



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO
EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN
JOSÉ DE SECCE AYACUCHO, 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. GUEVARA SANCHEZ, FREDY

DNI 70236347

LIMA – PERÚ

2023

Reporte antiplagio menor a 30%



TESIS_Fredy Guevara - PSICOLOGIA

8% Similitudes
 < 1% Texto entre comillas
 < 1% similitudes entre comillas
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS_Fredy Guevara - PSICOLOGIA.docx
 ID del documento: 5778ec17f6cafeb75b201f54efddfe6d2b3d9de
 Tamaño del documento original: 2,34 MB

Depositante: Rosa esther Chirinos Susano
 Fecha de depósito: 13/5/2023
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 13/5/2023

Número de palabras: 17.418
 Número de caracteres: 101.562

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS CLIMA LABORAL y CALIDAD DE ATENCION.docx Clima Laboral y Cali... #5f616b El documento proviene de mi grupo 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (270 palabras)
2	DIC_Antiplagio_Flores y Mamani_Niveles de estrés laboral y estilos de afro... #ca2325 El documento proviene de mi grupo 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (183 palabras)
3	hdl.handle.net Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administr... https://hdl.handle.net/20.500.12692/3347 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (108 palabras)
4	www.redalyc.org Estilos de afrontamiento al estrés y satisfacción con la vida en un... https://www.redalyc.org/journal/6882/688272156007/html/ 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (64 palabras)
5	TESIS DE ESTRES Y SATISFACCION LABORAL final MACHUCA-VALVERDE.doc... #af253 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (60 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS COLMENARES.docx TESIS COLMENARES.docx #5684d6 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (32 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87679/Milla_QBS-SD.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (40 palabras)
3	www.scielo.org.bo Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes ... http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000100004	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)
4	Documento de otro usuario #fa794a El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (19 palabras)
5	hdl.handle.net Estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de pregrado d... http://hdl.handle.net/20.500.12423/3417	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://orcid.org/0000-0001-9093-4955>
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66380/Abrijo_MTM-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/970/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- https://doi.org/10.21865/RIDEP42_95

ASESOR DE TESIS

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
DNI 08217185 <https://orcid.org/0000-0001-9093-4955>

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
DNI 09753980 <https://orcid.org/0000-0002-6324-7671>
Presidente

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
DNI 07744273 <https://orcid.org/0000-0003-4462-1557>
Secretario

Mg. NOEMI ZEGARRA OVALLE
DNI 09553698 <https://orcid.org/0000-0001-9506-0521>
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado primeramente a Dios, a mis hijos, padres y familiares que han sido los principales motores en mi vida para motivarme a seguir con mis metas y a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mi querida Universidad Privada TELESUP por permitirme cumplir un logro más en mi vida académica y profesional, así mismo a la Dra. Rosa Esther Chirinos Susano por el acompañamiento y la asesoría, el apoyo y la confianza en el proceso de realización de la investigación. Al centro de salud San José de Secce, al jefe C.D. William Luis Janampa Villavicencio, por su apoyo y predisposición para realizar la investigación, a los trabajadores del Centro de salud que permitieron que la investigación finalice de manera satisfactoria.

RESUMEN

La investigación “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud San José de Secce Ayacucho, 2023”, tuvo como principal propósito el determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud en referencia. La tesis tuvo una tipología aplicada, su nivel estuvo ubicado en uno descriptivo y correlacional, su diseño no contempló la experimentación con las variables y el corte fue de categoría transversal; en cuanto a la muestra estuvo integrada por 50 trabajadores del centro de salud, el instrumento fueron dos cuestionarios con escala de Likert, los mismos fueron validados previamente por expertos y el coeficiente de Cronbach fue adecuado. En general, se encontró una correlación positiva significativa de 0,527 (Sig. 0,000 < 0,05) entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los trabajadores, lo que respaldó la hipótesis alternativa. Se recomienda a los directivos del centro de salud que implementen talleres para mejorar los estilos de afrontamiento de los trabajadores y reducir los niveles de estrés encontrados. Además, se sugiere la creación de zonas de descanso para que los trabajadores puedan aislarse y mejorar su nivel de estrés.

Palabras clave: estrés, manejo del estrés, estilos de afrontamiento, salud laboral.

ABSTRACT

The main purpose of the research "Work stress and coping styles in the workers of the San José De Secce Ayacucho Health Center, 2023", was to determine the relationship between work stress and coping styles of the workers of the health center in reference. The thesis had an applied typology, its level was located in a descriptive and correlational one, its design did not contemplate experimentation with the variables and the cut was of transversal category; as for the sample it was integrated by 50 workers of the health center, the instrument was two questionnaires with Likert scale, the same were previously validated by experts and the Cronbach coefficient was adequate. In general, a significant positive correlation of 0.527 (Sig. 0,000 < 0,05) was found between work stress and workers' coping styles, which supported the alternative hypothesis. It is recommended that health center managers implement workshops to improve workers' coping styles and reduce the levels of stress found. In addition, it is suggested that rest areas be created so that workers can isolate themselves and improve their stress levels.

Key words: Stress, stress management, coping styles, occupational health.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	17
1.4. Objetivo de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	20
2.2. Bases teóricas de las variables	22
2.2.1. Estrés laboral	22
2.2.2. Estilos de afrontamiento	26
2.3. Definición de términos básicos	29
III. MÉTODOS Y MATERIALES	31
3.1. Hipótesis de la investigación	31
3.1.1. Hipótesis general	31

3.1.2. Hipótesis específicas	31
3.2. Variables de estudio	31
3.2.1. Definición conceptual.....	31
3.2.2. Definición operacional.....	32
3.3. Tipo y nivel de la investigación	32
3.4. Diseño de la investigación	32
3.5. Población y muestra de estudio.....	33
3.5.1. Población	33
3.5.2. Muestra	34
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	34
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	35
3.7. Métodos de análisis de datos	36
3.8. Aspectos éticos o deontológicos.	37
IV. RESULTADOS	38
4.1. Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos	38
4.1.1. Validez del instrumento.....	38
4.1.2. Confiabilidad del instrumento.....	38
4.2. Resultados de la estadística descriptiva.....	39
4.2.1. Estadística descriptiva de la variable: Estrés laboral	39
4.2.2. Estadística descriptiva de la variable: Estilos de afrontamiento	41
4.3. Resultados de la estadística inferencial	42
4.3.1. Prueba de normalidad.....	42
4.3.2. Contrastación de hipótesis específicas.....	43
4.3.3. Contrastación de hipótesis general.....	45
V. DISCUSIONES	47
5.1.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva	47
5.2. Discusión de los resultados de la estadística inferencial	48
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS	58
Anexo 1: Matriz de consistencia	59

Anexo 2: Matriz de operacionalización	60
Anexo 3: Instrumentos	62
Anexo 4: Validación de los instrumentos	67
Anexo 5: Matriz de datos	76
Anexo 6: Propuesta de valor.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Confiabilidad de la variable estrés laboral	38
Tabla 2.	Confiabilidad de la variable estilos de afrontamiento.....	38
Tabla 3.	Niveles de las dimensiones de la variable estrés	40
Tabla 4.	Niveles de las dimensiones de la variable estilos de afrontamiento ..	42
Tabla 5.	Prueba de normalidad	43
Tabla 6.	Prueba de correlación en el objetivo específico 1.....	43
Tabla 7.	Prueba de correlación en el objetivo específico 2.....	44
Tabla 8.	Prueba de correlación en el objetivo específico 3.....	45
Tabla 9.	Prueba de correlación en el objetivo general.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Diseño correlacional tipo transeccional	33
Figura 2.	Nivel de estrés laboral	39
Figura 3.	Nivel de estilos de afrontamiento.....	41

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral es un grave problema que afecta a un gran número de trabajadores en todo el mundo y que puede repercutir negativamente en su salud y en su rendimiento laboral. Por ello, el estudio del estrés laboral y de los mecanismos de afrontamiento utilizados por los trabajadores ha despertado un gran interés en la investigación sobre salud laboral. En este contexto, el objetivo de esta tesis es analizar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los trabajadores del Centro de salud San José de Secce Ayacucho 2023. El Centro de salud es una institución que brinda servicios de salud a la población, y sus trabajadores se encuentran en situaciones laborales que pueden provocar altos niveles de estrés y afectar su bienestar.

El objetivo de este estudio es determinar si existe relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento utilizados por el personal del Centro Médico San José de Secce Ayacucho. De ser así, se propondrán recomendaciones para mejorar la calidad de vida de los empleados y la rentabilidad de la institución. Además, la estructura del trabajo se dividió en siete capítulos, cada uno con una función específica para llevar a cabo la investigación de manera rigurosa y sistemática.

El capítulo I, llamado problema de investigación tiene como objetivo presentar las razones que motivaron la investigación, definir el problema a tratar, formular las preguntas de investigación, objetivos e hipótesis.

En el capítulo II, denominado marco teórico se expondrán los antecedentes y teorías que sustentan la investigación, proporcionando información clave para entender los resultados.

El capítulo III, métodos y materiales detalla los pasos y técnicas a utilizar para alcanzar los objetivos de la investigación, incluyendo el diseño metodológico y los instrumentos utilizados.

