estrategias de afrontamiento, las que se esgrimieron frecuentemente son: la aclaración de problemas, la reestructuración de conocimiento como el soporte social; y las pocas utilizadas demostraron ser la autocrítica como retirada social. Conclusión: Se halló una relación directamente proporcional en ambas variables, en la que los individuos que muestran elevados grados de estrés utilizan elevadas estrategias desadaptativas.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Contreras (2022) efectuó un tratado de “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento para trabajadores entorno COVID19 Villa Hermosa, Chiclayo (Tesis de Maestría), tuvo como intención: instaurar relación del estrés de trabajo con estrategias de afrontamiento en dichos colaboradores, Métodos: investigación básica, correlacional descriptivo y cuantitativa con una parte de 50 personales de dicha área de salud quien obtuvo como resultado un grado de estrés de trabajo de trabajadores asistenciales en contenidos COVID-19 siendo mediano de 52%, también, considerable inferior de 46% como elevado con 2%. Conclusión: logró establecer relación de importancia con el afrontamiento en sentimientos con el estrés de trabajo, por consiguiente una importancia bilateral de, 000, con coeficiente correlacional de ,694. En ese sentido, se concluye indicar; cuan más aplicación de estrategias de afrontamientos en conmociones, el estrés aminorará en el personal.

Delgado, Morales y Muro (2021) en la tesis denominado “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras cuidados intensivos” (artículo - revista) tuvo como propósito: hallar una relación de categoría de estrés de trabajo con estrategias de afrontamiento por especialistas en Cuidados Intensivos Es Salud Chiclayo. Metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, el universo indagado constó compuesta de 25 profesionales. Su recogida en información desarrollase por diálogos con el Inventario de de Maslach aprobado y confiabilidad con Cronbach, 74 a ,78y un Inventario en soluciones en Afrontamiento de Rudolf H. Moos, adecuado por Mikulic IM; muestra eficacia fusionada armonizando con Coping Strategy Indicator. Resultados: Un 70 % de profesionales ostentan grados de estrategias de afrontamiento de elevado y regular. Por lo tanto, un 32% ostenta un reducido grado en estrés, 40% medio como 28% elevado. Sobre dimensiones, agotamiento emocional y despersonalización se considera reducido un 76 como 88%, continuamente, en producción personal siendo elevado un 84% de especialistas, quienes manifestaron efectivos grados de afrontamiento como mínimos grados en estrés. Correlacionadas ciertos elementos de coeficiente de Spearman; siendo de ,995 admitiéndose la hipótesis de investigación. Conclusiones: La correlación de uno y otro elemento es contrariamente proporcional y significativa debido en sobresalientes tácticas de afrontamiento inferiores grados de estrés.

Quispe (2021) investigó sobre “Estrés laboral y factores en riesgos psicosociales de trabajadores del centro asistencial Ocongate, 2020” Lima. Siendo su finalidad establecer relación del estrés en el trabajo como factores de riesgos psico-sociales en trabajadores de Sede de Salud de Ocongate, 2020. Desarrolló un trabajo descriptivo, cuantitativo, no experimental, transversal como correlacional siendo 50 trabajadores de institución, a quienes aplicaron los instrumentos; uno de estrés en el trabajo de autores Hernández, Ortega y Reidl (2012) y una herramienta para la revisión factores de riesgos psicosociales autores Moncada, Llorens, Kristensen y Venga (2011), adaptado por la tesista. Resultados: Se halló un 30.0% del personal se encuentra con un mínimo grado de estrés en el trabajo, mientras que, el 40.0% de colaboradores se encuentra con un alto nivel. En cuanto a factores con riesgos psicosociales, el 22.0% del personal revelaron un nivel mínimo con 28.0% revelaron nivel alto. Conclusión: Se evidenció en la investigación con correlación positiva formidable de ambas variables, estrés del trabajo y componentes en riesgos psicosociales en trabajadores del área asistencial Ocongate, 2020.

Malo (2021) investigó “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento trabajadores asistenciales Unidad Ejecutora 412 Salud Virú tiempo COVID-19. 2020” Trujillo. Tuvo una

finalidad para establecer relación entre un estrés del trabajo con estrategias de afrontamiento con colaboradores asistenciales Unidad Ejecutora 412 Salud Virú período COVID. Desplegó un estudio descriptivo correlacional, cuantitativa con corte transversal en 125 empleados de la entidad, quienes aplicaron; un “Cuestionario de grado de Estrés en el trabajo” de Malash también “Inventario multidimensional en estimación de afrontamiento COPE-28” de Carver adecuado ambos del investigador. Resultados: Se encontró un 46% de empleados revelaron un grado elevado de estrés, mientras un 21% en empleados manifestaron un grado bajo de estrés. Por cuanto en estrategias de afrontamiento, un 78% de colaboradores evidenciaron un grado adecuado y un 8% un grado inadecuado. Conclusión: Determinase que, sí hay una relación directamente proporcional de variable estrés del trabajo como estrategias de afrontamiento en esta población de estudio.

Huamán (2020) investigó sobre “Inteligencia emocional y estrés laboral trabajadores asistenciales Red asistencial Conchucos Sur-Huari, 2019” Chimbote. Tuvo como propósito establecer relación de inteligencia emocional como estrés del trabajo en el colaboradores asistenciales Red de Salud Sur-Huari, 2019. Desarrolló un tratado descriptivo- correlacional, cuantitativa, transversal no experimental de 632 colaboradores de la institución, a quienes aplicaron los instrumentos como: el instrumento designado inventario en inteligencia emocional Bar-On y una sucesión de estrés en el trabajo de la OIT. Resultados: Encontrase 55.2% de trabajadores de salud muestra un grado muy desarrollado con respecto a la inteligencia emocional, mientras un 32.6% de trabajadores de salud presenta un grado por mejorar. En cuanto al estrés laboral, un 17.2% manifiesta tener un grado elevado como un 7.1% un grado mínimo. Conclusión: Se halló correlación discrepante bastante importante de variable inteligencia emocional como estrés del trabajo, por lo que es de vital importancia ampliar acciones preventivas que favorezcan al progreso de los contactos interpersonales entre los colaboradores asistenciales Red de Salud Conchucos.

Ángeles (2019) investigó sobre “Estrés laboral y satisfacción laboral personal lugar de atención residencial Renacer” Lima. Siendo su finalidad establecer correlación en estrés del trabajo y satisfacción laboral personal del CAR Renacer. Desarrolló una investigación cuantitativa, hipotética-deductiva, descriptiva-correlacional y con un diseño no experimental transeccional en 68 trabajadores de la institución, siendo aplicados posteriormente los cuestionarios; nivel de OIT adecuada a trabajadores CAR Renacer para estrés laboral y la técnica de satisfacción del trabajadores asistenciales del MINSA acondicionada para trabajadores del CAR Renacer. Resultados: Se encontró al 51.5% de

colaboradores de salud con un grado inferior de estrés, mientras que, el 5.9% del personal de salud manifestó un grado elevado. Concerniente a satisfacción laboral, un 60.3% mostró un grado bajo y un 2.9% presentó un grado alto. Conclusión: Se evidenció estadísticamente una correlación inversa entre estrés con la satisfacción del personal del CAR Renacer, por consiguiente a más estrés en el trabajo amenora una satisfacción laboral.

Monteza (2018) investigó sobre “Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2018” Callao. Siendo el propósito establecer relación entre estrés y satisfacción laboral de profesionales en enfermería del Centro Quirúrgico de la Clínica Peruano Japonés 2018. Desarrolló una investigación aplicada, cuantitativa, descriptiva-correlacional de corte transversal en 40 sujetos entre enfermeras y técnicas, a quienes aplicaron posteriormente los siguientes instrumentos; para la variable en estrés en el trabajo se esgrimió “The Nursing Scale stress”; como en variable de satisfacción en el trabajo se aplicó la escala SL-SPL de Sonia Palma. Resultados: Se halló un 52.5% de colaboradores de salud presentó un grado bajo de estrés, a su vez 5% del personal de salud presentó grado elevado. En cuanto a satisfacción en el trabajo, el 40% de trabajadores de salud manifestó una regular complacencia laboral y el 12.5% manifestó alta satisfacción del trabajo. Conclusión: El estrés en el trabajo se concierne elocuentemente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico Clínica Centenario Peruano Japonés.

Díaz (2017) investigó sobre “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras Instituto Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2017” Lima. Siendo su propósito establecer relación de factores de riesgo psico-social y estrés en el trabajo de una sede hospitalaria de salud cognitiva. Desarrolló un trabajo cuantitativo, básico y correlacional en 77 enfermeras pertenecientes a la institución, a quienes aplicaron herramientas; para estimación con elementos de riesgo psico-social del investigador Molinero y un instrumento de estrés en la institución de autores Maslach, Schaufeli y Leiter. Resultados: Encontrase un 42.9% de profesionales manifestaron un grado alto con respecto a los riesgos psicosociales, mientras un 26% de las profesionales manifestaron un bajo grado. Res pecto a estrés laboral, un 28.6% de los expertos desplegaron un grado elevado como 16.9% grado bajo. Conclusión: Hay relación directamente proporcional de los elementos de riesgo psicosocial con estrés en el trabajo en las profesionales, afirmándose que a más grado de componentes de riesgo psicosocial más existencia en estrés en el trabajo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrategias de afrontamiento

1. Apreciación de autores

En esta parte de la investigación se pretende identificar las definiciones básicas que existen sobre la variable estrategia de afrontamiento en la literatura académica de parte de los investigadores reconocidos. A continuación, se ha redactado las definiciones con autores:

McCubbin, Cauble y Patterson (1982)“...se textualizan como elementos psíquicos que un sujeto maneja en crear después a un inconveniente consignando contextos desagradables, no obstante los elementos no constantemente resulten ser propicios, valen para afrontar, impedir e incluso favorecer al fortalecimiento del individuo” (pp. 26-27), significa que estrategias de afrontamiento son sistemas de respuesta ante diversos problemas indecorosos que se exhiben en el camino, tal manera que las personas utilizan todos sus recursos disponibles para poder afrontarlo de una forma más eficaz y concreta, consiguiendo a la larga buenos resultados.

Cabellos (2019) señala que “estrategias de afrontamiento pertenecen a recursos y voluntades sean cognitivos como conductuales, encauzados a resolver el inconveniente, a comprimir o eliminar la respuesta emocional y alterar la evaluación preliminar de la realidad” (pág. 13) describe a que el individuo busca la forma de cómo hacer frente a situaciones difíciles, no solo guiado por sus impulsos sino también utilizando el pensamiento cognitivo, el cual le permite analizar a mayor profundidad la situación en donde se encuentre, permitiendo así desarrollar una respuesta más consolidada.

Sandín, Chorot, Santed, & Jiménez (1995) indicó “son tácticas de afrontamiento pues narran los métodos fijos esgrimiéndose terminantemente en tiempo y quizá crecidamente versátiles estribando escenarios que van mostrando”, como se citó en (Torres, 2017, pág. 20), esto expresa que dichas habilidades de afrontamiento van de acorde a la entorno en donde se encuentra una persona, puesto que se utilizarán diferentes tipos de estrategias o análisis dependiendo del caso planteado, es por ello que se indica que es algo cambiante y no estático.

Edwards (1988) señala que “...afrentamiento es el conjunto de voluntades de acción y réplica sobre uno propio en relación a su ambiente, estos se acogen en presiones de respuesta a las peticiones internas y externas que trascienden y suelen ser excedentes al control de nuestros sucesos” como se citó en (Torres, 2017, pág. 21) se refiere a que el afrontamiento suele ser un conjunto de respuestas antes situaciones complicadas o que alteran la tranquilidad de la persona, por lo cual esta se ve en la necesidad de formular y emitir una respuesta que se encuentra a la altura de la situación.

Para Lazarus, como se citó en Gómez (2005)señalo que estrés es “asunto en transacción de un ambiente (interna o externa) con determinados rasgos y un individuo que juzga el entorno en situación de convenientes fines, valores, experiencia, etc”(p. 207). Es importante identificar que dicho investigador planteaba al estrés aparecía cuando los individuos percibían un desequilibrio de las personas sobre sus exigencias internas y externas y los pocos recursos personales y de su entorno para superar esta situación denominado estresores.

Gil-Monte (2003) “Las tácticas de afrontamiento permiten concebir como una contestación a principios de estrés acostumbrado, en otras palabras de su armadura preservadora formada por la relación con otros individuos en ciertas condiciones pues simbolizan retos e inquietudes en la persona” (p. 183), significa que las estrategias de afrontamiento están a la vanguardia de los desafíos que se exhiben en el existir des seres racionales y que les genera estrés , en donde se puede visualizar cuales son las reacciones de estas en aquellos momentos tan duros y difíciles, en donde se tiene que actuar de manera cautelosa ,puesto que también existe la posibilidad de que el desafío sea más fuerte que las estrategias de afrontamiento que tiene en mente poner en práctica la persona.

2. Modelos teóricos de las estrategias de afrontamiento

Modelo Transaccional de Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman

El autor Richard Lazarus nació el 3 de marzo de 1922 en Nueva York, fue un reconocido psicólogo, docente de la Institución Superior de California e investigador estadounidense, pues se centró para estudiar los procesos sapientes que surgen ante un escenario estresante, además desarrolló diversas teorías y una de ellas denominada modelo transaccional de estrés

y afrontamiento con el apoyo de varios investigadores, entre ellos Susan Folkman quien fue una psicóloga norteamericana incorporada al equipo de investigadores. Además, trabajó con Lazarus mientras estudiaba para su doctorado, acuñando los términos de afrontamiento equidistante en los sentimientos y afrontamiento medido en el inconveniente, como parte en su tesis doctoral.

Su investigación explica un mayor reconocimiento trazada desde una configuración, cognitiva socio-cultural que precisa el estudio de la emoción relacionada a la motivación, cognición y adaptación. Es decir, ante la presencia de momentos de estrés las personas pueden manifestar actitudes evasivas o de afrontamiento ante dicha problemática, buscando hallar siempre la tranquilidad y el equilibrio.

Por otro lado, señala que la alteración que existe en la relación de la persona con su propio ambiente suele ser evaluada, produciendo un gran cambio en referencia a la intensidad de la emoción. Además, para identificar si un evento es vivido como estresante, es necesario conocer la interpretación que se realiza de él.

“El paradigma presentado por una teoría de estrés por Lazarus maneja de línea principal la relación de un individuo con su entorno...el individuo hace hacer frente a las solicitudes que le esboza su medio de forma incesante” (Sánchez, 2022, párr.2). Por lo cual, el individuo debe encontrarse preparado para asumir cualquier reto y afrontar con gran madurez las situaciones problemáticas.

Por otro lado, “Richard Lazarus diseña que coexisten disímiles estrategias de afrontamiento del estrés. Cualesquiera suelen ser efectivas, pues las demás no solucionan la incomodidad que se experimenta” (Sánchez, 2022, párr.3). Es decir para el autor, algunas estrategias ayudan de manera positiva a resolver los problemas, mientras otras no, por ello; es importante analizar cada una de ellas.

El enfoque del estrés de Lazarus y el compromiso

Se refiere a cuando las personas presentan demandas o deberes, por la cuales sienten responsabilidad y compromiso por cumplirlas, pero dentro de ello influye las relaciones actuales que posee y su posición social. Sánchez (2022), señala lo siguiente:

Cuando el individuo califica una solicitud es considerable, nunca la distingue de una responsabilidad no siendo parte de una respuesta con precepto sentimental. Al

contrario, especula ser notable, la experimenta como deber que aturde su sensatez de algún modo. Es así que mana el estrés e inicio de resultado de la persona apegado a su esmero en la demanda a la que da el distinguido de encargo. Pues marca un inicio de sistema de medición del entorno como una gestación en brindar una contestación adaptativa. (Sánchez, 2022, párr 6-7).

Los métodos de evaluación del ambiente estresante

Ciertas personas cuando se encuentran en una situación estresante realizan dos tipos de evaluaciones, lo cual los conlleva a saber si realmente puede responder de una manera adecuada ante dicha demanda o responsabilidad encomendada. Para Lazarus, según Sanchez (2022); lo define de la siguiente manera.

Tomando como inicio una **evaluación primaria**; acá, el individuo fundada prosperidad encontrase ardua, sino satisface la petición, se estaría suponiendo que se encuentra en medio de una falta. Posteriormente, esto procede una **evaluación secundaria**. siendo estimación del individuo hace de elementos que se tiene para citar a la demanda donde equilibró. De esta manera, resuelve si está en situaciones de hacer cara a lo que se le requiere o no. (Sánchez, 2022, párr.9).

En base a lo explicado dicha situación puede ser interpretada de la siguiente manera:

- **Reto o desafío:** Se produce cuando el sujeto considera que cuenta con recursos y medios de dar una contestación satisfactoria a la petición formulada; a la vez le produce de eficacia y logro.
- **Amenaza:** Es cuando el individuo entiende cuando le falta los elementos necesarios en dar respuesta a la demanda; esto permite una actitud ansiosa que va deteriorar y disminuir su capacidad de afrontamiento y que le puede conducir desde la parálisis hasta operacionalizar otras estrategias que no le son beneficiosas y poco efectivas. Por lo cual se identifica que es un sistema que conlleva a la incapacidad.

Estrategias de afrontamiento según Lazarus & Folkman

En relación a este tema, Lazarus & Folkman (1986) plantean según sus investigaciones que las personas presentan dos formas de afrontamiento.

1. *Afrontamiento dirigido a la emoción*, que se realiza en base a la evaluación en la que la persona observa y concluye que no puede hacer nada para modificar las amenazas de su entorno, esto le conduce a desarrollar procesos cognitivos que le permita minimizar la alteración emocional, “como son la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y la extracción de valores positivos en situaciones negativas” (Amaris, Madariaga, Valle, & Zambrano, 2013, pág. 129)

2. *Afrontamiento dirigido al problema*, esta estrategia se produce cuando las condiciones que tienen los individuos son productos de una evaluación susceptible a la permuta “estas tácticas están encaminadas a la conceptualización del problema, indagando solución para este y respecto de disímiles iniciativas en situación de costo y gracia” Lazarus & Folkman (1986) mencionado en (Amaris, Madariaga, Valle, & Zambrano, 2013, pág. 129).

Además, Lazarus & Folkman (1986) citado en Sánchez (2022) se desprende otras posibles estrategias de afrontamiento a causa de un acontecimiento de estrés, como:

- **Confrontación:** Es una tentativa por remediar el contexto mediante ejercicios directos, agresivos o latentemente atrevidos.
- **Planificación:** Reside en asistir al conocimiento para transformar un plan de actividades como transportarlo de tal manera se origine alguna permuta.
- **Distanciamiento:** El individuo puede apartarse de inconvenientes o de la demanda, desconociéndola, olvidándola o impidiendo que se conmueva.
- **Autocontrol:** En otra palabra es represión, pues es una búsqueda de privar los sentimientos, almacenándolos en uno mismo, regulándose.
- **Búsqueda de apoyo:** Representa asistir a terceros para que auxilie y enmiende el contexto o a preferir la vía a continuar.
- **Aceptación de la responsabilidad:** Envuelve igualar como autor del inconveniente
- **Escape-evitación:** Percibe cualidades escapistas o lusorias, esperanzado de algo externo solucione lo dificultoso.
- **Reevaluación positiva:** Radica en identificar los compendios positivos que consigan proceder de la realidad.

Estas estrategias de afrontamiento como el enfoque planteado por Lazarus & Folkman (1986) a pesar del tiempo transcurrido son de gran apoyo para la investigación en cuanto a estrategias de afrontamiento, ya que todo ser humano necesita enfrentar un acontecimiento de estrés sea esto positivo o negativo que le va generar incomodidad y afectación en la salud mental.

Esquema Multi-axial de Afrontamiento de Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer y Johnson (1998)

Este paradigma fue presentado y aprendido por el conjunto de Hobfoll creando un enfoque Multi-axial de afrontamiento (MMA) donde integraban Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer y Johnson (1998), quienes consideraron muy importante incluir la dimensión social al estudio del afrontamiento, cuyos planteamientos se centra en lo siguiente:

- La mayor parte de los estresores tiene un carácter interpersonal.
- Los atrevimientos propios para compensar los estresores tienen resultado de cualidad social.
- El afrontamiento como acto requiere la interacción con terceros (Pedrero, Santed, & Pérez, 2012, pág. 455).

Se diferencia de otros modelos, debido a que, se analiza de manera social a las personas que afrontan diversas situaciones difíciles, tomando en cuenta la existencia del estrés, puesto que esto suele generar reacciones negativas que puedan afectar el clima social. “Las formas sociales que trabaja el MMA son la extensión antisocial o pro-social de las contestaciones en afrontamiento, las réplicas de confrontación directa o indirecta, como las respuestas activas o insensibles” (Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer y Johnson, 1998, citado en Villegas & Gómez (2007, pág. 284) dichas dimensiones conllevan a que los afrontamientos consigan un buen resultado, tratando de alcanzar el objetivo planteado por la propia teoría.

Asimismo, para Dunahoo, Hobfoll, Monnier, Hulsizer y Johnson; el Modelo Multi-axial del Afrontamiento se encuentra constituido por los tres ejes siguientes:

- 1) **Afrontamiento activo versus pasivo:** Tantea el nivel en que las personas perseveran y activan en la indagación del logro de sus objetivos.
- 2) **Afrontamiento pro-social versus antisocial:** Esto significa dos características extremas: el pro-social involucra acciones adaptativas para

una relación social positiva; y el mecanismo anti-social se describe a los trabajos encaminadas a conseguir ventaja sobre los demás explotando sus rendimientos o embistiéndolos.

3) **Afrontamiento directo versus indirecto:** Añade a un nivel en que los sujetos apelan o no a tácticas claras que permiten a los demás conocer sus intenciones.

Los ejes anteriormente mencionados suelen ser con gran escala para la mejora de teoría, en donde principalmente involucra al ser humano, debido a que ellos suelen ser lo más afectados si no llegan a conseguir una respuesta rápida a cada una de sus situaciones problemáticas, quienes son generadoras de estrés.

El modelo presenta ciertas dimensiones que se combinan entre sí. Asimismo, se evalúa mediante nueve sub-escalas que se relacionan a variables visibles.

Estas aprovechan de aspectos de tres sistemas estructurales latentes: el afrontamiento activo-antisocial se deriva de las sub-escalas de actividades antisociales, actividad agresiva e instintiva; el afrontamiento activo-pro social refiere a las sub-escalas de incorporación social, exploración de soporte social y acción cauta, y la dimensión activa-pasiva se calcula con las sub-escalas de asertividad (en sentido negativo), evitación y actividad indirecta. Puesto que, la táctica indirecta se relaciona de disímil forma en los distintos tipos, algunos períodos surte con mayor peso en la acción activa-antisocial, como también en un constructo independiente. (Hobfoll, 1998, como se citó en Villegas & Gómez (2007, pág. 284).

Por otro lado, se indica que algunas dimensiones desarrolladas por el MMA como la forma agresiva-antisocial-indirecta, la substracción, la indagación de soporte social; así como la táctica asertiva e instintiva el cual se esboza medir mediante la versión en español del SACS (Strategic Approach to Coping Scale). La validez del SACS se ha aprobado mediante el Coping Orientation to Problems Experienced Scale (COPE), herramienta que suele evaluar las tácticas de afrontamiento. Esto permitió que el SACS muestre una adecuada consistencia interna y con estabilidad temporal (Villegas & Gómez, 2007).

Las extensiones de afrontamiento se han aprendido en el país Azteca, en la cuáles participaron diversos investigadores, entre ellos Gonzáles, Villatoro, Pick & Collado, Góngora, entre otros, quienes consideraron la dimensión pro-social y la indagación de sostén

como una táctica realmente de afrontamiento; si bien es cierto esto no suele ser suficiente por lo que también es necesario continuar estudiando otras estrategias de afrontamiento con un enfoque de connotación social.

Por consiguiente, es necesario tener conocimiento sobre la eficacia que trasmite las estrategias en afrontamiento antisociales, pro-sociales o directas e indirectas, debido a que este tratado ha sido considerado como uno de los más importantes para explorar las dimensiones sociales que estipula el MMA, que se evalúa mediante el SACS, observando una parte del universo hispano-hablante, pues es muy significativo referir con una herramienta en español de ser capaz de evaluar aquellas dimensiones.

La escala original del instrumento consta de nueve subescalas, que empezaron a surgir en un análisis factorial.

Dichas sub-escalas son tácticas asertiva (nueve reactivos), afiliación social (cinco), indagación de apoyo social (siete), actividad cauta (cinco), acción instintiva (seis), tropiezo (seis), acción indirecta (cuatro), y acción agresiva (cinco). La firmeza interna de las sub-escalas evaluadas por el alfa de Cronbach es entre 0.54 y 0.88. (Dunahoo y Cols, 1998, como se citó en Villegas & Gómez (2007, pág. 285).

“Es dificultoso hacer un estilo entre la táctica regresiva y antisocial, pues la discrepancia reside en la acción provocadora contiene conductas frontales y de mando, y la anti-social utiliza con mayor asiduidad la maniobra y la conspiración” (Hobfoll, 1998, como se citó en Villegas & Gómez (2007, pág. 289). La diferencia consiste en que una acción agresiva es cuando se causa daño a una persona ya sea físicamente, psicológicamente, etc., mientras que lo antisocial se refiere a la falta de socialización y el lazo de amistad con otras personas.

En algunas ocasiones, las estrategias de afrontamiento pueden ser antisociales y a su vez también pueden ser estrategias pasivas o activas, tal como lo señala la MAA. La respuesta antisocial guarda gran relación con la acción indirecta y con evitación, lo cual se puede interpretar como una respuesta un poco manipuladora que posiblemente no encara y que es un indicativo de evitación. El tipo de estrategia de afrontamiento que elija la persona va a depender en muchos casos del contexto, el problema y de las personas involucradas, por ello no siempre actuamos de la misma manera, debido a que cada problema presenta diversas características por lo que se amerita una estrategia de afrontamiento acorde a la

situación. Por lo que se ha definido utilizar el Modelo Transaccional de Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman.

2.2.2 Estrés laboral

1. Axiomas según expertos

En variable estrés laboral se ha revisado el material bibliográfico siguiente:

Cox, 1978; Lazarus y Folkman, 1986; McGrath, (1970), como se citó en Gil Monte (2003) indica que “es un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno. Este proceso se inicia cuando un individuo percibe un desequilibrio importante entre las demandas del entorno y su capacidad de respuesta” (pág. 190) esta definición refiere a que el colaborador empieza a sentir un estrés laboral cuando se le designa diversos trabajos que no van acorde a su especialidad o profesión, generando así cierto desequilibrio, y esto es algo que sucede a menudo en las organizaciones y más aún en las informales, quienes finalmente los más afectados resultan ser el colaborador conjuntamente con el cliente o usuario.

La OIT (OIT, 2016) “El estrés laboral viene explícito por los peligros psicosociales descubiertos en la organización del trabajo, en el diseño del trabajo, en las situaciones del trabajo y en los contactos laborales” (p. 7), significa que el estrés en el trabajo se encuentra relacionado con el ambiente organizacional y las condiciones laborales que se brindan dentro de la organización, lo que en muchas ocasiones termina afectando el rendimiento del colaborador, puesto que, no solo la organización tienen que preocuparse por la salud corporal de su talento humano como también por la energía mental.

“El estrés en el trabajo se compone por la inestabilidad que se origina entre el atrevimiento que se alterna y la distinción que se recibe” (Siegrist, 1996, pág. 27) se refiere a que los colaboradores también suelen estresarse mucho con respecto a la remuneración que reciben a cambio por su servicio brindado, debido a que esto en muchas ocasiones no llega a cubrir sus necesidades básicas u otras deudas pendientes.

“Estrés en el trabajo es el impulso que tiene el sujeto por requerimientos y coacciones en el trabajo que no concuerdan a sus sapiencias y habilidades, colocando una tentativa de su capacidad en desafiar el medio” (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, pág. 3) significa que el estrés en el trabajo también proviene de las reclamaciones y presiones del trabajo que recibe un

colaborador en la organización , además esto suele complicarse con la designación de actividades que no guardan afinidad con las habilidades o experiencia que uno posee.

“El estrés en el trabajo considerado esquema en intransigencias que suceden al momento en que los colaboradores enfrentan requerimientos ocupacionales que no archivan correspondencia en su parte cognitiva, destrezas o habilidades y que retan su capacidad para afrontar dicho ambiente” (Posada, 2011, pág. 68) se describe a que el estrés en el trabajo surge debido a las constantes exigencias ocupacionales que ciertamente no guardan relación con las profesiones de cada uno de los colaboradores , es decir, ellos se sienten estresados cuando le asignan un trabajo muy diferente al de su área.

2. Modelos teóricos de estrés laboral

El modelo demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell 1990

Robert Karasek formuló el modelo de demanda-control señalando que el estrés se va a dar concerniente al cotejo entre demandas psíquicas de lo laboral y el grado de control del colaborador sobre estas. Johnson y Hall, luego implantaron la ayuda social como la tercera dimensión de este enfoque por lo que se conoce demanda-control-ayuda social y que opera como un doble resultado.

El modelo propuesto gracias a Karasek y Theorell donde se añade la dimensión del Apoyo social propuesto por Hall en 1988; presenta en describir y analizar aquellas circunstancias laborales en ambiente laborales. Asimismo, ha sido el modelo más utilizado e influyente en cuanto a la investigación sobre la psicosocial en el trabajo, estrés y enfermedad desde los inicios del año 1980.

Además, se indica que consecuencias del trabajo, sea en la salud como en la conducta, entendían ser resultado de la mezcla de las demandas psicológicas en el trabajo y de las particularidades estructurales laborales concerniente con la alternativa de tomar decisiones y emplear las adecuadas capacidades. Es así que los trasladó a formular un enfoque bi-dimensional. (Karasek & Theorell, 1990)

Diversos autores manifiestan que su propuesta teórica es la sistematización de varios aportes de otros investigadores de diferentes disciplinas, una de ellas la Sociología cuya disciplina ha planteado que la existencia de estresores es por las exigencias del entorno psicosocial de los sujetos (Vega, 2001, párr.5) por ello, es muy importante optar por una

investigación multidisciplinaria, además que esto aporta de manera beneficiosa a la investigación, los puntos de vista de otras áreas suelen ser muy interesantes.

Asimismo, la ciencia psicológica en la rama organizacional señalo la importancia de la satisfacción de algunas variables laborales que generan productividad como son: motivación laboral, la autonomía, el control y uso de habilidades para el trabajo (Vega, 2001, párr.5) esto quiere decir que la psicología de las organizaciones cumple un rol muy importante, además ayuda a despejar ciertas dudas con respecto a los temas de satisfacción, motivación laboral, entre otros.

En los años 70, Robert Karasek planteó una suposición sobre las demandas psíquicas considerando que nunca eran notables orígenes de la práctica subjetiva en relación al estrés, pues además tiene mucho que ver el grado de autonomía o control.

Concerniente a esto la rigidez en el trabajo brotaría en aquellas diligencias en las cuales los requerimientos del trabajo son eminentes y la manera de controlar es exigua. Tal enfoque se demostró en amplias sistemas de datos en colaboradores de Suecia y USA, instituyendo en aquel tiempo lo permisible y predictivo del enfoque acarreado su calificativo (Karasek & Theorell, 1990).

Según Chávez (2019) indica que esta teoría plantea la mezcla del sección 1, se considera como poco estrés, a su vez que el sección 2 y 4 se cataloga un estrés modoso, también, la sección 2 ostenta un permisible progreso de estrés positivo. Además, el cuadrante de más inquietud para expertos en componentes psíquicos es el primero, puesto que simboliza un elevado peligro de tensión almacenada que pueda proceder un padecimiento crónico; tal como se pautea en gráfico 1. (pág. 18)

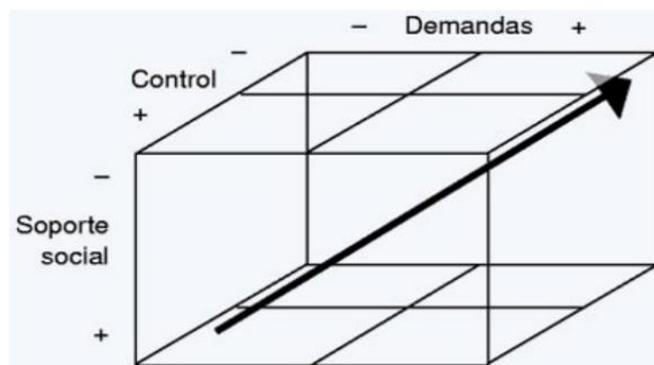


Figura 1. Modelo demanda –control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.

Fuente: (Chavez, 2019)

Componentes del modelo de demanda-control-apoyo social según Karasek

Demanda psicológica

“Se describe en su totalidad a la carga laboral descubierta por el colaborador, conteniendo la suma de trabajo, el ritmo, la coacción de atención, las metas de tiempo y las obstáculos entre primordiales requerimientos” (Chavez, 2019, pág. 19). Es decir, que el colaborador suele abrumarse fácilmente cuando considera que le asignaron demasiado trabajo y a esto le sumamos el límite de tiempo que le dan, para que entregue cada uno de los trabajos.