En el capítulo IV, resultados se presentan los principales hallazgos que dan respuesta a las preguntas de investigación y se prueban las hipótesis, además se propone un plan de acción para mejorar las variables.

El capítulo V, discusiones, compara los resultados obtenidos con investigaciones previas para evaluar la coherencia y validez de los hallazgos.

En el capítulo VI, conclusiones, se presentan las principales conclusiones obtenidas.

Finalmente, en el capítulo VII, recomendaciones, se exponen las recomendaciones para la institución y futuros investigadores, con el objetivo de aportar al desarrollo de la investigación en la temática en el ámbito de la salud.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El estrés se entiende como una respuesta adaptativa inespecífica (dolor de cabeza, columna, cansancio, irritabilidad) del organismo ante demandas, presiones, cambios, retos o amenazas. Cuando el estrés se produce en el lugar de trabajo, se denomina estrés laboral, como las reacciones emocionales y físicas perjudiciales que se generan cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a los recursos, capacidades o necesidades del empleado (Chapilliquin, 2021).

Los estilos de afrontamiento son las habilidades que el sujeto da como respuesta para dar solución a un problema, poniendo en práctica su capacidad de gestionar los sentimientos y los miedos enfrentando a una situación problemática y cambiando las estrategias de afrontamiento para hacerle frente de forma eficaz a los acontecimientos estresantes depende de cómo evalúe la persona estos acontecimientos y de su habilidad y capacidad para obtener información, encontrar alguna ayuda y obtener apoyo social dentro del contexto en el que se desarrolla el trabajo (Verduga y Ortiz, 2021).

Según el "Informe mundial sobre salud mental" publicado por la Organización Mundial de la Salud en 2019, alrededor de mil millones de personas, equivalentes al 15% de los adultos en edad laboral, padecen alguna enfermedad mental. La discriminación y la desigualdad, entre otros problemas sociales, se acentúan en el ámbito laboral, generando un efecto negativo en el desempeño y la comodidad en el ambiente de trabajo, lo que se traduce en niveles de estrés elevados. El acoso y el abuso psicológico son comunes en el lugar de trabajo y pueden aumentar el riesgo de problemas psicológicos. Pero hablar abiertamente sobre la salud mental sigue siendo un tema delicado para muchos adultos en América Latina, quienes pueden sentirse avergonzados y no creer que el concepto exista (Organización Mundial de la Salud (28 de septiembre de 2022),

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 398.000 personas murieron por problemas graves cerebrovascular y 347.000 murieron por enfermedad coronaria debido a que trabajaban 55 horas a la semana o más. El 9% de la población alrededor del mundo trabaja horas excesivas de forma diarias. Cada

vez más trabajadores trabajan horas extras, y esta tendencia está provocando un aumento en la cantidad de individuos que pueden presentar un alto riesgo de una discapacidad o morir por motivos relacionados con el trabajo, como el estrés crónico por enfermedades u otras causas (Organización Panamericana de la Salud [OPS] (17 de mayo de 2021), 2021).

Según el informe “*State of the Global Workplace*”, la ansiedad, el estrés y otros sentimientos en los trabajadores alrededor el mundo ha en aumento, alcanzando un punto récord en 2020. que el 43% de los encuestados en más de 100 países afirmaron estar estresados la mayor parte del último día, frente al 38% en 2019. Además, los trabajadores en países como EEUU y Canadá declararon los números más elevados de estrés diario del mundo (57%), por otro lado, los niveles de estrés en Europa Occidental se redujeron al 39%, frente al 46% de 2019 (Mena, 2021).

Según una encuesta a 2.050 peruanos, el 70% de los trabajadores que brindaron datos experimentan estrés laboral, mientras que el 71% dijo que este estrés provoca depresión laboral. Puede haber varias razones para esta condición. Entre las principales razones por las que los peruanos citan el estrés laboral crónico, el 39% cita la fuente de trabajo, el 27% el desempleo y el 18% las responsabilidades (Lizama, 2021).

En un estudio realizado en Ayacucho sobre el estrés laboral, el 56% de los empleados lo tenían moderado, el 31% bajo y el 13% alto. Esto sugiere que se deben tomar medidas para abordar esto, ya que esto puede conducir a errores que podrían costarles la vida a los trabajadores de la salud (Barrios, 2022).

En cuanto a la población, se ha determinado estudiar a los trabajadores del Centro de salud San José de Secce Ayacucho, para identificar el nivel y relación entre la ansiedad y el estrés laboral debido a las largas jornadas, problemas de comunicación en el personal, problemas en las instalaciones y la atención directa con los pacientes, esto se ha venido presentando de forma constante, lo que ha generado un aumento de ansiedad y estrés dentro del lugar de trabajo, por ello se debe poner en alerta al personal y darles pautas para que puedan afrontar estos problemas anticipadamente y evitar severos problemas de salud física y mental.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023?

PE 2 ¿Cuál es el estilo de afrontamiento al estrés de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023?

PE 4 ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023?

PE 5 ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023?

1.3. Justificación del estudio

En relación a lo teórico, permitirá recolectar datos e información teórica actual sobre el estrés en el trabajo a fin de aumentar conocimientos sobre el tema, a través de modelos y teorías que respalde la fundamentación teórica y epistemológica.

En cuanto a lo metodológico, se creará una consecución de pasos a seguir con el fin de lograr recolectar datos para su posterior análisis, cumpliendo siempre con el método científico y los requerimientos de una investigación formal.

El aporte práctico, pretende dar a conocer a las autoridades del centro de salud San José de Secce Ayacucho sobre el estado de sus trabajadores, con el fin

de que hagan las mejoras pertinentes para reducir los problemas de estrés asociados al trabajo, sobre todo en la región peruana. así como alentar a la comunidad científica a duplicar esfuerzos para enfrentar el problema.

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

OE 2 Determinar el estilo de afrontamiento al estrés de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

OE 3 Establecer la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

OE 4 Conocer la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

OE 5 Definir la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Sunción y Maldonado (2022) presentaron una investigación enfocada en fijar la asociación presente entre el estrés laboral con respecto al estilo de afrontamiento de colaboradores de un centro quirúrgico. Se trató de una correlación y fue cuantitativa. El nivel de estrategias de afrontamiento entre los enfermeros se sitúa en un nivel medio (73,7%), bueno (21,1%) y bajo (5,3%). La dimensión más asociada a las estrategias de afrontamiento es la estructura organizativa, con una relación positiva débil, un valor r de 0,446 y un nivel de significación de 0,056. Finalmente, no se presentó una conexión importante entre los elementos de estudio, evidenciándose un margen de error α ($0.05 < 0.287$).

Ninatanta (2022) elaboró un estudio que buscó saber cuál es la asociación entre el estrés laboral con respecto al estilo de afrontamiento del personal de salud. Se trató de una correlación y no hubo manipulación de los objetos de estudio. Se pudo hallar que, el estrés tiene gran predominancia en los colaboradores, siendo alto con 58%. Por su parte, el estilo de afrontamiento fue inadecuado con 61%. Por tal motivo, se pudo establecer que ambos elementos de estudio se conectan de forma importante ($p=0.00 < 0.05$) con $Rho = -0.608$, comprobando una asociación inversa y moderada. Dentro de las consideraciones finales indicó que, al incrementar el estrés, se ven reducidas las estrategias de estilos de afrontamiento que emplean los colaboradores. Por tal motivo, se considera fundamental planificar sesiones de capacitación a fin de prevenir el estrés laboral.

Lavado y Milagros (2021) desarrolló un estudio que permitió fijar la asociación entre el estrés laboral con respecto a los estilos de afrontamiento de los colaboradores de salud de la policía. Se enfocó en una correlación y no hubo experimentación. Entre los hallazgos se determinó P-valor (Sig.>0.05) con una correlación de 0.376, evidenciando una asociación importante entre ambos elementos de estudio. Por su parte, se presentó vinculación sig. entre el estrés laboral y lo correspondiente al afrontamiento activo 0.359. A su vez, 0.351 entre el

EL y el afrontamiento pasivo. Se pudo finalizar indicando que, los colaboradores tienen 38% de estrés medio y el 46% evidenció un nivel alto, lo cual puede conllevar a repercusiones en la salud integral del individuo.

Abriojo (2021) presentó un estudio que se trató de poder fijar la asociación existente entre el estrés laboral y cómo son los estilos de afrontamiento de colaboradores de un centro de salud. Se basó en una correlación y no hubo manipulación de los elementos de estudio. Los hallazgos evidenciaron que, se implementó el modelo CAE para determinar el afrontamiento y para el estrés, se determinó con el modelo de interacción. Tuvo como resultados coeficiente de correlación fue de 0.265 siendo baja con un nivel de significancia de $0.014 < 0.05$, indicando que se presentó una asociación de gran importancia entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento, confirmando la hipótesis alterna.