“Son los requerimientos psicológicos que en el centro laboral envuelve para el individuo. Fundamentalmente es cuánto se labora: cantidad o volumen de trabajo, coacción de tiempo, guardo de atención, interrupciones inesperadas; es decir, no se ajustan al trabajo sabio” (Vega, 2001, párr.9). El colaborador, también suele estresarse con facilidad cuando se dan las interrupciones imprevistas, debido que necesita de una concentración para realizar un buen trabajo y entregarlas a tiempo, por lo cual las interrupciones son consideradas prácticamente como una distracción y una acción poco favorable para ellos.

Control laboral

“El control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas” (Vega, 2001, párr.10). Esto quiere decir que muchas veces depende de la propia persona que se deje persuadir por el estrés, puesto que también esto depende de la capacidad de control que posea.

Este componente está referido al cómo se trabaja, por lo que se plantea dos sub-dimensiones: “la independencia, la cual se concibe como la liberación para disipar y la utilización de habilidades se refiere a cómo realizar las tareas usando la creatividad del trabajador” (Chavez, 2019, pág. 19). Por lo tanto, es recomendable que el colaborador utilice cierta creatividad para que desarrolle cada una de sus actividades a ello le sumamos las habilidades que debe de poner en práctica para que las cosas resulten ser mejor.

Apoyo social total

Es importante señalar que Johnson y Hall en 1988 incluyeron al modelo el concepto de apoyo social como una tercera dimensión y que va a influenciar en un sentido de un soporte social inferior (factor de peligro independiente) y en otro sentido cambia el resultado a una alta tensión donde este acrecentaría en condiciones de menor apoyo social o puede modificarse un ambiente laboral donde exista condiciones con un nivel alto de soporte. “El apoyo social se relaciona al entorno social en el centro laboral en relación con los colegas, como con los jefes. Presenta dos elementos: relación emocional que en un sentido laboral se comporta y tiene soporte instrumental” (Vega, 2001, párr.14). Esto se relaciona con el clima organizacional que posee la empresa, debido a que un buen ambiente permite un mejor desarrollo de las actividades y una mejor relación entre los propios colaboradores.

Según Chávez (2019) relata a los grados frecuentes de asistencia que podría estar utilizables en las interacciones generales en el trabajo, comprendiendo apoyo social del jefe y apoyo social de los colegas. Se dispone de dos sub-dimensiones:

- Apoyo social del jefe: el cual hace referencia directa al trato y soporte emocional que brinda el supervisor directo al colaborador en materia de trabajo y acompañamiento en el desempeño de las funciones.
- Apoyo social de los compañeros: que al igual que el apoyo social del jefe, este hace referencia al ambiente laboral en cuanto a las personas que trabajan en la misma área o compañía, cuánto soporte se le brinda al colaborador para que éste sienta el apoyo y/o soporte funcional y emocional de parte de los demás. (págs. 19-20).

Predicciones del modelo

Vega (2001) refiere que el modelo predice un riesgo de enfermedad causado por el estrés, además de una relación de comportamiento tanto activo como pasivo, por ello refiere que existen mecanismos psicológicos de primer orden y a que a la vez funcionan en forma independiente: rigidez psicológica y el de instrucción, es decir su estructura bidimensional

La incompatibilidad con otros enfoques multidimensionales del estrés reside en la particularidad esencial de un ambiente de trabajo estresante es que

simultáneamente plantee exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona. (...) Asimismo, los grados de demanda son un elemento contingente que establece si un control insuficiente transfiere a la pasividad o a la tensión psicológica. Los factores de control son de contingente pues establece si los requerimientos llevan al conocimiento activo o a la tensión psicológica. La composición de las dos dimensiones fundamentales -demandas y control-conduce a cuatro escenarios psicosociales, con sus oportunas alcances en el ámbito de la salud y de la conducta (Vega, 2001, párr.16-19).

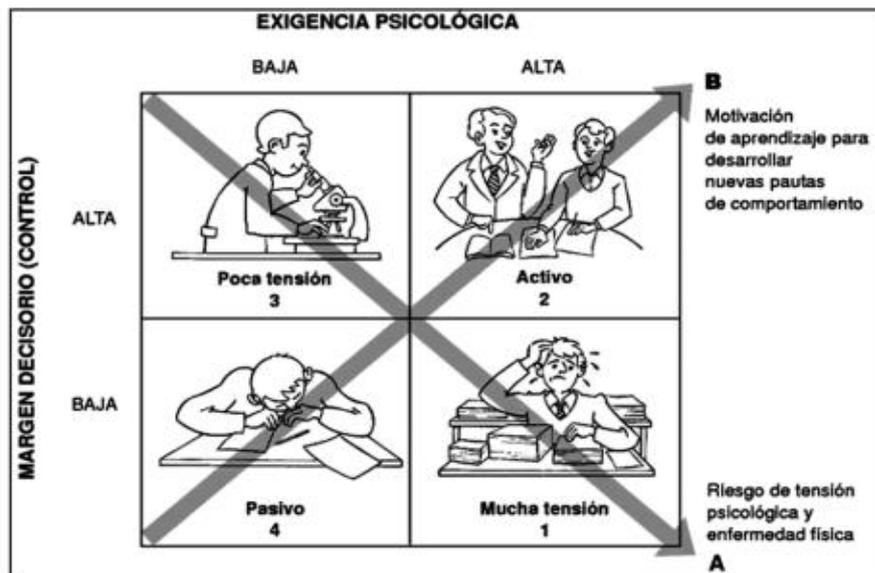


Gráfico2. Relación entre demandas psicológicas y control
Fuente: (Vega, 2001)

Esquema del ambiente social de French y Khan de 1962

El esquema del ambiente social presentado principalmente del Instituto de Investigación Social Michigan de los Estados Unidos de la mano de los autores French y Khan en el año 1962, identificaron aquellos resultados laborales en la salud, mediante cuatro características básicas del proceso que posteriormente conlleva al estrés en el trabajo. Son los siguientes:

1. Las situaciones físicas y sociales objetivas.
2. La apreciación subjetiva del argumento objetivo.
3. El muestrario de respuestas del trabajador.
4. Los resultados en la salud física y mental. French & Kahn (1962).

En el gráfico 3 (reformada de Peiró, 1993, p. 15) se narran las fases planteadas a través de las cuales se logra el estrés y consecutivamente el deterioro corporal o mental. (Merín, Cano, & Tobal, 1995).



Figura 3. Enfoque Procesual de French y Kahn.
Fuente: Merín, Cano y Tobal (1995).

Entonces, el estrés se considera como un ciclo de cuatro etapas o cuatro elementos principales planteados por French & Kahn (1962), pero su utilidad se concentra en el proceso donde tienen los siguientes elementos propuestos por (McGrath, 1976, como se citó en (Merín, Cano, & Tobal, 1995):

- a) **La primera etapa**, entre la situación y la situación percibida se denomina proceso de apreciación cognitiva.
- b) **La segunda etapa**, se relaciona con la sección de la respuesta e involucra la toma de decisiones. Si la situación es percibida como indeseable, se busca la respuesta alternativa con la intención de modificarla.
- c) **El tercer paso**, consiste en el proceso de desempeño, que da por resultado un conjunto de conductas que pueden evaluarse cualitativa y cuantitativamente.
- d) **La cuarta relación establecida**, se da entre la conducta y la situación y se denomina proceso resultante (Merín, Cano, & Tobal, 1995, p. 115).

Dicho ciclo explica brevemente como el estrés va evolucionando dentro de las personas, además; se muestra un procedimiento muy claro y conciso, en donde se toma muy en cuenta las decisiones, respuesta y conducta que pueda presentar el individuo.

“El estrés puede ser definido en término de lo que una persona está experimentando y sintiendo, es decir el estrés es equiparando con un estado psicológico de alta ansiedad” (Fineman, 1979, citado por Merín, Cano, & Tobal, 1995 . Esto quiere decir que el estrés tiene que ver con una condición psicológica de la persona, por la cual sino es tratada a tiempo a la larga puede traer graves consecuencias.

Asimismo, el citado investigador plantea las siguientes variables:

- a) Las fuentes del estrés (pueden producirse en el puesto de trabajo, en la organización o en una situación no laboral).
- b) La personalidad del individuo (considera de mayor importancia la “predisposición al fracaso” y “el miedo al fracaso”).
- c) La conducta del individuo en relación a esa situación percibida como estresante (enfrentamiento, huida o evitación), para afrontar los estresores (Fineman, 1979, citado por Merín, Cano, & Tobal, 1995, p. 116).

Esto quiere decir que la propia organización tiene que preocuparse por el ambiente que le brinda a su colaborador, puesto que no solo se trata de entregarles los implementos de seguridad, sino también un adecuado clima organizacional en la cual pueda desenvolverse libremente.

“El escritor propone que un sujeto que distingue tensiones e imposiciones en el en el centro laboral debería ser indómita a examinar cómo descifra las demandas del ambiente. También, debe promover su autoestima mediante una indagación oportuna sobre los triunfos logrados” Fineman, 1979 citado por Merín, Cano, & Tobal, 1995, pág. 116) esto quiere decir, que el reforzar la autoestima de los colaboradores es algo esencial, además, que también se les debe preparar para que aprendan a afrontar cualquier tipo de situación estresante que se presente en la organización.

Teoría de las demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti

Arnold Bakker fue un psicólogo organizacional muy conocido a nivel internacional, quien además se dedicaba a brindar diversas conferencias relacionado a grupos profesionales, audiencias empresariales y estudiantes, de la mano de Evangelia Demerouti, quienes ambos trabajaron un enfoque de las demandas y métodos laborales, siendo algunas de las teorías más utilizadas en la literatura de la psicología y administración.

Según Bakker y Demerouti afirman que algunas conjeturas de diseño laboral han escondido prácticamente el perfil que cumple los estresores dentro del mundo laboral, de tal manera, que se ha visto pasar por alto el permisible motivador de los métodos laborales. Por otro lado, la teoría denominada demandas y recursos laborales, también es conocida como el enfoque DRL por sus siglas.

El enfoque DRL expone efectos impensados inversos; es decir que los colaboradores estresados consiguen crear demandas en el trabajo en lo extenso de su contribución con la institución, los colaboradores con dirección fácilmente pueden trasladar sus recursos laborales y así puedan mantener altos niveles de sí mismo.

Interposiciones en demandas y recursos en el trabajo

Los tratados realizados en la DRL han manifestado a colaboradores consiguen un mejor provecho en el trabajo, mediante una labor exigente bajo supervisión, pero sin ir en contra de sus derechos laborales. Esto quiere decir que los empleadores juntamente con las organizaciones deben proponer retos o metas, pero brindado los recursos necesarios, como herramientas de trabajo, equipo de protección personal y una adecuada retroalimentación, además, esto puede ser beneficioso para ambos, tanto para el colaborador como para el empleador.

Por otro lado, es muy importante que las organizaciones se esfuercen por brindar todos los recursos necesarios a sus colaboradores, pese a las dificultades que puedan tener como organización, al menos que lleguen aún acuerdo con todos sus talentos humanos y ellos decidan movilizar sus propios recursos laborales, pero es algo que tiene que darse por medio de acuerdos, de tal manera que ninguna de las partes se observe afectada, porque específicamente dicha teoría DRL reconoce la gran importancia que mantiene el individuo, es decir el colaborador.

“Ciertas instituciones pueden resolver invertir en constituir a sus colaboradores para que acierten en excelentes condiciones para enfrentar a los requerimientos laborales y desplegarse durante la práctica laboral” (Bakker & Demerouti, 2013, pág. 111) esto se refiere a que muchas veces depende de las propias organizaciones que sus empleados reciban ciertas formaciones o capacitaciones, de tal manera que refuerce sus conocimientos y actitudes ante situaciones estresantes o problemáticas.

Según Bakker & Demerouti (2013) presentan los niveles de intervención:



Figura 4. Injerencias fundadas en enfoque de DR Laborales.
Fuente: (Bakker & Demerouti, 2013).

a) **Rediseño del trabajo**

Es considerado como un proceso en la cual se brindan oportunidades para ocupar nuevos puestos laborales, determinando las condiciones de los colaboradores en referencia a la ejecución de tareas.

El rediseño del trabajo es generalmente visto como un proceso en donde la estructura o supervisor cambia algo laboral, las faenas o las situaciones del individuo. Un ejemplo tradicional es la extensión de la independencia individual y del conjunto en el sumario de producción. Un ejemplo más actual refiere a la gestión de planes donde los seres humanos trabajan, sea dentro como fuera de la estructura, de manera individual interdependiente, en el perfeccionamiento de un bien. Siendo cada caso la estructura y lo comprendido laboral puede ser redelineados por la entidad o por los propios contratantes con el propósito final de optimar diversos efectos, tal como el bienestar del empleado, el engagement y el provecho laboral. (Bakker & Demerouti, 2013, pág. 111).

b) Intervenciones fundadas en el Job Crafting

Se refiere a cuando los colaboradores presentan ciertas iniciativas para modificar oportunas demandas y elementos laborales. Por otra parte, este método puede ser incentivado por la misma organización, puesto que tanto la empresa como los colaboradores se verán beneficiados.

A través de varias explicaciones y ejercicios durante los talleres, los trabajadores llegaron a conocer el concepto de job crafting y se les instruyó para desarrollar su propio plan de crafting personal (PCP). El PCP consistía en tareas específicas que los participantes tenían que realizar. Durante un período de cuatro semanas consecutivas los participantes aumentaron sus recursos laborales y disminuyeron las demandas laborales que suponían obstáculo. Los participantes también intercambiaron sus experiencias durante una reunión en las que se abordan los éxitos, los problemas y soluciones concretas (Van den Heuvel, Demerouti & Peeters, 2012, como se citó en Bakker & Demerouti (2013, pág. 111).

c) Formación de los colaboradores

La formación es muy importante para los colaboradores, debido a que muchas veces depende de ello que puedan conseguir un buen trabajo, además, las constantes capacitaciones y actualizaciones deben ser infaltables en el ámbito profesional ahora

más que nunca que nos encontramos a la vanguardia de la tecnología. Entonces “Mediante la capacitación, los empleados pueden adquirir nuevas habilidades y conocimientos técnicos. Asimismo, el incremento del conocimiento y las habilidades pueden facilitar los recursos personales, como la autoeficacia, resiliencia y el optimismo” (Bakker & Demerouti, 2013, pág. 112). Por ello, es que se indica que las capacitaciones son algo imprescindible, además ayudan a mejorar y descubrir nuevas habilidades en cada uno de los colaboradores, de esta manera se espera que puedan brindar un trabajo de calidad.

d) Intervenciones basadas en fortalezas

Los colaboradores al poseer fortalezas es muy probable que también lo practiquen en el trabajo, por lo tanto, esto generará mayor eficacia y producción, esto llega a considerarse como acto individual, que de alguna u otra forma está reservada a acrecentar y mejorar los factores individuales.

Existen varias formas de operatividad las intervenciones con fortalezas en el contexto laboral. Una de ellas sería informar individualmente a los empleados (por ejemplo, a través de módulos en línea) sobre sus fortalezas más importantes. A partir de entonces, una opción sería entregar a los empleados una visión más clara de la frecuencia con la que utilizan sus principales fortalezas en el desempeño diario de sus actividades en el trabajo. Si resulta que los empleados no utilizan sus fortalezas, el siguiente paso sería proporcionarles una alternativa para que las puedan utilizar nuevamente. (Bakker & Demerouti, 2013, pág. 112).

Realizando un resumen de las tres teorías, se ha seleccionado el enfoque conceptual de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1990), de ser una propuesta más completa relacionada a la temática de salud.

2.3 Bases filosóficas

Para la investigación se hace necesario reflexionar sobre los fundamentos filosóficos que orientan el presente estudio que coloca en el centro del análisis a ser humano considerado como un todo complejo porque tienen dimensiones biológico, psicológico y social, por la que la profesión durante el presente siglo ha profundizado su intervención siendo un soporte

particular que garantiza el acceso, la exigencia y el control de derechos e intereses legítimos de los grupos humanos del cual pertenece; en razón a lo señalado, sobre la situación se encuentran los trabajadores asistenciales del hospital quienes vienen siendo afectados por el ambiente exigente en donde laboran que requiere de ellos mucha capacidad, habilidades y actitudes que les permita asumir con fortaleza la tarea de dar atención a pacientes en un contexto de pandemia y de un sistema de salud precario y deficiente en sus protocolos. Sin embargo, a pesar de dicha situación buscan con estrategias superar tales acontecimientos que sobrepasan sus fuerzas y capacidades

La presente investigación se conduce recogiendo lo observado en la realidad concreta para luego de haber desarrollado el proceso metodológico se analiza y se obtienen un resultado. Esta postura paradigmática es la caracterizada por la cuantitativa denomina Empírico-analítico. Entonces para el empirismo plantea que la verdadera fuente del conocimiento humano son los sentidos, es decir se origina en la experiencia de los seres humanos por lo tanto todo esto es válido, tal como se observa en los trabajadores de salud situaciones estresantes, entendiendo a una reacción fisiológica del organismo en el que entran en funcionamiento diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada, tal y como demanda la naturaleza de su trabajo y en un contexto de pandemia.