Huallpa y Ortiz (2019) presentó un estudio que tuvo como objeto fijar la asociación existente entre el estrés laboral con respecto a los estilos de afrontamiento de colaboradores de un hospital en Arequipa. Se basó en una correlación y fue transversal. De acuerdo con el estrés laboral, los colaboradores evidenciaron 75% en nivel escaso, 25% en nivel mediano, a su vez, con respecto a los estilos de afrontamiento, el 43% presentó un nivel bajo y el 43% un nivel medio. Finalmente, la estadística no paramétrica chi-cuadrado mostró una asociación estadísticamente notable entre los elementos estresantes y las variables de estilo de trabajo, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5% (Ji cuadrado 0.013).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Quito y Chacha (2022) presentaron un estudio que se trató identificar la asociación presente entre el estado de salud mental con respecto al estilo de afrontamiento. Se trató de una correlación y no hubo manipulación de los elementos de estudio. Según los resultados, la ansiedad fue el trastorno más frecuente entre la población del estudio, con un 35,60%, seguido de la depresión, con un 32,70%, y la angustia, con un 24,80%. Por otro lado, la resolución de problemas, la reestructuración cognitiva, el apoyo social y el pensamiento desensibilizador fueron los estilos de afrontamiento más utilizados por los profesionales sanitarios. Se

encontró relación significativa para los ítems estudiados ($p=0,01/ 0,00$). Estos resultados permiten, por un lado, conocer el estado mental del personal sanitario para tomar medidas que reduzcan los síntomas de ansiedad, depresión y estrés y, por otro, potenciar las herramientas de afrontamiento racional del personal sanitario, ya que los cambios en el estado mental pueden afectar al funcionamiento del individuo en diferentes áreas.

Suárez y Bravo (2022) realizaron un estudio para evaluar los niveles de estrés en relación con los estilos de afrontamiento en empleados de una organización turística. La información fue cuantitativa y no se realizó ningún experimento. Los niveles de estrés de los empleados se situaron en el rango medio y afectaron al 46,66% de los participantes, seguido del 33,33% de estrés laboral. El estilo de afrontamiento más utilizado fue el orientado al problema con un 53,33%, las estrategias más utilizadas fueron la gestión activa, la planificación y con menor frecuencia la revalorización positiva, seguido del estilo de afrontamiento orientado a la emoción con un 33%, las estrategias más utilizadas fueron la aceptación y con menor frecuencia la autoculpabilización y por último un 13,33% utilizó el estilo de afrontamiento evitativo. Por último, las estrategias más utilizadas fueron el autorrechazo y la negación.

Restrepo (2021) realizó un estudio destinado a identificar las estrategias de afrontamiento y los niveles de estrés laboral entre los trabajadores sanitarios. Fue descriptivo y permitió cuantificar la información. Los resultados mostraron que la media más alta fue la herramienta de recuperación positiva con una puntuación de 4,35, continuado de la estrategia religiosa con una puntuación media de 3,40, luego la evitación cognitiva con una puntuación de 3,25, la evitación emocional con una puntuación media de 3,10 y la media más baja fue la expresión de angustia con una puntuación de 2,43. En conclusión, las puntuaciones de estrés de esta población que trabaja en centros de salud muestran que el 33% de estos trabajadores tiene un riesgo de estrés medio, seguido de un 23% con un riesgo de estrés elevado.

Ortiz y Vázquez (2019) evidenciaron una investigación que se basó en fijar el grado de estrés laboral con lo respectivo a estilos de afrontamiento de colaboradores de un aeropuerto en Cuenca. Se basó en una correlación y permitió

la medición de información. De acuerdo con los análisis, el 62,9% tenía un bajo nivel de estrés, frente al 35,1% que registró un cierto nivel de estrés. Por lo que atañe a los estilos de afrontamiento, la búsqueda de apoyo social y el autocontrol fueron los más empleados, y la huida, el menos empleado. Para concluir, para poder evitar el estrés, se aconsejó un plan de intervención a fin de que aprendan las dificultades que se les puedan presentar a los colaboradores.

Muy (2019) presentó un estudio que tuvo como objeto fijar la asociación presente entre los estilos de afrontamiento con respecto al estrés laboral en personal de una clínica en México. Se basó en una correlación y no hubo experimentación. Dado que los dos estilos de afrontamiento más empleados por los sujetos fueron la reducción de la amenaza y la focalización problemática (93,8%), se constató la existencia de estrés en 35 sujetos (53,8%). La presión laboral se encontró en el 20% de los participantes, con una intensidad y frecuencia elevadas del 24,6%, al tiempo que la falta de apoyo social se detectó en el 16,9%, con una intensidad y frecuencia elevadas del 27,6%. Resultó aceptada la hipótesis alternativa entre el estilo de gestión de la valoración negativa y la presencia de estrés.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Estrés laboral

Es el efecto de un desajuste entre las exigencias que la organización impone al empleado y su capacidad para hacerles frente. También se produce cuando la organización somete al empleado a presiones y exigencias que no puede soportar por su falta de capacidad, aptitudes, conocimientos, entre otros, perjudicando así su salud y agobiándole física y psicológicamente. (Bazán y Cerna, 2019)

El estrés se puede definir como una respuesta física y emocional a una situación amenazante o dañina que ocurre cuando hay un desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos y la capacidad percibidos de la persona para hacer frente a estas situaciones. En el lugar de trabajo, cuando los empleados perciben que sus habilidades, conocimientos y recursos son insuficientes para satisfacer las necesidades de la empresa, el estrés puede estar relacionado con los estilos de trabajo, las estructuras y las condiciones de trabajo. (Ninatanta, 2022)

Actualmente, debido al crecimiento más rápido de la población mundial, las demandas en el entorno laboral y doméstico pueden ser abrumadoras. Estas condiciones no solo pueden afectar el estado de ánimo de las personas, sino también disminuir los niveles de energía y causar agotamiento físico y mental, especialmente en el lugar de trabajo. Estos factores pueden afectar el desempeño laboral, el estado financiero y familiar y pueden crear situaciones estresantes. (Lozano y Olivos, 2022).

2.2.1.1. Teorías del estrés laboral

Teoría transaccional de estrés y procesos cognitivos Lazarus y Folkman (1986)

El estrés es en gran medida un problema individual, tanto psicológico como fisiológico, y un problema colectivo porque las personas están interconectadas en la sociedad. La premisa básica de esta teoría es que, aunque las personas tienen las mismas demandas, éstas se convierten en estresantes para los individuos dependiendo de su valoración cognitiva. Algunas personas perciben ciertas demandas como una amenaza, mientras que otras las ven como una oportunidad. Esta teoría se apoya en los postulados de la psicología cognitiva, donde los conceptos clave son la valoración cognitiva y el control. (Encinas, 2019)

2.2.1.2. Modelo demanda-control-apoyo social (Karasek 1976)

Aparentemente, los efectos adversos del trabajo sobre la salud y el comportamiento se deben a una combinación de demanda psicológica y características estructurales del trabajo, que pueden relacionarse con la capacidad de tomar decisiones y aplicar un tratamiento adecuado (control). Por lo tanto, propone un modelo bidimensional (demanda-control) que combina estos dos tipos de conocimiento y es aplicable a una amplia gama de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (Encinas, 2019)

2.2.1.3. Síndrome de estar quemado (Burnout)

Se trata de una reacción física y mental que surge de la exposición prolongada y extenuante a niveles de estrés en la persona, compuesta por actitudes

y sentimientos negativos respecto al equipo de trabajo y al propio cometido profesional, junto con la experiencia de agotamiento emocional. Se trata de una situación habitual entre los profesionales sanitarios y, más en general, entre los profesionales de las organizaciones de servicios que están en contacto directo con los usuarios de la organización. (Garita y Herrera, 2019)

2.2.1.4. Dimensiones

De acuerdo con Sunción y Maldonado (2022), el estrés laboral se desenvuelve de la siguiente manera:

2.2.1.4.1. Dimensión 1. Clima organizacional

Una persona que trabaja en una institución debe entender y comprender la misión, las metas, las tácticas, los planes, las políticas de gestión, la dirección y los objetivos de la organización para poder desempeñar sus funciones y tareas con el espíritu de la institución y evitar el desequilibrio emocional.

2.2.1.4.2. Dimensión 2. Estructural organizacional

La gestión de estos recursos debe ser eficaz, y para ello se necesita de herramientas que permitan procesar todas las actividades diarias y traducir estas tareas en elementos eficaces de comunicación, coordinación, relaciones, liderazgo y evaluación de la gestión. Como mínimo, debe existir una forma adecuada de relación entre supervisores y subordinados según su nivel, los empleados deben tener responsabilidades, debe existir un proceso con procedimientos mínimos y debe haber una jerarquía entre el supervisor y la toma de decisiones.

2.2.1.4.3. Dimensión 3. Territorio organizacional

Se trata de un conjunto de actividades relacionadas con los locales y lugares de trabajo, es decir, los propios locales de la empresa, que le confieren una posición ventajosa. Una buena comunicación en tiempo real y el uso de herramientas maximizan los beneficios para la organización. En estos espacios, todas las operaciones deben controlarse respetando la intimidad de los empleados. La presión y el control deben mantenerse bajos. Un buen entorno organizativo gestionado eficazmente crea un nivel aceptable de estrés laboral.

2.2.1.4.4. Dimensión 4. Tecnología

El uso de una determinada herramienta de alta tecnología en una organización debe incluir un ciclo de formación del personal. La tecnología debe agilizar los procesos de trabajo y reducir el tiempo necesario para realizar las tareas, lo que mejora la competitividad de los empleados. De lo contrario, se convierte en un factor de estrés y aleja a los empleados de la nueva tecnología.

2.2.1.4.5. Dimensión 5. Influencia de líderes

Es la capacidad de los individuos para influir positivamente en los demás; es importante reconocer que el liderazgo está presente en todos los empleados. Toda organización o empresa, dependiendo de su complejidad y jerarquía, necesita uno o varios líderes que les motiven y apoyen en su trabajo. La persona a cargo de un área de trabajo en particular necesita ser un líder que se preocupe por el bienestar de sus empleados y les dé confianza en todas sus acciones e iniciativas, esforzándose siempre por hacer un buen trabajo. Si la empresa no cuenta con los líderes adecuados, habrá niveles inaceptables de estrés entre los empleados, lo que provocará problemas de salud mental.

2.2.1.4.6. Dimensión 6. Falta de cohesión

Se trata de la desaparición de la identidad, la pertenencia y los valores dentro de la empresa. El trabajador necesita tener un sentimiento de pertenencia en el trabajo, identificarse plenamente con su trabajo y ser parte integrante de la organización. Una empresa desorganizada dificulta el desarrollo personal del trabajador. Todo el equipo de un área de trabajo debe compartir la responsabilidad y nunca descargarlo todo en una sola persona. Es el equipo el que debe sentir la presión, no una sola persona. El estrés en el trabajo empieza con una sobrecarga que abrumba al empleado. Cuando los trabajadores notan una falta de cohesión en la organización, pueden desarrollar un nivel medio de estrés en el trabajo.

2.2.1.4.7. Dimensión 7. Respaldo del equipo

El equipo toma decisiones basadas en los objetivos empresariales y todos los miembros del equipo deben apoyar estas decisiones. Los miembros del equipo tienen puntos fuertes y débiles que la unidad de negocio y los directivos deben

aprovechar al máximo. A veces, los directivos sobrecargan de trabajo a un departamento u oficina porque creen que pueden asumirlo, pero no todos los miembros del equipo responden de la misma manera, lo que provoca estrés en algunos miembros del personal.

2.2.2. Estilos de afrontamiento

Para afrontar los efectos del estrés en todos sus aspectos, la ayuda más importante es saber cómo manejarlo, ya sea personalmente o con quienes nos rodean, como amigos, compañeros y familiares, de modo que mejore el rendimiento del individuo en el trabajo y en las tareas que se le asignen. El dominio se define generalmente como la capacidad de una persona para anticiparse a las situaciones difíciles o nuevas a las que puede enfrentarse, de modo que pueda gestionar y resolver mejor la situación y reducir el estrés que le pueda causar. (Mendoza y Mendoza, 2022)

Hablar de afrontamiento es hacer hincapié en el complejo de la serie de estrategias o intentos organizados que utiliza el individuo para hacer frente de forma adecuada y correcta a una situación nueva o difícil, por no decir negativa. Por otra parte, para llegar a la correcta utilización de estas estrategias de afrontamiento, es necesario considerar diversos factores internos y externos, pero a veces estas situaciones de afrontamiento no son conocidas por el individuo, que entonces tiene que utilizar toda su capacidad de reacción para lograr un equilibrio en estas situaciones que requieren un alto nivel de estrés. Las estrategias de afrontamiento de situaciones nuevas o difíciles desempeñan hoy en día un papel muy importante en las situaciones estresantes, porque permiten transformar una situación desagradable en un acontecimiento más fácil de gestionar y resolver. (Zapata, 2021)

En opinión de Folkman, el afrontamiento es un proceso variable de interacción entre el sujeto y su entorno. La meta del afrontamiento radica en la adaptación del individuo a una situación concreta de su ámbito. En otras palabras, el afrontamiento se centra en la adaptación estratégica del sujeto al contexto. Los estilos se basan en la forma personal e individual de afrontar el estrés mediante diferentes estrategias de afrontamiento. (Vegas, 2022)

En cuanto a su importancia, juega un rol muy destacado en el campo de la salud, puesto que se ocupa de desarrollar y mejorar las habilidades de afrontamiento, y también es esencial en el campo de la psicoterapia. El afrontamiento se enfoca en la búsqueda de cinco objetivos específicos; reducir las condiciones ambientales que pueden ser perjudiciales y mejorar la capacidad de mantenerse a salvo de cualquier daño, hacer frente a la adversidad, mantener una autoestima sana, conservar la estabilidad emocional y mantener relaciones interpersonales productivas y agradables. (Ninatanta, 2022)

2.2.2.1. Teorías del afrontamiento al estrés

De acuerdo con Urbano (2019) dio a conocer las siguientes teorías:

2.2.2.1.1. Teoría biologista de Selye (1983)

Selye (1983) propuso esta teoría, varios autores la critican argumentando que es demasiado simplista y no considera la complejidad del comportamiento humano en situaciones de supervivencia, dejando de lado aspectos cognitivos y emocionales. Esta teoría se enfoca únicamente en la respuesta fisiológica ante situaciones amenazantes y no considera la conducta de afrontamiento y resolución de problemas que pueden surgir. Por lo tanto, la teoría de Selye solo se enfoca en la activación del organismo, conduciendo a una conducta de evitación o escape.

2.2.2.1.2. Teoría psicoanalítica de Menninger (1954)

Las reacciones de una persona son el resultado de una serie de pensamientos y comportamientos destinados a resolver problemas y reducir así los niveles de estrés. Este modelo se centra en el sujeto y deja de lado el ámbito cognitivo y el entorno. En este sentido, el afrontamiento implica los procesos más organizados o maduros del yo y se equipara con el control del entorno y la conducta adaptativa.

2.2.2.1.3. Teoría procesal del estrés Sandín (1995)

Se basa en un modelo de interacción y en la contribución de otras perspectivas a la comprensión de las interacciones entre los componentes del estrés. Este método considera siete componentes: 1) demandas psicosociales, 2)

valoración cognitiva, 3) respuesta al estrés, 4) estrategias de afrontamiento, 5) variables disposicionales, 6) apoyo social y 7) estado de salud.

2.2.2.1.4. Teoría del ego de Pearling y Schooler (1978)

Es la manera en que el individuo administra sus vínculos con el ambiente para solucionar problemas y atenuar el estrés; este proceso se concibe como el yo más organizado y maduro e incorpora tanto mecanismos primitivos como de defensa. (Encinas, 2019)

2.2.2.2. Dimensiones

Conforme con Mosquipa y Irpanocca (2022) los estilos de afrontamiento se desenvuelven de la siguiente manera:

2.2.2.2.1. Dimensión 1. Afrontamiento productivo

El objetivo es modificar la situación problemática para hacerla menos angustiada, teniendo en cuenta la evaluación primaria y secundaria del problema, es decir, buscando soluciones alternativas basadas en la comprensión que se tiene de la situación. Se trata de una tipología que obedece a un recorrido analítico en el que el individuo se centra conscientemente en la resolución del problema para restablecer el equilibrio. Se trata de una categoría caracterizada por la confrontación, la captación de respaldo social y la persecución de soluciones. (Mosquipa y Irpanocca, 2022)

2.2.2.2.2. Dimensión 2. Afrontamiento no productivo

Es una manera de sobrellevar situaciones estresantes y tratar de evitar emociones negativas. Responde con una actitud defensiva. Esto es ineficaz y ayuda a perpetuar el problema sin buscar una solución. Ejemplos de tales reacciones son: exagerar el problema, asumir la actitud de víctima, evitar situaciones de conflicto, desviar el interés a otras actividades, lidiar pasivamente con el estrés, no aceptar los sentimientos, tratar de negar la situación e incluso desarrollar un comportamiento agresivo, actitud legalista. . drogas como el alcohol, el tabaco, las drogas u otros productos y/o la participación en conductas de riesgo. Comprender los estilos y estrategias de afrontamiento y sus efectos en la salud

puede guiar las intervenciones destinadas a brindar a las personas las herramientas que necesitan para adaptarse mejor a las diferentes situaciones que pueden encontrar en el trabajo.

2.2.2.2.3. Dimensión 3. Afrontamiento orientado a otros

Se refieren a la gestión por parte de la familia mediante sus propios recursos, a saber, evaluación pasiva y reestructuración. Se trata de una serie de herramientas que la familia puede utilizar para hacer frente al estrés. La familia pasa por una fase de afrontamiento y una fase de adaptación al estrés; en ambas fases, las estrategias de afrontamiento son uno de los muchos mecanismos interactivos que condicionan el desarrollo y el desenlace de la familia ante un factor estresante. El afrontamiento alude a los intentos de la familia por reducir o disminuir los efectos del estrés; la adaptación, sin embargo, se define como el esfuerzo por organizarse y constituirse como sistema para recuperar el equilibrio perturbado por el acontecimiento estresante.