La teoría seleccionada pretende dar sustento científico al conocimiento obtenido del proceso metodológico de la investigación científica, el cual se originó en la práctica social de los involucrados y en los hechos o circunstancias que sucedieron en un tiempo tan difícil como fue la pandemia y todos los efectos económicos sociales y psicológicos en las personas y que promueve alternativas para hacerle frente a este flagelo.

Vélez (2014) señalo que “el positivismo lógico del siglo XX se cambia en un significativo medio para mudar datos de origen empírica a un lenguaje exacto e implacable, determinado a una expresión científica” (p.43). En este sentido, la investigación cuantitativa se refiere a identificar el saber técnico e instrumental que se realiza cuando establecemos la coherencia entre objetivo que se esboza (Establecer un contacto entre tácticas de afrontamiento y estrés), la teoría seleccionada y el método que se empleó para recoger una indagación fehaciente. Lo limitante de este paradigma es que muchas veces la teoría se pone por encima de la realidad, constituyéndose como una elaboración científica altamente racional, a partir de la comprobación de sus efectos.

2.4 Definición de términos básicos

Estrategias de afrontamiento

“Las estrategias de afrontamiento pueden concebir como una respuesta a fuentes de estrés cotidiano, (...) su armadura preservadora formada por la interacción con diversos sujetos o ciertas situaciones que simbolizan un reto o un disgusto para la persona” (Gil-Monte, 2003, pág. 183).

Estrategias enfocadas en el problema:

“Son puestas en prácticas en aquellas situaciones de estrés observado como controlable, es decir son métodos encaminadas hacia la tarea, encaminados en conseguir resolver modificaciones del problema” (Castagnetta, 2016 , párr.7).

Estrategias enfocadas en la emoción:

“Desarrollan a ser esgrimidas cada vez que se observa un acto estresante como algo sin control o escenas de peligro, es decir se pretende afrontar el problema, pero agrupando específicamente en los sentimientos” (Castagnetta, 2016, párr.7).

Estrategias enfocadas en la evitación:

“Son utilizadas en aquellos momentos en la cual la persona asume aplazar el afrontamiento activo debido a la necesidad de ordenar y hacer acopio de cada uno de sus recursos psicosociales, es decir, pensar bien las cosas antes de actuar” (Castagnetta, 2016, párr.8).

Estrés laboral

“El estrés en un campo laboral es un modelo en resistencias que acontecen al momento en que los colaboradores desafían requerimientos ocupacionales que no ahorran comunicación con lo cognitivo, destrezas o capacidades y que retan su contenido para enfrentar situaciones” (Posada, 2011, pág. 68).

Desgaste emocional:

“Se encuentra ubicado en la dimensión emocional de la persona, que en muchas ocasiones suele ser afectado por el constante estrés laboral, lo cual genera un bajo rendimiento en el colaborador” (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, pág. 126).

Insatisfacción por retribución

Se define como la ausencia de la valoración en “...la satisfacción en el trabajo y las consecuencias laborales, en procesos de retribución monetaria como apariencia en mejora de trabajo” (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, pág. 126).

Insatisfacción del ejercicio profesional

“...refiere la baja complacencia como consecuencia en apreciación de pretensiones del entorno en relación con peculios que abastece” (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, pág. 126).

Falta de motivación

“...describe la apreciación de un ejercicio en un centro laboral siendo escaso” (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, pág. 126).

Exceso de Demanda Laboral

“...señalan la valoración de las demandas laborales como excesivas, desde la percepción de los médicos” (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, pág. 126).

Demérito profesional

“...narra un discernimiento por bajo de registro sobre el entorno al dar la razón que, “hace lo que hace”, la eficacia laboral nunca cambia ni deja secuelas, tampoco remuneración” (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, pág. 126).

2.5 Hipótesis de investigación**2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema y el estrés laboral en el personal asistencial del nosocomio Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

Existe relación entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

Existe relación de la estrategia de afrontamiento enfocado en evitación como estrés en el trabajo en trabajador asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Estrategias de afrontamiento</p> <p>“Las estrategias de afrontamiento pueden concebir como una respuesta a fuentes de estrés habitual, (...) su armadura preservadora formada por la interacción con diversos individuos o ciertas situaciones que simbolizan un reto o un disgusto para la persona” (Gil-Monte, 2003, pág. 183).</p>	Enfocado en el problema	<ul style="list-style-type: none"> - Afrontamiento activo. - Planificación. - Supresión de actividades distractoras. - Refrenar el afrontamiento. - Búsqueda de apoyo social. 	1 al 10
	Enfocado en emoción	<ul style="list-style-type: none"> - Indagación de soporte social por cogniciones sentimentales - Reinterpretación eficaz como desarrollo. - Aceptación. - Manejo ortodoxo. - Concentrarse en los sentimientos. 	11 al 20
	Enfocado en evitación	<ul style="list-style-type: none"> - Desganche intelectual. - Humor. - Carencia. - Desenganche del comportamiento. - Uso de sustancias. 	21 al 30
<p>Estrés laboral</p> <p>“Estrés en el trabajo siendo patrón de resistencias que ocurren al tiempo en que los colaboradores afrontan requerimientos ocupacionales que no recogen correspondencia a lo cognitivo, destrezas o</p>	Desgaste emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento fatiga. - Agobio/ exhausto. - Tensión y enojo. - Ánimo y motivación. - Esfuerzo. 	1 al 11
	Insatisfacción por retribución	<ul style="list-style-type: none"> - Insuficiente retribución. - Ascenso y pago insuficiente. -Mejora de condiciones laborales. 	12 a 17
	Insatisfacción del ejercicio profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados disminuidos por condiciones de trabajo. - Desmotivación laboral. 	18 a 22

habilidades y que retan su capacidad para desafiar dicha realidad” (Posada, 2011, pág. 68).		<ul style="list-style-type: none"> - Imposibilidad laboral por recarga actividades. - Indiferencia ante la labor desarrollada. - Tiempo laboral insuficiente para actividades. 	
	Falta de motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Indiferencia en el desempeño laboral. - Hartazgo laboral. - Miras de cambiar de centro laboral. - Baja voluntad en actividad laboral. - Fracaso ante expectativas de desarrollo laboral. - Infructuoso apoyo por dar atención de calidad. 	23 a 28
	Exceso de demanda laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas de trabajo excede su capacidad. - Poca concentración en requerimientos por cada actividad. - Exceso de actividades a efectuar. - Demasiado esfuerzo de acciones que realiza. - Trabajo como sacrificio necesario. 	29 a 34
	Demérito profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo desvalorado. - Dificultad personal en la realización de tareas. - Impotencia ante la falta de resultados. - Reconocimiento insatisfactorio. 	35 a 38

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es básica debido a que se inicia en un marco teórico y permanece en él dando una explicación de los resultados obtenidos en el estudio de estrategias de afrontamiento y estrés laboral basadas con las teorías existentes, tal como indica el CONCYTEC en el Diario El Peruano (2018, pág. 7) “dirigida a un conocimiento más extenso y complejo mediante la agudeza de los contenidos básicos de fenómenos, de los situaciones observables o de aquellas contactos que fundan los sujetos”.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva-relacional, el cual permite describir los hallazgos de cada una de las variables y la relación de reunión entre variables experimentadas, así señala (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “esto vinculan conceptos, consienten pronósticos, ponderan aquellas relaciones entre nociones o variables, además establecen relaciones de causa-efecto, es decir el impacto de una definición sobre otro”.

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental y transversal puesto que las variables utilizadas no son manipulables solo observables en el lugar donde se desarrolla, tal como lo manifiesta (Liu, 2008 y Tucker, 2004 por en Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 154) “se encarga en recolectar datos en un solo instante, en un único tiempo, de tal manera que su intención es narrar variables y examinar su acontecimiento e interrelación en un tiempo establecido”.

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo debido a que los fenómenos analizados son medibles y visibles en base al uso de la estadística, así como lo señala (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 50) “es un conjunto de procesos secuenciales. Cada una de las etapas precede a la que continúa y no se omite ningún paso. Asimismo, una vez que está delimitada, se empiezan a derivar objetivos y diversas preguntas de investigación”.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Un universo conformado en 430 colaboradores asistenciales nombrados desarrollan sus actividades en el nosocomio "Dr. Hidalgo Atoche López" y SBS Chancay 2022, tal como lo señala el cuadro de ocupaciones que se muestra a continuación:

SECTORES	NOMBRADOS
Asistente en Servicio de Salud I	1
Auxiliar Asistencial	44
Auxiliar de Enfermería	9
Auxiliar de Farmacia	4
Auxiliar de Laboratorio	1
Auxiliar de Nutrición	17
Cirujano Dentista	6
Enfermera (o)	93
Médico	57
Médico Veterinario	1
Nutricionista	6
Obstetriz	28
Piloto de Ambulancia	1
Psicólogo (a)	4
Químico Farmacéutico	5
Técnico en Enfermería	94
Técnico en Farmacia	8
Técnico en Laboratorio	13
Técnico Sanitario	3
Técnico (a) Asistencial	10
Técnico (a) en Servicio Social	1
Tecnólogo Médico	7
Trabajador de Servicio	6
Trabajador Social	11
Total general	430

Fuente: Archivos de la Oficina de Recursos Humanos

3.2.2 Muestra

La parte muestral de este estudio será de 203 personal asistencial nombrado que labora en el Hospital "Dr. Hidalgo Atoche López" y SBS Chancay 2022. El tipo de muestra será de probabilística estratificada, quedando de la manera siguiente:

$$N = 430$$

$$1-\alpha = 95\%$$

$$Z = 1.96$$

$$\text{Error muestral} = 5\% = 0,5$$

$$p = 0,5$$

$$q = 1-p = 0.5$$

$$n_o = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n_o = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0,05^2} = \frac{3,84 \times 0,25}{0,0025} = \frac{0,96}{0,0025} = 384$$

Empleando el método muestral ajustado se consiguió: 203 trabajadores asistenciales

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{(n_o - 1)}{N}} = \frac{384}{1 + \frac{(384-1)}{430}} = \frac{384}{1 + 0,3018} = \frac{384}{1,8906} = 203$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

Compuesta de un método elegido e instrumentos para su recolección de información como lo son:

- Inventario multidimensional de estimación del afrontamiento COPE-28 diseñado en 1997 por Carver para evaluar las diversas formas que responde el personal asistencial frente al estrés.
- Escala para evaluar el estrés laboral propuesto por Hernández, Ortega, & Reidl en el año 2011.

Inventario multidimensional COPE-28

El **COPE-28** es un instrumento que evalúa las diversas formas en que las personas responden frente al estrés laboral, es decir las estrategias de afrontamiento más comunes que suelen utilizar. El instrumento se encuentra adaptado por Malo y Lora en el año 2020, además, muestra 30 ítems dividido en 3 dimensiones, la cual encontramos formada por 10 ítems orientados en el problema, 10 ítems guiados en la emoción y 10 ítems enfocados en la evitación; acompañado de 4 elecciones medibles de acuerdo la escala Likert que fluctúa entre las asiduidades de nunca (0) y siempre (3). Las puntuaciones de cada pregunta se suman posteriormente. Estrategia de afrontamiento de 0-30 inadecuada, 31-60 moderada y 61-90 adecuada. Conducentes en el problema, en emoción como evitación de 0-10 inadecuada, 11-20 moderada y 21-30 adecuada. (Malo, 2021)

Ficha técnica del instrumento de la variable 1

Nombre original	: Inventario multidimensional de estimación del afrontamiento COPE-28
Autor y año	: Carver, 1997, citado por Moran-Landero & Gonzáles. 2009.
Adaptación al español:	Malo (2021)
Objetivo	: Evaluar las diversas formas que responde el personal asistencial de un hospital (estrategias de afrontamiento).
Administración	: Presencial
Tiempo	: 20 minutos
Sujetos de aplicación:	Personal asistencial del Hospital “Dr. Hidalgo Atoche López” y SBS Chancay 2022.
Descripción	: Es un instrumento cuantitativo que consta de 30 preguntas fraccionado en 3 dimensiones, la cual está conformada por: 10 ítems, dirigidos en la emoción 10 ítems como en la evitación 10 ítems.

El Instrumento de COPE-28 presenta un nivel de réplica tipo Likert, donde se evalúa como percibe el personal asistencial el estrés en el trabajo y el desarrollo en sus estrategias de afrontamiento. Una escala con frecuencia: nunca = 0, a veces =1, a menudo = 2, siempre = 3 (Malo, 2021, pág. 45)

Calificación : Escala de respuesta tipo Likert presenta cuatro alternativas, que a continuación se detalla:

Escala	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Valorización	0	1	2	3

Interpretación : Los ítems son sumados previamente, para luego obtener una puntuación directa en concordancia a estrategias de afrontamiento. Sus puntuaciones en cada pregunta se suman posteriormente. Así como se muestra en el cuadro siguiente:

Dimensiones/ Niveles	Inadecuada	Moderada	Adecuada
Estrategia de afrontamiento	0-30	31-60	61-90
Enfocados en el problema	0-10	11-20	21-30
Enfocados en la emoción	0-10	11-20	21-30
Enfocados en la evitación	0-10	11-20	21-30

Nota: Malo (2021, p. 20).

Propiedades métricas

Validez : El inventario original COPE-28, se encuentra con una firmeza interna de 0.80 en la integridad de las preguntas asumiendo dos dimensiones, de 3 opciones múltiples del COPE. Fue adecuado y realizado por Malo (2021), en 25 colaboradores asistenciales Unidad Ejecutora 412 Salud Virú, logrando un coeficiente Alfa de Cronbach a más de 0,90 y 0,80, tanto a nivel general como en sus tres dimensiones. Además, el autor verificó el juicio de especialistas por 5 expertos en salud, bajo los principios de evaluación de relación, consistencia y

pertinencia del Formato Aiken, dando como consecuencia positivo a más de 95%, siendo aplicable (Malo, 2021, pág. 22)

Confiabilidad : El instrumento adaptado por Malo alcanzó una fiabilidad de 0.993, muestra confiabilidad interna muy significativa, de Alfa de Cronbach de 0.989 (Malo, 2021, pág. 22). En la presenta investigación se realizó un pilotaje obteniendo un Alfa de Cronbach de ,721 desde de una prueba piloto al 10% de la muestra, teniendo como resultado una buena confiabilidad del instrumento en la población de estudio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,721	30

Escala para evaluar el Estrés Laboral

Es un cuestionario que iguala contextos ambientales y laborales vistas como estresantes para los trabajadores que laboran en una institución relacionada al sector salud. Además, mide los aspectos generadores de estrés y las condiciones laborales de la institución donde se desempeñan. También consiente equilibrar las circunstancias que envuelven riesgo o riesgo en los colaboradores, puesto que mediante el mismo sujeto es viable comprender aquellas circunstancias que incitan el estrés. Consta de 40 ítems, pero solo 38 son ítems válidos con una escala de tipo Likert, en la cual se indica la frecuencia en que el contexto suscrito conlleve al surgimiento del estrés. Asimismo, la escala de frecuencia presenta cuatro opciones (nunca = 0, a veces =1, a menudo = 2, frecuentemente = 3) en donde el “0” indica una situación inocua y “3” una situación altamente estresante. (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011)

Ficha técnica del instrumento de la variable 2

Nombre original	: Escala para evaluar el estrés laboral.
Autor y año	: Hernández, Ortega, & Reidl (2011).
Actualizado	: Arias-Ulloa, y otros 2021 .
Objetivo	: Evaluar el grado de estrés en el trabajo del colaborador Asistencial de nosocomio o área de salud.
Administración	: Presencial
Tiempo	: 20 minutos
Sujetos de aplicación	: Personal asistencial del Hospital “Dr. Hidalgo Atoche López” y SBS Chancay 2022.
Descripción	: Es un instrumento cuantitativo que consta de 38 preguntas válidos, la cual se encuentra conformado por 11 ítems enfocados en el desgaste emocional, 6 ítems enfocados en la insatisfacción por retribución, 5 ítems enfocados en insatisfacción de la instrucción profesional, 6 ítems enfocados en la falta de motivación, 6 ítems enfocados en el desproporción de demanda del trabajo y 4 ítems enfocados en el demérito profesional. El Instrumento de Estrés Laboral presenta una escala de respuesta tipo Likert, en la cual se indica la frecuencia en que la situación suscrita conlleva al surgimiento del estrés.
Calificación	: Escala de respuesta tipo Likert, que a continuación se detalla:

Escala	Nunca	A veces	A menudo	Frecuentemente
Valorización	0	1	2	3

Interpretación	: Los ítems son sumados previamente, para luego obtener una puntuación directa en relación al estrés laboral. Las
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

puntuaciones de cada pregunta se suman posteriormente.

Así como se muestra en el cuadro siguiente:

Categorías/ Niveles	Bajo	Medio	Alto
Desgaste emocional	0-11	12-22	23-33
Insatisfacción por retribución	0-6	07-12	13-18
Insatisfacción del ejercicio profesional	0-5	06-10	11-15
Falta de motivación	0-6	7-12	13-18
Exceso de demanda laboral	0-6	7-12	13-18
Demérito profesional	0-4	5-8	9-12
Estrés general	0-38	39-76	77-114

Propiedades métricas

Validez : Para el instrumento original los autores elaboraron 40 ítems iniciales que pasaron un juicio de expertos (seis médicos), para identificar si el instrumento era válido en su contenido y constructo direccionado a la plana médica. El resultado fue la pertinencia, claridad semántica y comprensión que le dieron a la escala de respuesta (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, pág. 118).

Confiabilidad : La consistencia interna del instrumento inicial fue de un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937, adoptando lo sugerido por Nunnally en el sentido de aceptar factores superiores al nivel mínimo de 0.70 (Hernández, Ortega, & Reidl, 2011, págs. 122-123). Se realizó una ensayo piloto a al universo de estudio actual en un 10%, hallando una Alfa de Cronbach ,957 considerado de alta confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	38

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos de la investigación fueron procesados de la siguiente manera:

Primero, los datos se ingresaron a Microsoft Excel y se exportarán al software SPSS versión 25 para su organización.

Segundo, con el apoyo de las técnicas de tabulación estadísticas se elaboraron las tablas y figuras considerando el propósito y el nivel de la investigación.

Tercero, se desarrolló el análisis descriptivo de cada una de las variables que permitió ordenar la información obtenida según el objetivo general y específico.

Cuarto, se llevó a cabo el análisis inferencial para la demostración de la hipótesis con el apoyo del programa estadístico SPSS, que consintió confirmar las hipótesis de la investigación.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Particularidades sociodemográficas del universo de estudio.

Tabla 1. Características de edad, sexo y ocupación de la población de estudio

Edad por grupos	Frecuencia	Porcentaje
Jóvenes	10	4.9
Adultos	179	88.2
Adultos mayores	14	6.9
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	42	20.7
Femenino	161	79.3
Grupo ocupacional	Frecuencia	Porcentaje
Enfermera	52	25.6
Obstetra	34	16.7
Médico	23	11.3
Técnico de enfermería	53	26.1
Otros	41	20.2
Total	203	100.0

Nota: instrumento ejecutado a trabajadores asistenciales nombrados que labora en el Hospital "Dr. Hidalgo Atoche López" y SBS Chancay, 2022.

El universo de estudio presenta las particularidades demográficas que se detalla:

Se observa en tabla1, en referencia a la **edad**, el 88.2% se encuentra mayoritariamente en el grupo de adultos (30 a 59 años), por consiguiente, encontramos con un 6.9% el grupo de adultos mayores y finalmente el 4.9% son jóvenes. Se puede ver una

población con mayor avance desarrollo profesional según los años de labor que vienen realizando acorde a sus años de vida.

En cuanto al **género**, 79.3% son de género femenino y el 20.7% son de género masculino, donde se puede observar que el trabajador asistencial que labora en el nosocomio son más mujeres que varones, existe una predominancia del género femenino sobre el masculino.

Sobre el **grupo ocupacional**, 26.1% indica que labora como técnica de enfermería, mientras que el 25.6% son enfermeros, el 20.2% son de otras profesiones, el 16.7% son obstetras y finalmente el 11.3% son médicos. En base a ello se puede decir que existe laborando dentro del hospital un grupo multidisciplinario de profesionales que atienden al paciente para mejorar su salud física en sus diferentes áreas.

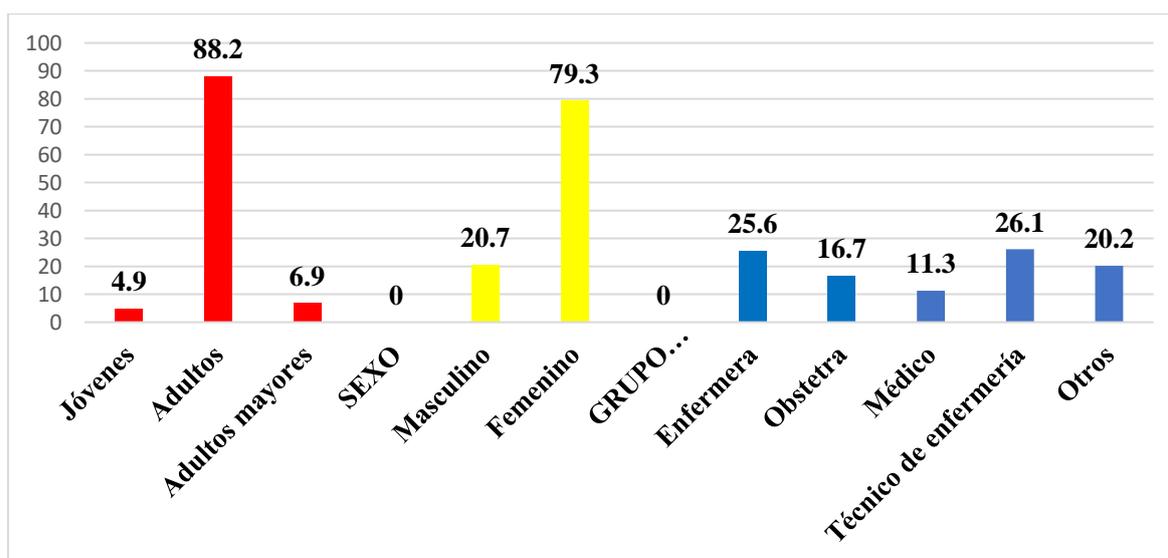


Figura 5. Particularidades de edad, sexo y labor del universo de estudio

Nota: Elaboración propia

Análisis descriptivo de variables de estudio

Desarrollase análisis estadístico descriptivo en las dos variables independientemente, apelando a tablas y proporciones resueltas como, se detalla:

Resultados de la variable 1: Estrategias de afrontamiento

Refiere los efectos emanados del análisis descriptivo de réplicas del universo de investigación, a continuación, se observa en tabla número dos.

Tabla 2. Distribución en frecuencias y proporción en niveles de estrategias de afrontamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	9	4,4
Moderada	181	88,3
Adecuada	15	7,3
Total	205	100,0

Nota: Preparación propia

En tabla 2, se detalla que entre los encuestados el resultado relevante del 88.3% utilizan estrategias de afrontamiento en un nivel moderado es decir, señalan que estrategias de afrontamiento respecto a ser conductores en su problema, en emoción como evitación, se encuentran en un promedio aceptable; y por la tanto, esto ayuda a que el personal que labora dentro del hospital logren contrarrestar o disminuir los problemas de trabajo que se le muestran cotidianamente cuyo propósito es convivir bajo un clima laboral saludable que respete y promueva su bienestar físico y psicológico. A diferencia de ello se señala un 7.3%, un grado adecuado de tácticas de afrontamiento, es decir que perciben satisfactoriamente las herramientas y estrategias que se usan dentro de su centro de trabajo para mediar los problemas. Finalmente encontramos con un 4.4% el grado inadecuado para estrategias de afrontamiento.

Para una mejor ilustración se presenta la figura siguiente:

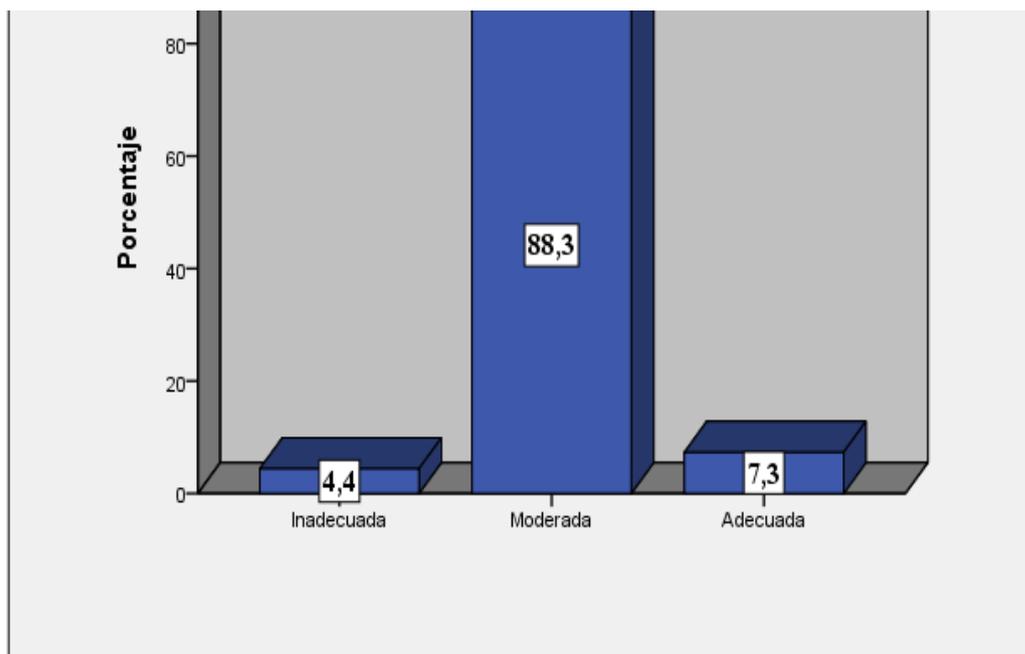


Figura 6. Distribución porcentual de niveles de estrategias de afrontamiento para universo de estudio.

Nota: Producción propia.

Resultados en las dimensiones de variable 1: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Siendo un trabajo del análisis descriptivo se efectuó el análisis de las dimensiones de cada variable Estrategias de afrontamiento, consiguiendo los siguientes efectos agrupados:

Tabla 3. Distribución de frecuencias y proporciones de dimensiones de las estrategias de afrontamiento

Estrategias de afrontamiento	Enfocados en el problema		Enfocados en la emoción		Enfocados en la evitación	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuada	12	5.9	2	1.0	120	58.5
Moderada	133	64.9	155	75.6	80	39.0
Adecuada	60	29.3	48	23.4	5	2.4
TOTAL	205	100.0	205	100.0	205	100.0

Nota: Producción propia.

Refiere en la tabla 3, respecto a **dimensión conducente en el problema** que corresponde a cuál es la organización según el afrontamiento activo que se presente tanto de manera individual como grupal, programación, eliminación de acciones distractoras, refrenar el afrontamiento, indagación de apoyo social. El individuo se concentra en hacer frente a la realidad, indagando soluciones al problema que ha incitado la disonancia cognitiva, que es

la ansiedad o incomodidad que experimenta la persona cuando sus actitudes o creencias chocan o entran en conflicto con sus actos, es así que el 64.9% responde que se encuentra dentro de un nivel moderado, lo que haría entender son capaces de desplegar estrategias ventajosas para examinar las situaciones e indagar procedimientos enérgicos es una manera sabia. En contraste a ello encontramos el 29.3% de profesionales que se encuentran dentro de un nivel adecuado y finalmente con un 5.9% el nivel inadecuado.

En relación a **dimensión conducentes en emoción**, son aquellas estrategias de afrontamiento ajustadas en la emoción son encaminadas a regular la emoción que surge como resultado del problema. Las hay de una extensa gama: procesos inteligentes conducentes a disminuir el grado de perturbación emocional, como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas o la extracción de valoraciones positivas de acontecimientos negativos, pero también procesos cognitivos dirigidos a aumentar la emoción. Se reconoce así que el 75.6% tener un nivel moderado, lo que indicaría que toma beneficio para el cuidado de su salud psicológica, en pro al fortalecimiento de la autoestima. En contraste a ello el 23.4% reconoce tener un nivel adecuado y finalmente sol un 1% se identifica en el grupo inadecuado.

Finalmente, de acuerdo a su **dimensión enfocada en la evitación**, que responde al afrontamiento evitativo consiste en evitar algo, en llevar a cabo una serie de estrategias para no tener que afrontar una situación que nos agobia o un determinado problema. Por ello, actuamos de una manera en concreto para protegernos de un posible daño psicológico. Sin embargo, no es un tipo de afrontamiento positivo en otros aspectos de la vida, como en el trabajo, por ejemplo, evitando algunas acciones para alejar el estrés, pero que, al final del día, semana o mes, de una u otra forma deben ser realizadas, y evitarlos constituyó crear un estrés más grande. Por ello, se obtuvo con mayor relevancia el 58.5%, que responde a un nivel inadecuado de afrontamiento. En contraste a ello encontramos con un 39.0% con grado moderado y finalmente 2.4% en un grado adecuado.

Es significativo resumir un análisis de estos factores, pues más del 50% de personas dan como respuesta de grado moderado sobre estrategias de afrontamiento en las dimensiones mencionadas. Ello indicaría que estamos con un grupo humano que necesita contar con las posibilidades de presentar un mejor desarrollo de estrategias de afrontamiento como necesidad, ya que la capacidad de afrontar 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 delante de la situación o problema en el que se vive.

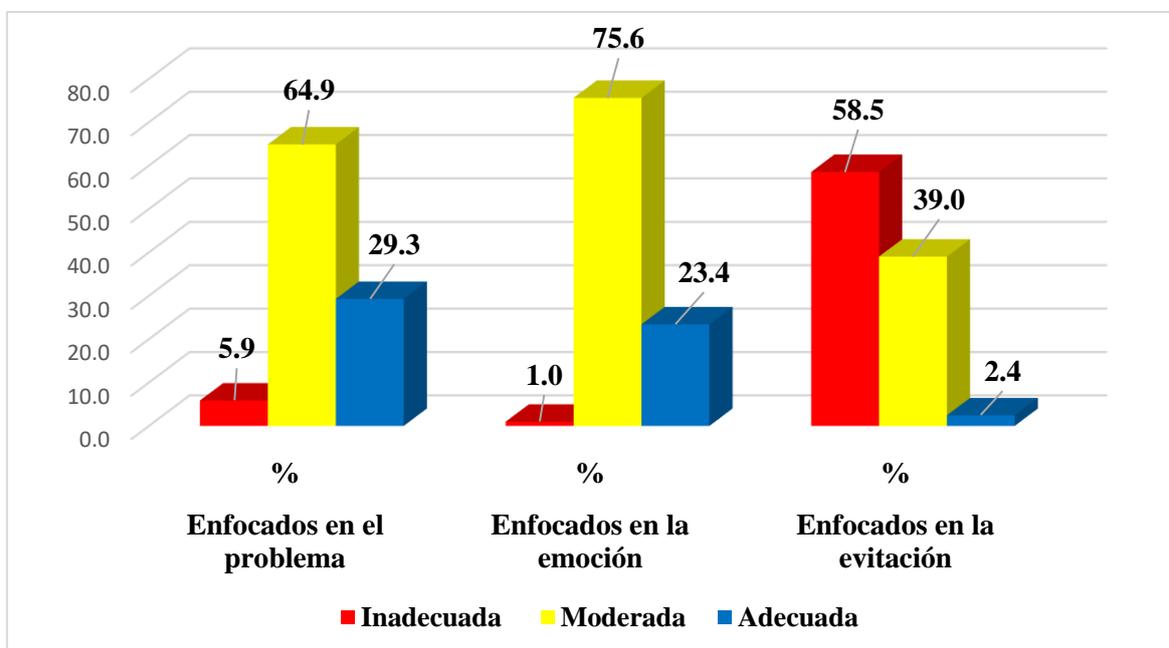


Figura 7. Distribución porcentual de dimensiones de estrategias de afrontamiento

Nota: Elaboración propia.

Resultados de la variable 2: Estrés laboral

Refiere a hallazgos conseguidos del análisis descriptivo de las réplicas del universo estudiado, como se describe en la tabla 4.

Tabla 4. Distribución de frecuencias y proporciones del grado estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	92	44,9
Medio	103	50,2
Alto	10	4,9
Total	205	100,0

Nota: Producción inédita

En la tabla 4, observase un resultado relevante *de 50.2% es de nivel medio, es decir; señalan que su estrés laboral referido a su desgaste emocional, insatisfacción*

por retribución, insatisfacción del ejercicio profesional, falta de motivación, exceso de demanda laboral y el demérito profesional estarían presentes en el profesional de manera moderada, en promedio asumen herramientas y estrategias probablemente con el apoyo de la familia para que el trabajo en su centro laboral sea equilibrado con el descansar en su casa. Asimismo, dentro de su centro de trabajo se estaría teniendo de manera teniendo conciencia sobre las sobrecargas de trabajo, las remuneraciones económicas, las jornadas laborales y demás.