2.3. Definición de términos básicos

Absentismo laboral. Toda ausencia de una persona del lugar de trabajo durante el horario laboral dentro de la jornada legal de trabajo. (Quintillana et al., 2020, p. 233)

Accidente laboral. Acontecimientos adversos con resultado de muerte, deterioro de la salud, lesiones, daños u otras pérdidas. (Morey, 2022, p. 80)

Agotamiento emocional. Alteración funcional definida por una sensación de fragilidad y una merma de la fuerza física y mental. (Morey, 2022, p. 85)

Ambiente de trabajo. Conjunto de elementos y acontecimientos que constituyen y condicionan la realización de las actividades laborales. (Morey, 2022, p. 92)

Ansiedad. Manifestación emocional caracterizada por el miedo a algo incierto y difuso, sin objeto externo, en la que el individuo tiene una sensación de impotencia ante una amenaza que percibe como externa o interna. (Díaz y De la Iglesia, 2019, p. 43)

Calidad de vida laboral. Constituye el punto de satisfacción personal y profesional en el rendimiento de la tarea y en el entorno de trabajo, determinado por un determinado tipo de liderazgo y gestión, las condiciones de trabajo, la remuneración, la atención y el interés por las actividades realizadas. (Ruiz et al., 2022, p. 296)

Carga de trabajo. Conjunto de las demandas mentales y físicas de un puesto de trabajo. Dicho de otro modo, todas las exigencias psicofísicas a las que se ve sometido el trabajador durante la jornada laboral. (Ruiz et al., 2022, p. 209)

Clima laboral. Característica interna relativamente duradera de la organización, resultante del comportamiento y las políticas de sus miembros, percibida por éstos, que distingue a la unidad de otras unidades e influye en el comportamiento y las actividades de sus miembros. (Ruiz et al., 2022, p. 200)

Condición de trabajo. Cualquier característica que pueda tener un impacto significativo en la aparición de riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores. (Ruiz et al., 2022, p. 125)

Desempeño. El progreso de un sistema de gestión de la SST en el control de los riesgos de una organización en función de sus políticas y objetivos. (Ruiz et al., 2022, p. 198)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación positiva y alta entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación positiva y alta entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

HE 2 Existe relación positiva y alta entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

HE 3 Existe relación positiva y alta entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

V1. Estrés laboral: se atribuye al grado en el que el trabajador, especialmente cuando se trata del sector salud, son expuestos a cargas prolongadas de estrés que pueden resultar emocionalmente drenantes y conducir al riesgo de padecer de “burnout” (Maslach y Jackson, 1981)

V2. Estilos de afrontamiento: procede de las perspectivas en que las personas pueden lidiar con los problemas o los sentimientos de forma constructiva por medio del manejo de los pensamientos y emociones que conducen hacia el raciocinio (Carver et al., 1989)

3.2.2. Definición operacional

V1. Estrés laboral: será el resultado que se obtuvo al aplicar “*Maslach Burnout Inventory*” de Maslach y Jackson, clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de los líderes, falta de cohesión y respaldo del equipo.

V2. Estilos de afrontamiento: fue el resultado que se obtuvo al aplicar “test psicométrico de COPE”, presentado por Carver, Scheier y Weintraub en 1989, en cuanto al afrontamiento de tipo productivo, no productivo y orientado a otros.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, que expresa la necesidad de obtener conocimientos previos sustentados en referentes teóricos y fomentados en la experiencia profesional para aplicarlos a un contexto específico donde se suscite la necesidad de solventar una problemática o brindar un aporte innovador (Carrasco, 2017).

Asimismo, en cuanto al nivel, se enmarca en uno descriptivo, dado el concepto que refiere, aplica tablas o gráficos de apoyo para desagregar los componentes o características inherentes de las variables que desean ser abordadas dentro de un contexto previamente definido; y un nivel correlacional, que se explica cómo la valorización o grado de relación que poseen dos variables analizadas dentro de un mismo grupo o unidad de análisis, permitiendo englobar adecuadamente las mismas para su presentación estadística e inferencial (Hernández et al., 2014).

3.4. Diseño de la investigación

Este comprende el diseño no experimental, que corresponde a aquellas investigaciones sobre las cuales el investigador no posee ningún tipo de control o ejerce ninguna manipulación deliberada sobre la variable o las variables que está midiendo, en cambio se centra en observar la respuesta natural del fenómeno y proceder a su análisis e interpretación (Rodríguez, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta importante precisar también que el corte que procede de este resultado es transeccional, por cuanto la toma de datos se registra en un único punto dentro de una línea de tiempo predeterminada y los hallazgos se derivan de un análisis retrospectivo de la información (Ñaupas et al., 2018).

La figura 1 detalla lo relacionado a este concepto y su similitud con las variables de la investigación, a continuación:

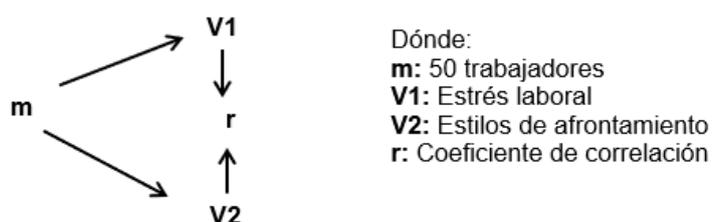


Figura 1 . Diseño correlacional tipo transeccional
Nota. Tomado de Hernández et al. (2014).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

En lo referente a población, su concepto se atribuye, en términos precisos, al grupo general o totalidad de seres vivos o elementos que conforman un universo de interés y sobre el cual se desean realizar estudios (Palella y Martins, 2012). Con base en ello, la población selecciona para ejemplificar los resultados de esta investigación que consta de 50 trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho; quienes fueron delimitados por los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Personal administrativo y asistencial bajo modalidad CAS.
- Personal asistencial nombrado.
- Personal asistencial serums.
- Personal que se desempeñe en el centro de salud San José de Secce Ayacucho.

Criterios de exclusión:

- Personal que no se desempeñe en el centro de salud San José de Secce Ayacucho.
- Personal que no acceda a firmar el consentimiento informado.
- Personal del área de mantenimiento o de servicios generales.

3.5.2. Muestra

Esta resulta de extraer una porción de la población para facilitar el suministro de instrumentos y el procesamiento de información precisa que coadyuve a proyectar los resultados obtenidos hacia el grupo total o la población en cuestión (Arias y Covinos, 2021).

Resulta importante acotar que, en términos de selección, se puede recurrir a varios tipos de muestreo que se ajusten a las necesidades del investigador, por tanto se pueden mencionar aquellos que proceden de la aplicación de cálculos estadísticos para obtener el tamaño representativo y aleatorio de todos los elementos, no obstante, también se puede optar por métodos no aleatorios, por conveniencia o no estadísticos; cuyo propósito es permitirle al investigador seleccionar tantos elementos o individuos de estudio como le sea posible acoger para el tratamiento de los datos (Baena, 2017).

Es por ello que, considerando que el tamaño a trabajar en esta investigación comprende a 50 participantes según criterio de inclusión del centro de salud San José de Secce Ayacucho, se ha respaldado este tamaño igualitario para población y muestra de forma no aleatoria y circunstancial.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, esto permitió el recojo sistemático y articulado de los datos y se refiere al proceso de interactuar de forma directa con los participantes y asegura que la información recolectada provenga de una fuente primaria de referencia, facilitando la recopilación de opiniones y perspectivas de los

participantes acerca de temas y subtemas previamente definidos por el investigador (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para el uso de la técnica de la Encuesta, le corresponde la aplicación de un instrumento, en este caso se utilizó el cuestionario, que resulta de plasmar afirmaciones o interrogantes a ser respondidas por los participantes en un diseño que puede ser determinado por el investigador o empleado a partir de instrumentos estandarizados o validados por otros autores que midan exactamente las mismas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Los instrumentos utilizados fueron para medir la variable “Estrés laboral” se ha recurrido al “*Maslach Burnout Inventory*” de los autores Maslach y Jackson, publicado en 1981 y validado por los autores con un coeficiente de confiabilidad de 0,80 para los 25 ítems. Sus enunciados se subdividen en siete dimensiones para valorar los sentimientos o actitudes del personal de salud con respecto a los pacientes. La valoración se suscribe a una escala tipo Likert del 1-7 que van desde respuestas como “nunca” hasta “siempre” para la mayor valoración. Sobre las dimensiones, la primera “CO” consta de cuatro ítems, seguido por “EO” con cuatro ítems, “TO” con dos ítems, “T” con dos ítems, “IL” por cuatro ítems, “FC” por cuatro ítems y “RE” por tres ítems. (Sunció y Maldonado, 2022)

En cuanto a su baremación, se sugieren los siguientes rangos:

25 – 74, aceptable

75 – 125, regularmente aceptable

126 – 175, no aceptable

En Perú, Sunció y Maldonado (2022) fueron los autores que emplearon este instrumento para medir el estrés laboral del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital II-I Moyobamba durante el periodo de 2022, por lo que validaron el constructo a través del juicio de expertos.

Por otro lado, para la medición de la variable “Estilos de afrontamiento” se aplicará el test psicométrico de COPE, presentado por Carver, Scheier y Weintraub en 1989; sustentado en el modelo teórico de Lazarus y Bandura para evaluar dos

posturas: situacional o disposicional. El total de afirmaciones que representa este constructo posee 53 ítems y fue inicialmente suministrado a 978 estudiantes en Estados Unidos, donde se obtuvo una confiabilidad entre 0,45 a 0,92 (Zapata, 2021).