En contraste a ello, con un cercano porcentaje se detalla que *el 44.9% de trabajadores refiere tener un grado bajo en estrés laboral*, ello indicaría que en relación al anterior porcentaje nuestra población de estudio estaría más propensa a poder mejorar su estabilidad laboral a través del bienestar tanto físico y psicológico que le propicie su centro de trabajo. Finalmente, con un 4.9% encontramos a los colaboradores que responden tener un grado elevado de estrés en el trabajo según el promedio teniendo graves consecuencias directamente en su salud o bienestar dentro del trabajo. Para una mejor ilustración se presenta la figura siguiente:

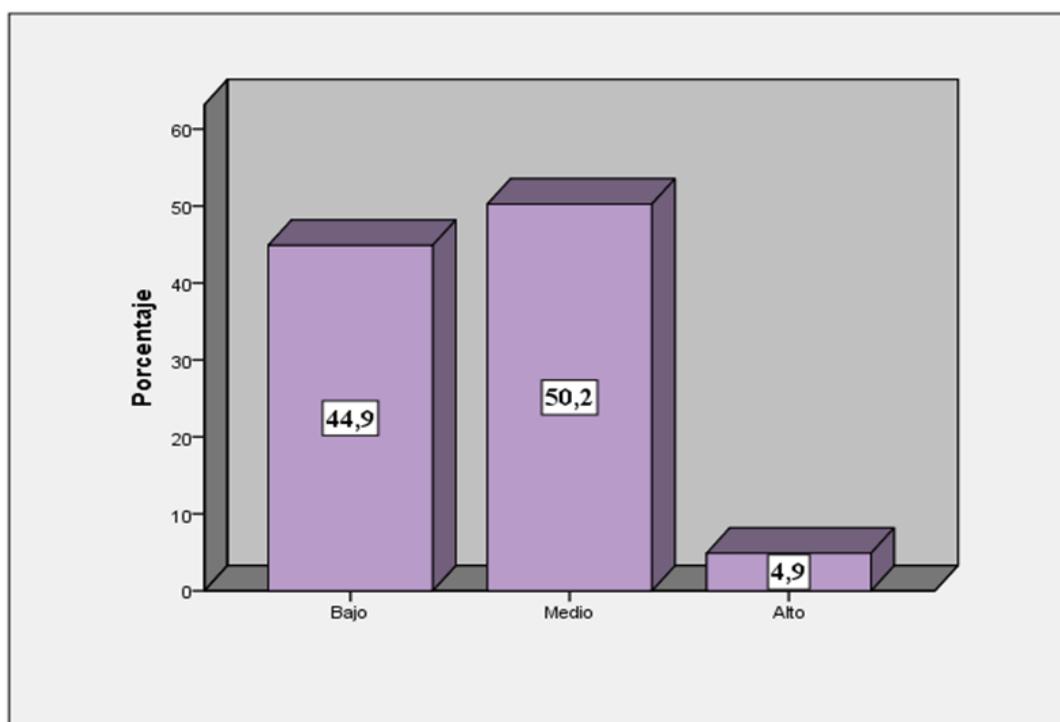


Figura 8. Distribución de proporciones de variable estrés laboral.

Nota: Elaboración propia.

Resultados de dimensiones de variable 2: ESTRÉS LABORAL

Siendo integrante del análisis descriptivo se efectuó el análisis de manera independiente de dimensiones de la variable ESTRÉS LABORAL, consiguiendo los efectos siguientes:

Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentaje las dimensiones de estrés laboral(1)

Estrés laboral	Desgaste emocional		Insatisfacción por retribución		Insatisfacción del ejercicio profesional	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	93	45.4	14	6.8	97	47.3
Moderado	96	46.8	153	74.6	91	44.4
Alto	16	7.8	38	18.5	17	8.3
TOTAL	195	100.0	195	100.0	195	100.0

Nota: Producción inédita.

Se observa en la tabla 5, respecto a una primera dimensión **desgaste emocional**, que se evidencia en la persona a través del agotamiento o fatiga, agobio/ exhausto, tensión y enojo, ánimo y motivación y el esfuerzo. Se encontró que *el 46.8% se encuentra en el nivel de moderado sobre el desgaste emocional percibida en sí mismo y de su entorno* para uno mismo, donde no hablamos sólo de excesos laborales, sino de la capacidad de asumir una obligación que envuelve tomar conflictos, responsabilidades o incitaciones hostiles de tipo sentimental o cognitivo. Encontramos con *el 45.4% los profesionales con un nivel bajo, en donde se reconoce que son capaces de reconectar a diario con uno mismo*, buscando un equilibrio entre las exigencias de los demás y propias necesidades, cultivando una actitud de respeto y comprensión hacia nosotros lo que, en último término, beneficiará también a nuestro entorno personal y a nuestra competencia profesional. En consecuencia, encontramos con *el 7.8% el grupo de personas correspondientes a un nivel alto de desgaste emocional* que requiere intervención para mejorar las condiciones de afrontamiento con el fin de que más allá de las medidas de descanso excepcionales, se logre de manera clave cambiar la cualidad frente a las necesidades cotidianas y con respecto al cuidado de sí mismo.

En relación a la dimensión **insatisfacción por retribución** se entiende que se refiere a la insuficiente retribución, ascenso y pago insuficiente y al progreso de situaciones laborales. Hallase un *74.6% reconocen tener un moderado nivel de insatisfacción por retribución, lo que indica un nivel promedio de esta dimensión* en respuesta de la dirección hacia sus trabajadores. Por otro lado, se encuentra en *el 18.5% al grupo de trabajadores que indican tener un grado elevado referente a una insatisfacción de la remuneración que reciben* y finalmente con un 6.8% nivel mínimo.

Bajo la relación de dimensión **insatisfacción ejercicio profesional**, hace referencia a los resultados disminuidos por condiciones de trabajo, desmotivación laboral, imposibilidad laboral por recarga actividades, indiferencia ante la labor desarrollada y el tiempo laboral insuficiente para actividades. Se encontró que *el 47.3% de personas señalan niveles bajos de insatisfacción en esta dimensión*, lo que indica contrariamente en condiciones que le propician un buen ambiente laboral, son capaces de reconocer y brindar posibilidades de crecimiento, le ayudan a fomentar la buena relación interpersonal entre compañeros de trabajo, son capaces de elegir y apostar por un liderazgo positivo para posibilitar el balance de la vida laboral con la vida privada. Por otro lado, cercano al presente porcentaje *el 44.4% reconoce encontrarse en un nivel medio* y finalmente con 8.3% la población con un grado alto.

Tabla 6. Distribución de tablas y porcentaje de dimensiones de estrés len el trabajo (2)

Estrés laboral	Falta de motivación		Exceso de demanda laboral		Demérito profesional	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	134	65.4	120	58.5	73	35.6
Moderado	69	33.7	76	37.7	81	39.5
Alto	2	1.0	9	4.4	51	24.9
TOTAL	195	100.0	195	100.0	195	100.0

Nota: Elaboración propia.

En relación a la dimensión **falta de motivación** se refiere a la indiferencia en el desempeño laboral, hartazgo laboral, ganas de cambiar de trabajo, mínimo esfuerzo en actividad laboral, frustración ante expectativas de crecimiento laboral y el inútil esfuerzo por dar atención de calidad. Se halló que *el 65.4% de personas señalaron niveles bajos de falta de motivación*, lo que indica que es probable que existan varios factores que posibilitan a un trabajador se sienta motivado en su trabajo. Por otro lado, se encuentra *el 33.7% al grupo de personas que refirieron un nivel regular* o medio y finalmente con un 1.0% quienes reconocen tener un nivel alto de falta de motivación. Esta apatía laboral puede terminar generando menor productividad, ausencia de compromiso con la compañía y ansiedad en el trabajador.

En relación a la dimensión **exceso de demanda laboral** se refiere a las demandas de trabajo excede su capacidad, poca concentración en requerimientos de cada labor, exceso de ocupaciones a realizar, demasiado esfuerzo de acciones que realiza y el trabajo como

sacrificio necesario. En base a ello, se puede decir que *el 58.5% del universo de estudio tienen un bajo grado en exceso de trabajo*, pues se logra sobreentender que dentro de su centro laboral se evita el exceso de trabajo, se usan herramientas y estrategias para organizar y esquematizar tareas, delegar funciones, optimizar las horas de trabajo, establecer metas realizables y las fechas para su cumplimiento, contar y disponer de herramientas adecuadas para el manejo de la información y los procesos. Por otro lado, se encuentra que *el 37.1% al grupo de personas que refirieron grado moderado* y finalmente solo un 4.4% de individuos que reconocen tener un nivel alto en esta dimensión.

En relación a la dimensión **demérito profesional** se refiere al trabajo desvalorado, la dificultad personal en la realización de tareas, la impotencia ante la falta de resultados el reconocimiento insatisfactorio. *Se halló que el 39.5% de personas señalaron un nivel moderado de demérito profesional*, lo que indica entonces que existe, pero no con predominancia dentro del centro de trabajo al reconocimiento laboral se convierte en algo fundamental para las empresas para mantener no solo a sus talentos, sino también fomentar la cultura de la empresa y la marca empleadora. Por otro lado, se encuentra el 35.6% al grupo de personas que refirieron un grado inferior y finalmente con 24.9% un grado elevado.

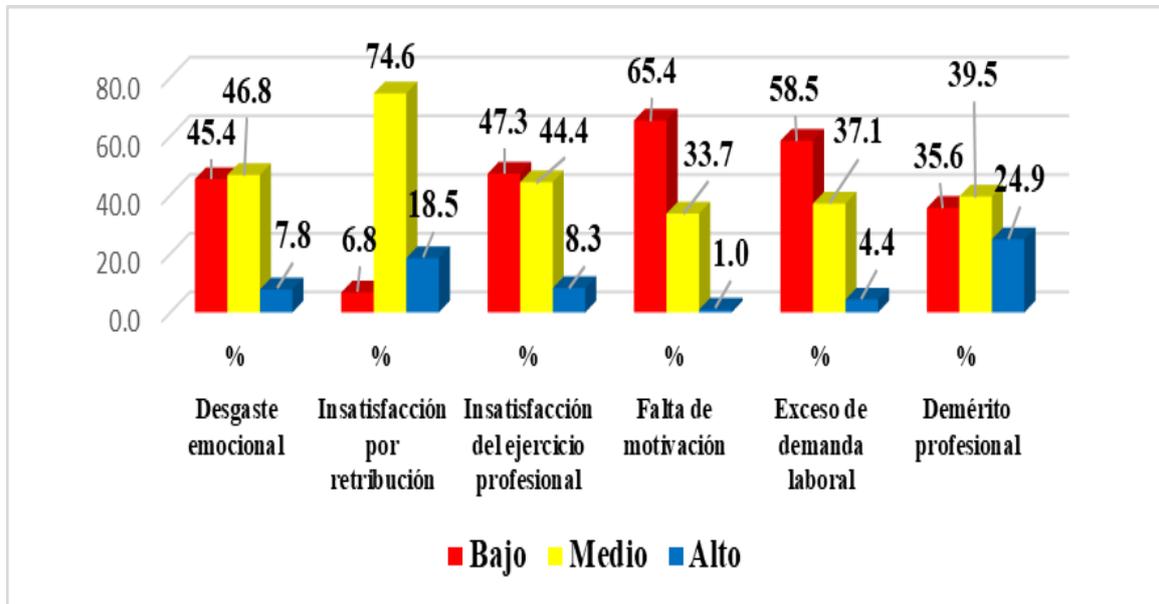


Figura 9. Distribución porcentual de dimensiones de variable estrés laboral

Nota: Elaboración propia.

4.2 Contrastación de hipótesis

Formulación de la Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa las estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022.

Ho: No existe relación significativa las estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022

Establecer nivel de significancia

Observamos un grado de significancia con α de 5% lo cual concierne un 0,05.

Contrastando las hipótesis proporcionadas se ha utilizado un valor al α de 5% considerando los siguientes axiomas:

Un $p \geq 0.05$, pertenece a asentimiento de la Ho

Un $p < 0.05$, atañe a la aceptación de la Ha

Empleando una prueba Rho de Spearman, observamos:

Tabla 7. Correlación Rho de Spearman de variables estrategias de afrontamiento y estrés laboral

		Estrategias de afrontamiento	Estrés laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,385**
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	205	205
	Coeficiente de correlación	-,385**	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	205	205

** . La correlación considerando significativa al grado 0,01 (bilateral).

Nota: Producción propia.

Interpretación de los resultados

Considerando el esquema anterior, donde el p-valor es de 0,008, el cual es inferior que la numeración de α el cual es 0,05, determinando que se tiene la certeza estadística ineludible, a través de una posibilidad de error de 0,0%, existe relación significativa de la variable 1 (Estrategias de afrontamiento) como variable 2 (Estrés laboral) correspondientes a los trabajadores que se encuentra laborando en el nosocomio “Dr. Atoche López” Chancay, 2022. Una intensidad de la relación obtenida es una correlación negativa baja de -0,385; por lo que se puede inferir que a mayor uso de estrategias de afrontamiento (conducentes en el

problema, encaminados en emoción, encaminados en la evitación) menor será el nivel de estrés en el trabajo (deterioro emocional, insatisfacción por retribución, insatisfacción de instrucción profesional, carencia de motivación, desproporción de demanda en el trabajo, deterioro profesional) demostrando la hipótesis general.

Hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Formulación de la hipótesis 1

Ha₁: Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

Ho: No hay relación significativa de las estrategias de afrontamiento conducente en el problema y estrés laboral del personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

Establecer nivel de significancia

Considerase un nivel de significancia un α de 5% lo que incumbe al 0,05.

Para diferenciar las hipótesis convenientes se ha colocado como valor al α de 5% tomando en consideración lo que se detalla:

Un $p \geq 0.05$, pertenece al asentimiento de la Ho

Un $p < 0.05$, pertenece al asentimiento de la Ha

Empleando la prueba Rho de Spearman, conseguimos:

Tabla 8. Correlación Rho de Spearman de la dimensión enfocada en problema y la variable estrés en el trabajo

	Enfocados en el problema	Estrés laboral
--	--------------------------	----------------

Rho de Spearman	Enfocados en el problema	Coefficiente de correlación	1,000	-,025
		Sig. (bilateral)	.	,726
		N	205	205
Estrés laboral	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,025	1,000
		Sig. (bilateral)	,726	.
		N	205	205

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de los resultados

Considerando la tabla anterior, en donde el p-valor es de 0,726, el cual es mayor que el valor de α es igual a 0,05, se puede determinar que se tiene la evidencia estadística necesaria, mediante una probabilidad de error de 0,0%, que no hay relación significativa entre la dimensión 1 (Enfocados en el problema) que refiere al ejercicio afrontamiento activo, la planificación, supresión de actividades distractoras, refrenar el afrontamiento y la búsqueda de apoyo social y la variable 2 (Estrés laboral) correspondientes a los trabajadores que se encuentra laborando en el nosocomio “Dr. Hidalgo Atoche López” del Chancay, 2022. De ello se infiere al no existir afiliación significativa entre estrategia de afrontamiento conducente en el problema y estrés en el trabajo del personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022, quedando rechazada la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

Formulación de la hipótesis 2

Ha2: Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

Ho: Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022.

Establecer nivel de significancia

Considerado un nivel de significancia de α de 5% lo cual incumbe al 0,05.

Contrastando las hipótesis adecuadas se ha situado como valor al α de 5% considerando los consiguientes axiomas:

Un $p \geq 0.05$, atañe a una aceptación de H_0

Un $p < 0.05$, pertenece a una aceptación de H_a

Aplicando la prueba Correlación de Pearson, se tiene:

Tabla 9. Correlación Rho Spearman de la dimensión conducente en emoción y variable estrés en el trabajo

		Enfocados en la emoción	Estrés laboral
Rho de Spearman	Enfocados en la emoción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.002
		N	205
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,4320**
		Sig. (bilateral)	.002
		N	205

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de los resultados

Considerando la tabla anterior, en donde el p-valor es de 0,002, menor al valor α es igual a 0,05, se determina que evidencia estadísticamente lo necesario, mediante una posibilidad de error de 0,0%, que hay correspondencia significativa de dimensión 2 (Enfocados en la emoción) y la variable 2 (Estrés laboral) correspondientes a los trabajadores que se encuentra laborando en nosocomio “Dr. Atoche López” Chancay, 2022. Una fuerza de la relación lograda es de -0,320 que significa correlación negativa baja; por lo que se puede inferir que, a mayor uso de estrategias de afrontamiento enfocado en emoción, menor será el estrés en el trabajo en trabajadores asistenciales nosocomio de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022, quedando demostrada la hipótesis 2.

Prueba en hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis 3

Ha3: Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022

Ho: No existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” - 2022

Establecer nivel de significancia

Observándose un nivel de significancia un α de 5% lo que incumbe al 0,05.

Contrastando las hipótesis convenientes se ha colocado como valor al α de 5% considerando los siguientes axiomas:

Un $p \geq 0.05$, incumbe a la aceptación de Ho

Un $p < 0.05$, atañe a la aceptación de Ha

Empleando la prueba Correlación Pearson, observándose:

Tabla 10. Correlación Rho Spearman de la dimensión conducente en evitación y la variable estrés en el trabajo

		Enfocados en la evitación	Estrés laboral
Rho de Spearman	Enfocados en la evitación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,359**
		N	.
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	205
		Sig. (bilateral)	205
		N	-,359**
		,001	.
		205	205

** Correlación significativa con grado 0,01 (bilateral).

Nota: Producción inédita.

Interpretación en los resultados

Considerando el esquema antepuesto, en donde el p-valor es de 0,001, menor que el valor α el cual es 0,05, se puede determinar que se tiene la evidencia estadística necesaria, mediante una probabilidad de error de 0,0%, que hay relación significativa entre la dimensión 3 (Enfocados en evitación) y variable 2 (Estrés en el trabajo) correspondientes a los trabajadores que se encuentra laborando en nosocomio “Dr. Atoche López” Chancay,

2022. El ímpetu de relación derivada es correlación negativa baja en $-0,359$; pues se puede inferir a mayor uso de estrategias de afrontamiento enfocadas en evitación, referido a desganche mental, humor, negación, desarticulación conductual, y utilidad de sustancias, inferior será el nivel de estrés en el trabajo, quedando demostrada la hipótesis 3.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

. Para Cabellos (2019) y Torres (2017) autores que numeran que las estrategias de afrontamiento permiten ser acumulados de elementos y voluntades tanto de conocimientos como conductuales, encaminados a solucionar el problema, a someter o excluir la refutación apasionada y alterar un examen inicial del entorno, es así que se concibe como el sujeto rastrea la forma de hacer frente a contextos difíciles, no solo guiado por sus impulsos, sino también utilizando el pensamiento cognitivo. Las estrategias de afrontamiento se pueden entender como una respuesta a fuentes de estrés crónico, es decir su armadura protectora generada por la interacción con otras personas o ciertas situaciones que representan un desafío o un disgusto para el individuo (Gil-Monte, 2003, pág. 183); Lazarus y Folkman, (1986); McGrath, (1970), como se citó Gil Monte (2003) señalan como un sistema eficiente de relación entre el sujeto y su ambiente, este se inicia cuando una persona descubre una inestabilidad significativa entre las peticiones del medio y su capacidad de contestación (pág. 190). Entonces, el estrés en el trabajo se encuentra relacionado climas organizacionales y las condiciones laborales que se brindan dentro de la organización, lo que en muchas ocasiones termina afectando el rendimiento del colaborador. (OIT, 2016, pág. 7). En base a ello se halló que el 88.3% se encuentran dentro de un nivel moderado, de uso de estrategias de afrontamiento de los trabajadores asistenciales, así como una correlación negativa baja de -0,385 y un p valor igual a 0,008, esto quiere decir que hay relación característica de estrategias de afrontamiento como el estrés laboral quedando demostrada por la hipótesis general.

En concordancia con este resultado del presente estudio, los autores Delgado, Morales y Muro (2021) hallaron la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento de enfermeras de Cuidados Intensivos del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”, EsSalud e Chiclayo, 2018, con el 95% de certeza y un coeficiente de Spearman de ,995 que existe relación entre las variables en estudio, revelando una relación

inversamente proporcional, interpretándose que cuando se adoptan estrategias de afrontamiento positivas, los niveles de estrés son bajos en la mayoría de las profesionales de enfermería de la UCI del HAAA de Chiclayo.

Por otro lado, la autora Malo (2021) desarrolló una investigación sobre Estrés en el trabajo y estrategias de afrontamiento en colaboradores asistenciales Unidad Ejecutora 412 Salud Virú en épocas COVID-19. 2020; quien estableció que, existe relación con estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, comprobándose la hipótesis planteada; reforzada con un valor de Chi cuadrado de 119.41 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia $<5\%$. Para Lazarus (1998) refiere que el estrés aparece cuando los individuos percibían un desequilibrio de las personas sobre sus exigencias internas y externas y los pocos recursos personales y de su entorno social y para superar esta situación denominado estresores, es importante la satisfacción de sus necesidades respecto a su bienestar físico y psicológico dentro de su centro de trabajo

Una de las **estrategias de afrontamiento es que está encaminado al problema**, se produce en situaciones que tienen los individuos son productos de una evaluación susceptible al cambio "... se encuentran regidas a el axioma del problema, indagan solución para este y consideran disímiles opciones en situación de precio y beneficio" Lazaru & Folkman (1986) aludido por (Amaris, Madariaga, Valle, & Zambrano, 2013, pág. 129). Dichas estrategias psicológicas son utilizadas para buscar información sobre el problema, visualizar las diferentes opciones de solución que existen evaluando la más efectiva, planificar la estrategia de acción, organizar cómo llevar a cabo los distintos pasos que conducen a la solución, buscar apoyo en otras personas para que le den información, lo aconsejen, le presten ayuda económica, etc. **En relación a los resultados obtenidos del objetivo específico 1, enfocados en el problema**, se logró identificar al no existe correspondencia de estrategias de afrontamiento enfocados en problemas y el estrés laboral pues tienen los trabajadores. Lograse el valor p es de 0,726, el cual es mayor que el valor de α es igual a 0,05, determinando pues tener una certeza estadística, mediante una posibilidad de falta de 0,0%, que no hay correlación significativa de estrategias enfocados en el problema y el estrés laboral por la que se acepta la hipótesis nula.

A diferencia de la investigación, el autor Saltos (2017) desarrolló una investigación sobre "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en profesionales del Ministerio de Salud Pública concernientes al Distrito 09D05 Guayas" Ecuador; quien encontró que el 28.8% de

los médicos presentaron estrés mínimo. En cuanto al uso de las estrategias de afrontamiento, las que se utilizaron frecuentemente fueron: la resolución de problemas, la reestructuración sabia y el soporte social. Es así que se concluyó la existencia de una relación directamente proporcional en ambas variables, en la cual las personas que presentan mayores niveles de estrés tienden a utilizar en mayor cantidad estrategias desadaptativas.

En relación a **estrategias de afrontamiento enfocada a emoción**, Lazarus & Folkman (1986) plantean según sus investigaciones que es aquella realizada en base a la evaluación donde la persona observa y concluye que no puede hacer nada para modificar las amenazas de su entorno, son las habilidades de afrontamiento centradas en la emoción que ayudan a procesar y superar las emociones y reacciones no deseadas o dolorosas, en otras palabras; este enfoque ayuda a manejar las emociones es una herramienta para enfrentar situaciones estresantes que no puedes cambiar o controlar. **En relación a los resultados obtenidos del objetivo específico 2, enfocados en la emoción**, se logró identificar que existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento enfocados en la emoción y estrés laboral de los trabajadores del hospital a partir del valor p es de 0,031, el cual es menor que el valor de α igual a 0,05 por consiguiente logró una correlación negativa moderada en -0,320, pues a mayor uso de estrategias enfocadas a la emoción, será menor los niveles de estrés. Asimismo, el 75.6% presentan un nivel medio, que señalan la aplicabilidad de las estrategias caracterizadas por su afectividad.

En concordancia con los resultados se precisa que el investigadora Contreras (2022) trabajadores de Salud en contenido COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo; quien consiguió establecer relación significativa con el afrontamiento frente a emociones y el estrés en el trabajo, teniendo una significancia bilateral de, 000, y al ser menor que 0,05, se manifiesta una agrupación entre la estrategia con la variable estrés laboral. En ese sentido, se deduce aludir que, a más aplicación de la estrategia de afrontamientos en las emociones, el estrés se comprimirá en los trabajadores.

Habitualmente existe **estrategias de afrontamiento dirigidas a la evitación** persistente en su vida laboral y familiar, donde la persona tiende a interpretar negativamente el hecho de inmiscuirse en ciertas actividades, sobre todo cuando éstas son de carácter social, por miedo al rechazo o a la posible indagación de las demás personas de su entorno. Por ello, la evitación se conforma como estrategia principal, y nuestros recursos y habilidades van

quedando escondidos y minimizados con el paso de los días. En relación a los *resultados obtenidos del objetivo específico 3*, enfocados en la evitación, se logró identificar la relación significativa entre las estrategias de afrontamiento enfocados en la evitación y estrés laboral que tienen los trabajadores, obteniendo una correlación negativa moderada de $-0,359$ y un p-valor igual a $0,000$; por lo que se puede inferir que, a mayor estrategias de afrontamiento enfocados en la evitación, referido al desenganche mental, humor, negación; será menor el nivel de estrés laboral. Asimismo, el 50.2% de trabajadores señalaron que presentan un nivel moderado, responde que a veces cuentan con condiciones para afrontar ciertas situaciones o utilizar algunas técnicas de afrontamiento evitativa que puedan ser particularmente beneficiosas para disminuir el estrés con el que tenemos que lidiar cuando no se cuenta con recursos para hacer frente al problema directamente. En concordancia a ello, el autor Quispe (2021) desarrollo una investigación sobre *“Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del centro de salud de Ocongate, 2020”* Lima, en donde halló que, el 40.0% del personal se encuentra con un alto nivel. En cuanto a los factores de riesgos psicosociales, el 28.0% revelaron que es de nivel alto. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales de los empleados del Centro de Salud Ocongate, 2020.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Lograse determinar pues existe relación negativa y significativa entre las estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los 205 trabajadores, que se encuentra laborando en el Hospital “Dr. Hidalgo Atoche López” del distrito de Chancay, 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,385 y un $p= 0,008$, confirmándose la relación significativa entre las estrategias de afrontamiento (enfocado en el problema, enfocado en la emoción, enfocado en la evitación) y el estrés laboral (desgaste emocional, insatisfacción por retribución, insatisfacción del ejercicio profesional, falta de motivación, exceso de demanda laboral, demérito profesional).

Se logró identificar que no existe relación entre estrategias de afrontamiento enfocados en el problema y estrés laboral en los 205 trabajadores de las unidades de análisis, que se encuentra laborando en el Hospital “Dr. Hidalgo Atoche López” del distrito de Chancay, 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,025 y un $p= 0,726$,

Se logró identificar que existe relación negativa significativa entre estrategias de afrontamiento enfocados en la emoción y estrés laboral en los 205 trabajadores que se encuentra laborando en el Hospital “Dr. Hidalgo Atoche López” del distrito de Chancay, 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,420 y un $p= 0,002$, confirmándose que A mayor estrategias de afrontamiento enfocados en la emoción referido a la búsqueda de apoyo social por razones emocionales, reinterpretación positiva y crecimiento, la aceptación, uso de la religión y centrarse en las emociones, menor será el grado de estrés en el trabajo.

Lograse identificar la relación negativa como significativa entre estrategias afrontamiento enfocados en la evitación y estrés laboral en los 205 trabajadores que se encuentra laborando en el Hospital “Dr. Hidalgo Atoche López” del distrito de Chancay, 2022, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,359 y un $p= 0,001$, confirmándose

mientras mayor sea el uso de las estrategias de afrontamiento enfocados en la evitación, referido desasociación mental, humor, negación, desenganche en la conducta, entre otros; será menor nivel de estrés laboral.

6.2 Recomendaciones

Proponer a la dirección del hospital Chancay y SBS, "Dr. Hidalgo Atoche López", elaborar lineamientos de política institucional referido a la mejora de los recursos humanos que conduzca al adecuado uso de estrategias de afrontamiento y permita de esta manera mantener los niveles moderados y bajos de estrés laboral y afianzar de esta manera una convivencia laboral saludable entre todo el personal asistencial de dicho establecimiento de salud.

Fomentar en los profesionales de la salud, médicos, enfermeros, auxiliares, entre otras habilidades para la vida como: la comunicación asertiva, toma de decisiones, manejo de emociones, relaciones interpersonales y pensamiento creativo, para mantener su salud mental, encargando al equipo multidisciplinario y el área de psicología de la oficina de gestión del talento humano, fortalezca las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, que faciliten la adecuada solución ante una situación estresante. Las intervenciones que han demostrado una mayor eficacia son los talleres o programas específicos de entrenamiento de estrategias de afrontamiento adaptativas al estrés laboral.

Propiciar eficaces programas para el fortalecimiento del apoyo social, la emoción y la promoción de las relaciones sociales, planteando técnicas de relajación, el cambio de cogniciones erróneas y sesiones o reuniones de intercambio de emociones. Estas últimas no solamente se pueden utilizar en situaciones estresantes reales, sino en diferentes situaciones de simulación. Por lo tanto, desde las propias instituciones de salud se deben promocionar este tipo de intervenciones y programas específicos para el desarrollo y mejora de estrategias de afrontamiento adaptativas empleadas.

.Establecer un programa social referido a tratar las estrategias de evitación de las personas cuando no quieren asumir responsabilidades y disminuir situaciones de desenganche mental, humor, negación, desenganche conductual, a cargo del equipo de profesionales donde el trabajador social puede intervenir para proporcionarle al personal asistencial herramientas para reconocer sentimientos, lograr la identificación con otras personas en

crisis similares, pues el éxito o el fracaso al utilizar las estrategias de afrontamiento no implican necesariamente que existan unas estrategias mejores ni peores en sí mismas, pues su efectividad estará de acuerdo a las posibilidades del entorno y a los fines que se persiguen con determinada conducta.

Se recomienda a los futuros investigadores desarrollar estudios para fundamentar la importancia de las estrategias de afrontamiento ante el estrés de los profesionales de la salud, esto tendrá implicaciones en la salud mental ya que las estrategias de afrontamiento adaptativas al estrés laboral constituyen un recurso personal relevante para la mejora de la labor asistencial en salud. Asimismo, el entrenamiento de dichas estrategias facilitaría a los profesionales amortiguar y minimizar las consecuencias negativas del estrés laboral, siendo la más perjudicial la aparición del síndrome de burnout.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Amaris, M., Madariaga, C., Valle, M., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 123-145. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n1/v30n1a07.pdf>
- Angeles, C. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias-Ulloa, R., Cuéllar-Garrido, E., Rodríguez-Juárez, M., González-López, S., Collazo-Muñoz, M., Rubalcava-López, S., & Reyes-Robles, M. (2021). Estado de estrés, depresión y ansiedad en médicos residentes de Aguascalientes, 2018. *Lux Médica*, 16(47), 0-16. Recuperado el 02 de Febrero de 2022, de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/486/4862106001/4862106001.pdf>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology ELSEVIER*, 29, 107-105. Recuperado el 18 de Febrero de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original3.pdf>
- Cabellos, S. (2019). *Asociación entre síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca-Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11518/Cabellos_as.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carballo, B., & Sánchez, M. (2020). El manejo del estrés laboral en la planta de hospitalización de pacientes Covid-19. *Ene de enfermería*. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v15n1/1988-348X-ene-15-01-0748.pdf>
- Chanaluiza, S. (2021). *"Estrés laboral y salud mental en el personal de salud realcionado con el Covid-19 del Hospital Divina Providencia 2021"*. San Lorenzo, Esmeraldas: Universidad Técnica del Norte. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11685/2/PG%20921%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Chavez, D. (2019). *Demanda psicológica-control-apoyo social y Burnout en docentes de pregrado de una Universidad Particular de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado el 18 de Febrero de 2022, de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5312/CHAVEZ_PD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, A. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21811/D%c3%adaz_VAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relacional en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gómez, V. (2005). Richard Stanley Lazarus (1922-2002). *Revista Latinoamericana de Psicología*, v, 37(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>

- Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2011). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *EN-CLAVES del pensamiento*, 113-129. Recuperado el 23 de Febrero de 2022, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v6n11/v6n11a7.pdf>
- Huamán, L. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur-Huari, 2019*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43544/Huam%c3%a1n_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Serie cuaderno 3 OMS*, Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Malo, C. (2021). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú durante tiempos COVID-19.2020*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58700/Malo_CCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid-19: Instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 301-3221. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Rosana, L., Chacón-Pedraza, S., & García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 176-235. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mendoza, N. (2019). *Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 21 de Febrero de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14027/1/T-UCSG-POS-MGSS-225.pdf>

- Merín, J., Cano, A., & Tobal, J. (1995). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*, 113-130. Recuperado el 18 de Febrero de 2022, de https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral
- Monteza, N. (2018). *Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japones 2018*. Callao: Universidad Nacional del Callao. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4098/MONTEZA%20HERRERA_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ocoña-Aguilar, N., Romero-Casanova, M., Ocaña-Aguilar, V., & Ocaña-Gutierrez, V. (2021). Ansiedad, estrategias y recursos para el afrontamiento de trabajadores de salud en primera línea COVID-19 del primer nivel de atención, Cajamarca, 2021. *Universidad César Vallejo*. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revistamedicavallejiana/article/view/264/255>
- Ortiz, G. (2018). *"El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10794/1/T-UCSG-POS-MGSS-130.pdf>
- Pedrero, E., Santed, M., & Pérez, A. (2012). Adaptación española de la escala multiaxial de afrontamiento extratético (SACS) de Hobfoll. *Psicothema*, 455-460. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72723439019.pdf>
- Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *CES Salud Pública*, 66-73. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Quispe, M. (2021). *Estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal del Centro de salud de Ocongate, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57142/Quispe_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saltos, D. (2017). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 21 de Febrero de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TESIS%20SALTOS%20ATENCIÓN%20DAYANA.pdf>

Sarsosa-Prowesk, K., & Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

Suárez, R., & Campos, L. (2020). *"Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo en el centro de salud Adán Barilla Huete de la ciudad de Juigalpa en el II semestre del año 2019"*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de <https://repositorio.unan.edu.ni/14256/3/14256.pdf>

Teixeira, C., Gherardi-Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion3.pdf>

Torres, M. (2017). *Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los profesioanles de enfermería del Hospital Regional Moquegua, Marzo 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38138/torres_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velez, D. (2014). *Perspectiva epistemológica para la investigación educativa: aspectos fundamentales, teóricos y metodológicos*. Mexico D.F: Grupo Editorial Exodo.