Para el año 2000, se diseñó una nueva versión del COPE, con base en un método de factorización, que contaba con un pretest a 587 participantes del sector salud, simplificando la cantidad de factores a tres: afrontamiento racional, emocional y de evitación. Posteriormente, en una segunda corrida, el análisis fue trifactorial, de donde se obtuvieron 37 ítems del constructo. (Zapata, 2021)

En Perú fue adaptado al juicio de psicólogos y aplicado en 300 estudiantes peruanos en la ciudad de Lima; obteniéndose 13 factores de medición con 65,15% de varianza y un Alfa de Cronbach dentro del rango de 0,53 a 0,91. (Cassaretto y Chau, 2016)

Respecto a su baremación, se tiene lo siguiente

52 – 104, afrontamiento de nivel bajo

105 – 156, afrontamiento de nivel moderado

157 – 208, afrontamiento de nivel alto

3.7. Métodos de análisis de datos

Con base en el método de procesamiento de la información, se recurrirá a dos etapas: la primera que corresponde al análisis descriptivo de las variables, donde se presenta la exploración de los niveles en términos de frecuencia porcentual, así como interrelación por medio de tablas cruzadas. Seguido a ello, se procederá al abordaje inferencial, en donde se practicaron las pruebas de normalidad respectivas para cerciorarse acerca del comportamiento de las variables y elegir el tipo de prueba de correlación paramétrica o no paramétrica, según corresponda.

De ese modo, el análisis se apoyó en programas de ofimática como MS Office Excel 2010 para poder organizar y tabular apropiadamente las respuestas que fueron codificadas en números a partir de la escala otorgada, así como también

en el paquete estadístico SPSS versión 26 para ejemplificar la codificación de variables y proceder a su respectivo análisis descriptivo e inferencial.

3.8. Aspectos éticos o deontológicos.

Este estudio se llevó a cabo siguiendo los principios de autonomía, lo que implica que se cumplirán con todos los requisitos necesarios para garantizar que se trata de un trabajo original y exclusivo para el contexto del estudio. Además, se asegura el derecho de los participantes a retirarse del estudio en cualquier momento y se seguirán los principios de justicia, beneficencia y no maleficencia para garantizar un tratamiento adecuado de los datos confidenciales.

Para llevar a cabo el estudio, se han obtenido los permisos necesarios para acceder al centro de salud San José de Secce Ayacucho, y se incluyen las cartas de autorización firmadas por la dirección del centro.

El investigador se compromete a seguir las políticas de la universidad en cuanto a la originalidad del trabajo, y se somete a cualquier decisión del comité de ética respecto a posibles observaciones o comentarios referidos al contenido de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos

4.1.1. Validez del instrumento

Para el apartado de la validez, al usarse instrumentos estandarizados y validados previamente no se requiere volver a aplicar un análisis, asimismo se destaca que ambos fueron validados por expertos al momento de su creación.

4.1.2. Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad se aplicó una prueba de consistencia cuyo valor resultante es llamado Alfa de Cronbach, este permite conocer si existe una coherencia en el instrumento, y se presenta a continuación:

Tabla 1.

Confiabilidad de la variable estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	25

Tabla 2.

Confiabilidad de la variable estilos de afrontamiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	52

4.2. Resultados de la estadística descriptiva

4.2.1. Estadística descriptiva de la variable: Estrés laboral

En cuanto al estrés laboral, para medir su nivel se aplicó un baremado y este fue el resultado:

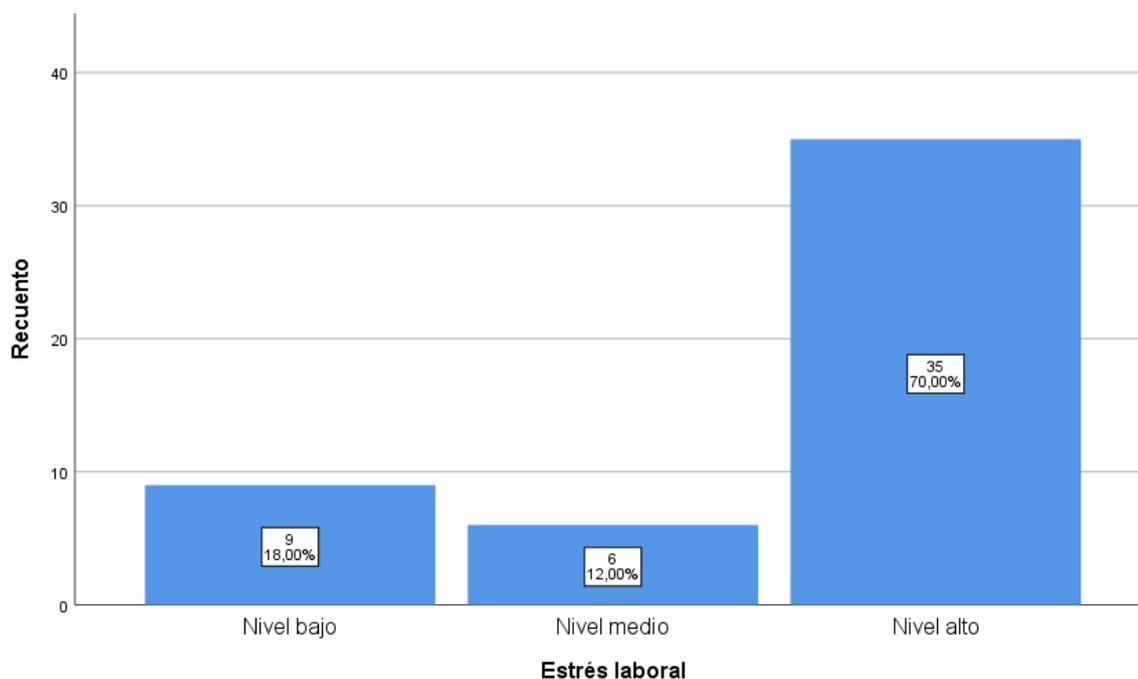


Figura 2. Nivel de estrés laboral

Como se puede apreciar en la figura anterior el mayor porcentaje estuvo ubicado en el nivel alto con 70%, seguido el bajo con 18% y por último el medio con 12%. En conclusión, es posible observar que la mayoría de puestos de trabajo tiene un número alto de estresores que afectan al trabajador en sus niveles de estrés. Por otro lado, en relación a las dimensiones relacionadas estrés se tuvo lo siguiente:

Tabla 3.
Niveles de las dimensiones de la variable estrés

Territorio organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	4	8,0
	Nivel medio	11	22,0
	Nivel alto	35	62,0
	Total	50	100,0
Respaldo de equipo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	10	20,0
	Nivel medio	12	24,0
	Nivel alto	28	56,0
	Total	50	100,0
Clima organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	19	38,0
	Nivel medio	31	62,0
	Total	50	100,0
Estructura organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	22	44,0
	Nivel medio	28	56,0
	Total	50	100,0
Tecnología		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	18	36,0
	Nivel medio	32	64,0
	Total	50	100,0
Influencia de líderes		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	19	38,0
	Nivel medio	31	62,0
	Total	50	100,0
Falta de cohesión		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	24	48,0
	Nivel medio	26	52,0
	Total	50	100,0

Como observa en la tabla anterior para las dimensiones del estrés, la mayoría posee como nivel más alto el medio y el alto. Por tanto, los trabajadores en diferentes áreas tienen un estrés pronunciado.

4.2.2. Estadística descriptiva de la variable: Estilos de afrontamiento

En cuanto a los estilos de afrontamiento, para medir su nivel se aplicó un baremado y este fue el resultado:

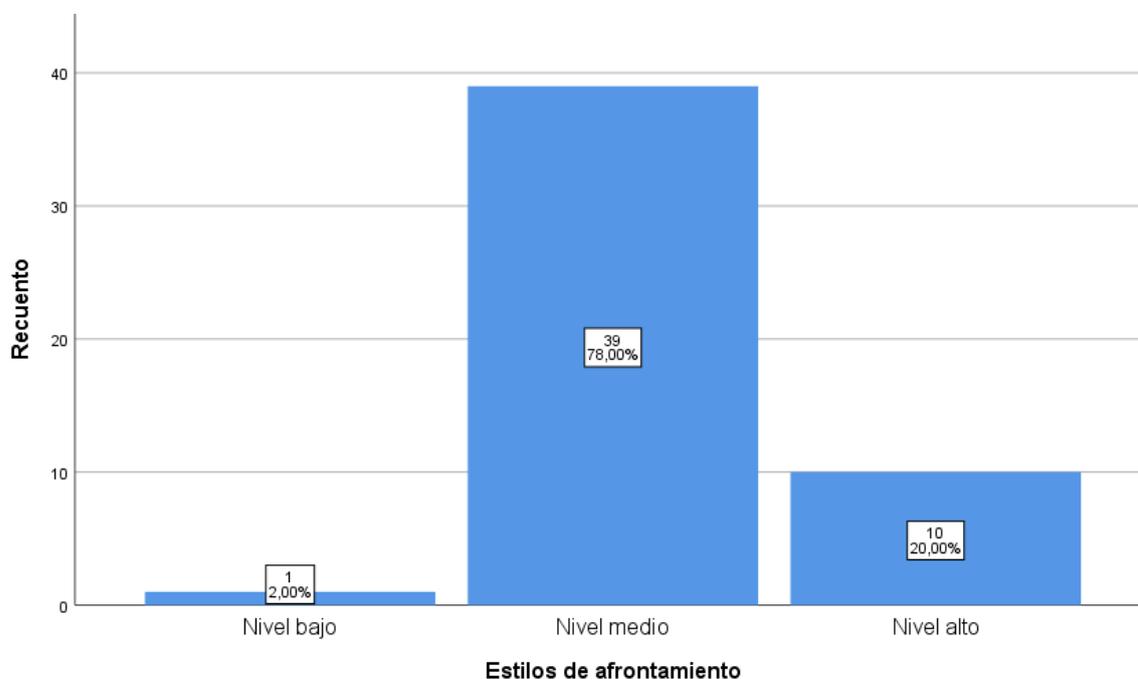


Figura 3. Nivel de estilos de afrontamiento

De acuerdo con la figura anterior, el nivel medio de afrontamiento fue el más frecuente, representando el 78% de la muestra, seguido por el nivel alto con un 20%, mientras que el nivel bajo solo representó el 2%. En conclusión, se puede inferir que la mayoría de los trabajadores poseen un nivel medio de afrontamiento. Por otro lado, en relación a las dimensiones se tuvo lo siguiente:

Tabla 4.*Niveles de las dimensiones de la variable estilos de afrontamiento*

Afrontamiento productivo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	1	2,0
	Nivel medio	33	66,0
	Nivel alto	16	32,0
	Total	50	100,0
Afrontamiento no productivo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	2	4,0
	Nivel medio	36	72,0
	Nivel alto	12	24,0
	Total	50	100,0
Afrontamiento orientado a otros		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	4	8,0
	Nivel medio	32	64,0
	Nivel alto	14	28,0
	Total	50	100,0

Como se puede observar todos los estilos tienen una distribución similar, sin embargo, el que posee un mayor número de personas en el nivel alto es el afrontamiento productivo, por ello se concluye que ese estilo es el más representativo.

4.3. Resultados de la estadística inferencial

4.3.1. Prueba de normalidad

En cuanto a la normalidad de los datos se aplicó la prueba de “Kolmogórov-Smirnov”, esta facilita conocer la naturaleza de los datos recolectados de cada una de las variables a evaluar; obteniéndose lo siguiente:

Tabla 5.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Afrontamiento productivo	,160	50	,003
Afrontamiento no productivo	,138	50	,018
Afrontamiento orientado a otros	,166	50	,001
Estilos de afrontamiento	,216	50	,000
Estrés laboral	,312	50	,000

Se puede notar que todas las categorías arrojaron un valor de significancia inferior a 0,05. Por consiguiente, se puede afirmar que los datos no siguen una distribución normal, lo cual implica que se debe utilizar pruebas de correlación no paramétricas como la prueba de "Rho de Spearman".

4.3.2. Contrastación de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1:

H₁: Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

H₀: No existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

Prueba de estadística:

Tabla 6.
Prueba de correlación en el objetivo específico 1

			Afrontamiento Productivo	Estrés laboral
Rho de Spearman	Afrontamiento Productivo	Coefficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se puede observar que la hipótesis alternativa es aceptada, esto a razón de que se observó una significancia que no sobrepasa el valor de 0,05, lo que confirma la existencia de una correlación significativa y de nivel medio de acuerdo a la teoría expuesta por Hernández y Mendoza (2018), donde se valida el grado y significancia de las relaciones.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₁: Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

H₀: No existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

Prueba de estadística:

Tabla 7.

Prueba de correlación en el objetivo específico 2

			Afrontamiento no productivo	Estrés laboral
Rho de Spearman	Afrontamiento no productivo	Coefficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	50	50
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	50	50

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

Se puede observar que la hipótesis alternativa es aceptada esto a razón de que se observó una significancia que no sobrepasa el valor de 0,05, lo que confirma la existencia de una correlación significativa y de nivel medio de acuerdo a la teoría expuesta por Hernández y Mendoza (2018), donde se valida el grado y significancia de las relaciones.

Prueba de hipótesis específica 3:

H₁: Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

H₀: No existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

Prueba de estadística:

Tabla 8.

Prueba de correlación en el objetivo específico 3

		Afrontamiento orientado a otros	Estrés laboral
Rho de Spearman	Afrontamiento orientado a otros	1,000	,388**
			,005
		50	50
	Estrés laboral	,388**	1,000
		,005	.
		50	50

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

Se puede observar que la hipótesis alternativa es aceptada esto a razón de que se observó una significancia que no sobrepasa el valor de 0,05, lo que confirma la existencia de una correlación significativa y de nivel medio de acuerdo a la teoría expuesta por Hernández y Mendoza (2018), donde se valida el grado y significancia de las relaciones.

4.3.3. Contrastación de hipótesis general

Prueba de hipótesis específica general:

H₁: Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

H₀: No existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023.

Prueba de estadística:

Tabla 9.

Prueba de correlación en el objetivo general

			Estilos de afrontamiento	Estrés laboral
Rho de Spearman	Estilos de afrontamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se puede observar que la hipótesis alternativa es aceptada esto a razón de que se observó una significancia que no sobrepasa el valor de 0,05, lo que confirma la existencia de una correlación significativa y de nivel medio de acuerdo a la teoría expuesta por Hernández y Mendoza (2018), donde se valida el grado y significancia de las relaciones.

V. DISCUSIONES

5.1.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva

Como primer dato analizado se tuvo el nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho; encontrándose que el mayor porcentaje estuvo ubicado en el nivel alto con 70%, seguido el bajo con 18% y por último el medio con 12%. En conclusión, es posible observar que la mayoría de puestos de trabajo tiene un número alto de estresores que afectan al trabajador en sus niveles de estrés. En cuanto a las dimensiones del estrés, se observa que la mayoría de los trabajadores presentan niveles medios y altos. En consecuencia, se puede inferir que los trabajadores de diferentes áreas experimentan un nivel significativo de estrés.

Esto se puede comparar con Sunción y Maldonado (2022), quienes encontraron un nivel de estrés en su muestra que se distribuía de la siguiente manera, un nivel medio (73,7%), bueno (21,1%) y bajo (5,3%). Por ende, concuerda con lo encontrado en este estudio ya que comparte la conclusión de que el nivel alto es el más representativo, lo cual contradice a la muestra de Huallpa y Ortiz (2019) quienes indicaron que los colaboradores evidenciaron 75% en nivel escaso, 25% en nivel mediano, por tanto, no tuvieron un nivel alto.

Asimismo, Suárez y Bravo (2022) indican que los niveles de estrés de los empleados se situaron en el rango medio y afectaron al 46,66% de los participantes, seguido del 33,33% de estrés laboral. Ortiz y Vázquez (2019) encontraron que de acuerdo con los análisis, el 62,9% tenía un bajo nivel de estrés, frente al 35,1% que registró un cierto nivel de estrés. Por lo que atañe a los estilos de afrontamiento, la búsqueda de apoyo social y el autocontrol fueron los más empleados.

En lo que se refiere al nivel de estilos de afrontamiento al estrés de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, se encontró que la mayoría se ubicó en el nivel medio con un 78%, seguido por el nivel alto con un 20%, mientras que solo un 2% se ubicó en el nivel bajo. En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel medio de afrontamiento al estrés. En el mismo orden de ideas, todos los estilos tienen una distribución similar sin embargo el que posee un mayor número de personas en el nivel alto es

el afrontamiento productivo, por ello se concluye que ese estilo es el más representativo.

Esto se compara con Sunci3n y Maldronado (2022) que encontraron un nivel de estrategias de afrontamiento entre los enfermeros que se situaba en un nivel medio (73,7%), bueno (21,1%) y bajo (5,3%). Esto concuerda con la investigaci3n ya que tambi3n se encontr3 una mayor cantidad en el nivel medio. Por su parte, Su3rez y Bravo (2022) expresaron que el estilo de afrontamiento m3s utilizado fue el orientado al problema con un 53,33%, as3 tambi3n se tuvo el estilo de afrontamiento orientado a la emoci3n con un 33% y 13,33% utiliz3 el estilo de afrontamiento evitativo.

Finalmente Muy (2019) indic3 que los dos estilos de afrontamiento m3s empleados por los sujetos fueron la reducci3n de la amenaza y la focalizaci3n problem3tica (93,8%), se constat3 la existencia de estr3s en 35 sujetos (53,8%).

5.2. Discusi3n de los resultados de la estadística inferencial

En cuanto la relaci3n entre el estr3s laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores analizados se tuvo que, debido al nivel de significancia es menor a 0,05, se deb3a aceptar la hip3tesis alternativa y se confirma que existe una correlaci3n significativa y media ($Rho = 0,4527$) de acuerdo con la clasificaci3n de Hern3ndez y Mendoza (2018).