Villegas, G., & Gómez, E. (2007). Resultados preliminares de la adaptación al español de la Escala de Estrategias de Afrontamiento. *Psicología y Salud*. Recuperado el 21 de

Febrero de 2022, de
<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/713/1255>

Yáguar, S. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13230/1/T-UCSG-POS-MGSS-201.pdf>

7.2 Fuentes bibliográficas

French, J., & Kahn, R. (1962). *A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health*. Boston, Estados Unidos: National Institute of Mental Health Grants. Recuperado el 18 de Febrero de 2022

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Recuperado el 28 de Febrero de 2022

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books. Recuperado el 18 de Febrero de 2022

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra, Suiza: Oficina de publicaciones de la OMS. Recuperado el 17 de Febrero de 2022, de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

McCubbin, H., Cauble, E., & Patterson, J. (1982). *Family stress, coping, and social support*. Springfield: Charles C Thomas Pub Ltd . Recuperado el 17 de Febrero de 2022

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *Journal of Occupational Health Psychology*. Washington: American Psychological Association . Recuperado el 17 de Febrero de 2022

7.3 Fuentes hemerográficas

Diario El Peruano. (05 de Julio de 2018). Normas Legales . *Ley que modifica diversos artículos de la 28303, ley marco de ciencia tecnológica e innovación tecnológica; y de la ley 28613, ley del Consejo Nacional de Ciencia, tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC)*, págs. 4-8. Recuperado el 28 de Febrero de 2022, de <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec>

7.4 Fuentes electrónicas

Castagnetta, O. (2019). *Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos?* Recuperado el 01 de Marzo de 2022, de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>

Organización Internacional del Trabajo. (29 de Abril de 2020). *Obervatorio de la OIT: El Covid-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*. Recuperado el 24 de Febrero de 2022, de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf

Sánchez, E. (01 de Febrero de 2022). *La teoría del estrés de Lazarus*. Recuperado el 20 de Febrero de 2022, de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-del-estres-de-lazarus/>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del Hospital “Dr. Hidalgo Atoche López” y SBS Chancay-2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la relación que existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en el problema y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p>	<p>Estrategias de afrontamiento</p>	<p>X1. Enfocado en el problema</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afrontamiento activo. - Planificación. - Supresión de actividades distractoras. - Refrenar el afrontamiento. - Búsqueda de apoyo social. <p>X2. Enfocado en la emoción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de apoyo social por razones emocionales. - Reinterpretación positiva y crecimiento. - Aceptación. - Uso de la religión. - Centrarse en las emociones. <p>X3. Enfocado en la evitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desganche mental. - Humor. - Negación. 	<p>Investigación: Básica.</p> <p>Niveles: Descriptiva-relacional.</p> <p>Diseño de estudio: No experimental y transversal.</p> <p>Enfoque utilizado: Sólo Cuantitativo</p> <p>Universo: Está conformado por 430 personal asistencial nombrado.</p> <p>Parte muestral: La muestra se consideró 205 unidades análisis.</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>¿Qué relación existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la emoción y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento enfocado en la evitación y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “HIDALGO ATOCHE LOPEZ” – 2022.</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desenganche conductual. - Uso de sustancias. <p>Y1. Desgaste emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento fatiga - Agobio/ exhausto - Tensión y enojo - Ánimo y motivación - Esfuerzo. <p>SD</p> <p>Y2. Insatisfacción por retribución</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insuficiente retribución. - Ascenso y pago insuficiente. - Mejora de condiciones laborales. <p>Y3. Insatisfacción del ejercicio profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados disminuidos por condiciones de trabajo. - Desmotivación laboral. - Imposibilidad laboral por recarga actividades. - Indiferencia ante la labor desarrollada. - Tiempo laboral insuficiente para actividades. <p>Y4. Falta de motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indiferencia en el desempeño laboral. 	<p>variable 1: Inventario multidimensional de estimación del afrontamiento COPE-28</p> <p>Autor y año: Carver, 1997 citado por Moran - Landero & Gonzáles, 2009.</p> <p>Adaptación al español: Malo, 2021.</p> <p>Instrumento variable 2: Escala para evaluar el estrés laboral.</p> <p>Autor y año: Hernández, Ortega, & Martínez, 2012.</p> <p>Actualizado: Arias-Ulloa, y otros 2021</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<ul style="list-style-type: none"> - Hartazgo laboral. - Ganas de cambiar de trabajo. - Mínimo esfuerzo en actividad laboral. - Frustración ante expectativas de crecimiento laboral. - Inútil esfuerzo por dar atención de calidad. <p>Y5. Exceso de demanda laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demandas de trabajo excede su capacidad. - Poca concentración en requerimientos de cada acción. - Exceso de tácticas a realizar. - Demasiado esfuerzo de acciones realizadas. - Trabajo como sacrificio necesario. <p>Y6. Demérito profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo desvalorado. - Dificultad personal en la realización de tareas. - Impotencia ante la falta de resultados. - Reconocimiento insatisfactorio. 	
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

INVENTARIO MULTIDIMENSIONAL DE ESTIMACIÓN DEL AFRONTAMIENTO COPE-28

Autor y año: Carver (1997) citado por Moran - Landero & Gonzáles, 2009. **Adaptación:**
Malo (2021)

Datos Generales:

Sexo: Masculino () Femenino () **Edad:** _____

Grupo Ocupacional: Enfermera () Obstetra () Médico () Técnico de Enfermería ()
Otro ()

Escala	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Valorización	0	1	2	3

N°	Ítems	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	ENFOCADOS EN EL PROBLEMA				
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11	ENFOCADOS EN LA EMOCIÓN				
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

19		Hablo con alguien de cómo me siento				
20		Aprendo a vivir con ello				
21	ENFOCADOS EN LA EVITACIÓN	Me concentro en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar cosas de mi mente				
22		Me digo a mí mismo “esto no es real”				
23		Me río de la situación				
24		Admito que n puedo hacerle frente y dejo de intentarlo				
25		Sueño despierto con cosas diferente a ésta				
26		Bebo alcohol o tomo drogas para pensar menos en ello				
27		Hago bromas de la situación				
28		Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en marcha para resolver problema				
29		Utilizo alcohol o drogas para ayudarme a superarlo				
30		Actúo como si nunca hubiera sucedido				

ESCALA PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

Autor y año: Hernández, Ortega, y Reidl, (2011) **Actualizado:** Arias-Ulloa, et al. (2021)

Escala	Nunca	A veces	A menudo	Frecuentemente
Valoración	0	1	2	3

N°	Ítems	Nunca	A veces	A menudo	Frecuente mente
1	Desgaste emocional				
2		Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.			
3		Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.			
4		Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.			
5		Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.			
6		Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.			
7		Me enojo con facilidad en el trabajo.			
8		Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.			
9		Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.			
10		Me siento sin ganas de ir a trabajar.			
11		Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.			
12	Insatisfacción por retribución	Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.			
13		Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.			
14		Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.			
15		Es insuficiente el pago que recibo.			
16		Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.			
17		Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.			
		Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.			

18	Insatisfacción del ejercicio profesional	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.				
19		Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.				
20		Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.				
21		Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.				
22		Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.				
23	Falta de motivación	Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.				
24		Estoy harto de mi trabajo				
25		Tengo ganas de cambiar de trabajo.				
26		Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo				
27		Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.				
28		Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.				
29	Exceso de demanda laboral	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.				
30		Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.				
31		Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.				
32		Son excesivas las tareas a realizar.				
33		Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo				
34		Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.				
35	Demérito profesional	Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.				
36		Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.				
37		Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.				
38		El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.				

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

BASE DE DATOS ULTIMO 10.0423.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 94 de 94 variables

	N	SE XO	ED AD	OC UP ACI	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X
1	1	2	40	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	
2	2	2	47	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	
3	3	2	42	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	
4	4	2	45	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
5	5	2	43	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	
6	6	2	42	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
7	7	2	35	4	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	
8	8	2	44	2	1	3	2	1	1	3	2	1	2	1	1	0	3	
9	9	2	42	4	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	3	
10	10	2	38	5	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	0	3	
11	11	2	52	5	1	3	3	1	3	1	0	1	3	3	3	1	3	
12	12	2	40	5	1	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	2	3	
13	13	2	48	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
14	14	1	52	5	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	0	2	
15	15	2	43	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
16	16	1	50	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	0	2	
17	17	2	39	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
18	18	2	45	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	
19	19	2	39	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	
20	20	2	36	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	
21	21	2	36	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	
22	22	2	34	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	
23	23	2	38	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
24	24	2	39	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	
25	25	2	33	5	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
26	26	1	40	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
27	27	1	57	4	1	2	3	3	3	1	0	1	1	1	2	0	3	

IBM SPSS Statistics Processor está listo

23°C Mayorm. nubl... 00:19 18/04/2023

BASE DE DATOS ULTIMO - MODIFICADO PATRICIA (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 101 de 101 variables

	N	SE XO	ED AD	OC UP ACI	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	
187	187	1	57	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	0	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	188	2	47	3	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
189	189	1	39	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	0	3	1	1	2	1	0	1	1	0	0	0	0
190	190	2	55	1	1	1	2	1	2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2
191	191	2	45	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	0	0	0
192	192	2	39	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
193	193	2	33	4	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
194	194	2	27	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	0	2	2
195	195	2	30	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2
196	196	2	29	1	0	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	0	2	2
197	197	2	31	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	0	1	1
198	198	1	52	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3
199	199	2	36	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	0	0	0
200	200	1	42	3	1	3	3	3	3	0	2	1	3	2	3	1	3	3	3	0	0	1	3	3	1	0	0	0
201	201	2	40	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2
202	202	2	46	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2
203	203	1	39	4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	0	1	1
204	204	2	55	5	1	3	3	3	3	0	3	3	3	1	3	3	3	3	3	0	0	1	3	3	3	0	0	0
205	205	2	56	4	0	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	0	0	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode: ON

21°C Mayorm. nublado 12:51 3/05/2023

BASE DE DATOS ULTIMO 10.04.23.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	N	Numérico	8	0	Número de enc...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	SEXO	Numérico	8	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	EDAD	Numérico	8	0	Edad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	OCUPACIÓN	Numérico	8	0	Grupo ocupacio...	{1, Enfermer...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	X1	Numérico	8	0	Intento consig...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	X2	Numérico	8	0	Concentro mis ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	X3	Numérico	8	0	Elaboro un plan...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	X4	Numérico	8	0	Intento propone...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	X5	Numérico	8	0	Me centro en h...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	X6	Numérico	8	0	Me aseguro de ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	X7	Numérico	8	0	Intento firmeme...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	X8	Numérico	8	0	Pregunto a per...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	X9	Numérico	8	0	Llevo a cabo un...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	X10	Numérico	8	0	Me obligo a es...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	X11	Numérico	8	0	Intento desarrol...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	X12	Numérico	8	0	Me altero y dej...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	X13	Numérico	8	0	Busco la ayuda...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	X14	Numérico	8	0	Acepto que est...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	X15	Numérico	8	0	Intento consig...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	X16	Numérico	8	0	Intento verlo de...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	X17	Numérico	8	0	Siento mucho ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	X18	Numérico	8	0	Intento encontr...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	X19	Numérico	8	0	Hablo con algu...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	X20	Numérico	8	0	Aprendo a vivir...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	X21	Numérico	8	0	Me concentro e...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	X22	Numérico	8	0	Me digo a mí m...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	X23	Numérico	8	0	Me río de la sit...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	X24	Numérico	8	0	Admito que no ...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	X25	Numérico	8	0	Sueño despiert...	{0, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

23°C Mayorm. nubl... 0019 18/04/2023

BASE DE DATOS ULTIMO - MODIFICADO PATRICIA (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
82	D5YEXCES...	Numérico	4	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
83	D6YDEME...	Numérico	4	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
84	VXAGRUPA...	Numérico	4	0	TOTALX (agrup...	{1, Inadecua...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
85	D1XAGRUP...	Numérico	4	0	D1XE PROBLE...	{1, Inadecua...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
86	D2XAGRUP...	Numérico	4	0	D2XE EMOCIO...	{1, Inadecua...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
87	D3XAGRUP...	Numérico	4	0	D3XE EVITACI...	{1, Inadecua...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
88	D2YAGRUP...	Numérico	4	0	D2YNSA RET...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
89	D1YAGRUP...	Numérico	4	0	D1YDESGAST...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
90	D3YAGRUP...	Numérico	4	0	D3YNSA EJE...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
91	D4YAGRUP...	Numérico	4	0	D4YFALTADE...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
92	D5YAGRUP...	Numérico	4	0	D5YEXCESOL...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
93	D6YAGRUP...	Numérico	4	0	D6YDEMERIT...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
94	VYAGRUP...	Numérico	4	0	TOTALY (agrup...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
95	RETRIBUCI...	Numérico	4	0	D2YNSA RET...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
96	DESGASTE...	Numérico	4	0	D1YDESGAST...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
97	EJERPROF...	Numérico	4	0	D3YNSA EJE...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
98	MOTIVACIO...	Numérico	4	0	D4YFALTADE...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
99	EXCESOA...	Numérico	4	0	D5YEXCESOL...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
100	DEMERITO...	Numérico	4	0	D6YDEMERIT...	{1, Bajo}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
101	totaly1	Numérico	4	0	TOTALY (Agrup...	{1, Nivel baj...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
102											
103											
104											
105											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

21°C Mayorm. nublado 12:50 3/05/2023

RESULTADOS NUEVA BASE DE DATOS PATRICIA.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

TOTALX (agrupado)

Resumen del procesamiento de los casos

		Casos			
		Válidos		Perdidos	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje
TOTALY (agrupado)	Inadecuada	9	100,0%	0	0,0%
	Moderada	181	100,0%	0	0,0%
	Adecuada	15	100,0%	0	0,0%

Descriptivos^a

TOTALX (agrupado)		Estadístico	Error típ.
TOTALY (agrupado)	Moderada	Media	1,28
		Intervalo de confianza para la media al 95%	
		Límite inferior	1,21
		Límite superior	1,35
		Media recortada al 5%	1,23
		Mediana	1,00
		Varianza	,248
		Desv. típ.	,498
		Mínimo	1
		Máximo	3
		Rango	2
		Amplitud intercuartil	1
		Asimetría	1,512
		Curtosis	1,355
			,181
			,359
	Adecuada	Media	1,80
		Intervalo de confianza para la media al 95%	
		Límite inferior	1,19
		Límite superior	2,01
		Media recortada al 5%	1,56
		Mediana	1,00
		Varianza	,543
		Desv. típ.	,737
		Mínimo	1
		Máximo	3
		Rango	2
		Amplitud intercuartil	1
		Asimetría	,841
		Curtosis	-470
			1,121

IBM SPSS Statistics Processor está listo 00:23 18/04/2023

RESULTADOS NUEVA BASE DE DATOS PATRICIA.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Varianza		,248
Desv. típ.		,498
Mínimo		1
Máximo		3
Rango		2
Amplitud intercuartil		1
Asimetría		1,512
Curtosis		1,355
		,181
		,359
	Adecuada	Media
		Intervalo de confianza para la media al 95%
		Límite inferior
		Límite superior
		Media recortada al 5%
		Mediana
		Varianza
		Desv. típ.
		Mínimo
		Máximo
		Rango
		Amplitud intercuartil
		Asimetría
		Curtosis

a. TOTALY (agrupado) es una constante cuando TOTALX (agrupado) = Inadecuada y se ha desestimado.

Pruebas de normalidad^a

TOTALX (agrupado)		Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	g	Sig.	Estadístico	g	Sig.
TOTALY (agrupado)	Moderada	,455	181	,000	,578	181	,000
	Adecuada	,328	15	,000	,755	15	,001

a. TOTALY (agrupado) es una constante cuando TOTALX (agrupado) = Inadecuada y se ha desestimado.
b. Corrección de la significación de Lilliefors

TOTALY (agrupado)

Variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo 00:20 18/04/2023