Esto se compara con Sunci3n y Maldronado (2022) que indicaron que estas dos variables presentaron una relaci3n positiva d3bil, un valor r de 0,446 y un nivel de significaci3n de 0,056 por lo que no se presenta una conexi3n importante entre los elementos de estudio. Adem3s, Ninatanta (2022) estableci3 que ambas variables se conectan de forma importante ($p = 0,00 < 0,05$) con $Rho = -0,608$, comprobando una asociaci3n inversa y moderada.

En cuanto a la relaci3n entre el estr3s laboral y el estilo de afrontamiento productivo, se observ3 que debido al nivel de significancia menor a 0,05, se acepta la hip3tesis alternativa, confirmando la existencia de una correlaci3n significativa y media ($Rho = 0,476$) seg3n la clasificaci3n de Hern3ndez y Mendoza (2018). Lavado y Milagros (2021) determinaron un P-valor ($Sig. > 0,05$) con una correlaci3n

de 0,376, lo que muestra una asociación importante entre ambos elementos de estudio. Además, se encontró una correlación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento activo, con un valor de 0,359.

Se encontró una relación significativa entre el estrés laboral y el estilo de afrontamiento no productivo. La hipótesis alternativa fue aceptada debido a un nivel de significancia menor a 0,05, lo que indica una correlación media y significativa ($Rho = 0,366$) según la clasificación de Hernández y Mendoza (2018) sobre el signo y magnitud. Estos hallazgos son respaldados por Abriojo (2021), quien obtuvo un coeficiente de correlación de 0,265, lo que sugiere una asociación importante entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, con un nivel de significancia de $0,014 < 0,05$.

Con respecto a la relación entre el estrés laboral y el estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores, se observó que debido al nivel de significancia menor a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa, lo que confirma la existencia de una correlación significativa y media ($Rho = 0,388$) según la clasificación de Hernández y Mendoza (2018). Asimismo, Quito y Chacha (2022) indicaron que entre el estado de salud mental con respecto al estilo de afrontamiento se encontró relación significativa para los ítems estudiados ($p=0,01/ 0,00$). Estos resultados permiten, por un lado, conocer el estado mental del personal sanitario para tomar medidas que reduzcan los síntomas de ansiedad, depresión y estrés y, por otro, potenciar las herramientas de afrontamiento racional del personal.

VI. CONCLUSIONES

- La relación entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho fue positiva y tuvo un coeficiente de correlación de 0,527 (Sig. 0,000 < 0,05).
- El nivel de estrés laboral de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho estuvo ubicado en el nivel alto con 70%, seguido el bajo con 18% y por último el medio con 12%, y para las dimensiones del estrés la mayoría posee como nivel más alto el medio y el alto.
- El nivel de estilo de afrontamiento al estrés de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho estuvo ubicado en el nivel medio con 78% seguido por el alto con 20% y solo 2% en el nivel bajo, y para las dimensiones el que posee un mayor número de personas en el nivel alto es el afrontamiento productivo, por ello se concluye que ese estilo es el más representativo
- En lo que respecta a la relación entre el estrés laboral y el estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, se observó un nivel de significancia menor a 0,05, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa y confirmar que existe una correlación significativa y media entre ambas variables.
- Con respecto a la relación entre el estrés laboral y el estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, se encontró un nivel de significancia menor a 0,05, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa y confirmar que existe una correlación significativa y media entre ambas variables.
- En cuanto a la relación entre el estrés laboral y el estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa y confirmar que existe una correlación significativa y media entre ambas variables.

VII. **RECOMENDACIONES**

- Implementar programas de gestión del estrés laboral, esto dado el alto nivel de estrés laboral identificado en los trabajadores del centro de salud, se recomienda desarrollar e implementar programas de gestión del estrés. Estos programas pueden incluir técnicas de relajación, mindfulness, actividades físicas y capacitaciones en habilidades de afrontamiento del estrés.
- Fomentar el desarrollo de estrategias de afrontamiento productivo, se sugiere promover y fortalecer el uso de estrategias de afrontamiento productivo en el manejo del estrés laboral. Esto puede incluir brindar capacitación y apoyo para el desarrollo de habilidades de resolución de problemas, establecimiento de metas y búsqueda de apoyo social.
- Capacitar en estrategias de afrontamiento no productivo, es importante brindar capacitación y concientización sobre los efectos negativos de este estilo. Esto puede incluir talleres y sesiones de entrenamiento en habilidades de manejo del estrés, como la reevaluación cognitiva y la gestión emocional.
- Fortalecer el apoyo social y la comunicación en el entorno laboral, dado que el afrontamiento orientado a otros mostró una correlación significativa con el estrés laboral, se recomienda promover un entorno laboral que fomente el apoyo social y la comunicación efectiva entre los trabajadores.
- Monitorear y evaluar regularmente los niveles de estrés laboral y estilos de afrontamiento, estas evaluaciones pueden ayudar a ajustar y mejorar las estrategias de gestión del estrés implementadas en el centro de salud.
- Fomentar el autocuidado y la salud mental de los trabajadores, así como promover la importancia del autocuidado y la salud mental entre los trabajadores del centro de salud es fundamental. Esto puede incluir acciones como la promoción de pausas activas durante la jornada laboral, la facilitación de acceso a servicios de salud mental entre otras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abriojo, T. (2021). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajos del centro de salud de Sayán 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66380/Abriojo_MTM-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL (1°)*. Enfoques Consulting EIRL.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3° ed)* (Grupo Edit).
- Barrios, M. (2022). *Nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud de Santa Elena, provincia Huamanga, región Ayacucho, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30091>
- Bazán, S., y Cerna, M. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urreló]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/970/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación (5°)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., y Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Cassaretto Bardales, M., y Chau Perez-Aranibar, C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 42(2), 95–109. https://doi.org/10.21865/RIDEP42_95
- Chapilliquin, L. (2021). Estilos de Afrontamiento del Estrés Laboral en los Empleados del Sector Público. *Economía y Negocios*, 12(2), 122–140. <https://doi.org/10.29019/eyn.v12i2.977>
- Díaz Kuaik, I., y De la Iglesia, G. (2019). Ansiedad: conceptualizaciones actuales.

- Summa Psicológica*, 16(1). <https://doi.org/10.18774/0719-448x.2019.16.1.393>
- Encinas, M. (2019). *Afrontamiento al estrés, una revisión teórica* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6097/Encinas Orbegoso Margarita Janet.pdf?sequence=1#:~:text=Lazarus y Folkman 1986 Teoría,lograr el retorno del equilibrio.](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6097/Encinas%20Orbegoso%20Margarita%20Janet.pdf?sequence=1#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%201986%20Teoría,lograr%20el%20retorno%20del%20equilibrio.)
- Garita, L., y Herrera, J. (2019). *El Síndrome de Burnout según la teoría de Maslach y Jackson como factor estresor en el desempeño laboral del personal administrativo, caso Departamento de Registro de la Universidad Nacional de Costa Rica* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional]. [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/21144/TFG Lilliana Garita y José Herrera - Síndrome de Burnout 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/21144/TFG%20Lilliana%20Garita%20y%20José%20Herrera%20-%20Síndrome%20de%20Burnout%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Editorial y M. G. H. Education (eds.)). Editorial Education, Mc Graw Hill.
- Hernández, Roberto, Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed). McGraw-Hill.
- Huallpa, M., y Ortiz, L. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa-2019* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuquimi%26ormald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lavado, J., y Milagros, P. (2021). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en el personal de la central-emergencias 105 de la policía nacional del Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de ICA]. [http://www.ti.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1657/1/Milagros Margarita Piñas Pedreros.pdf](http://www.ti.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1657/1/Milagros%20Margarita%20Piñas%20Pedreros.pdf)
- Lizama, N. (30 de enero de 2021). (n.d.). *¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?* El Comercio.

<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>

Lozano, J., y Olivos, D. (2022). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de la municipalidad provincial de San Pablo, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. http://65.111.187.205/bitstream/handle/UPAGU/2499/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Mena, M. (06 de diciembre de 2021). (n.d.). *2020, un año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo*. Statista. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>

Mendoza, N., y Mendoza, M. (2022). *Estilos de afrontamiento en pacientes con tuberculosis atendidos en el centro de salud los libertadores, San Martín de Porres 2022* [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1083/MENDOZA-MENDOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morey, S. (2022). *El accidente laboral desde la perspectiva de la Psicología Social*. Editorial Autores de Argentina. https://books.google.com.pe/books?id=tfR5EAAAQBAJyprintsec=frontcover&dq=accidente+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=accidente+laboral&yf=false

Mosquipa, M., y Irpanocca, R. (2022). *Estrategias de afrontamiento al estrés y clima social familiar en estudiantes del nivel secundario de instituciones educativas públicas mixtas del distrito de Santiago - Cusco, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6888/253T20220361_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Muy, L. (2019). *Estilos de afrontamiento y estrés laboral en personal de una clínica de primer nivel en el Estado de México* [Tesis de pregrado, Instituto Politécnico Nacional]. https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/30744/TESIS_FINAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ninatanta, V. (2022). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas. Gerencia Regional De Salud La Libertad, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89278/Ninatanta_AVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organizacion Mundial de la Salud (28 de septiembre de 2022). (n.d.). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS] (17 de mayo de 2021). (2021). *Jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes*. 2021. <https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- Ortiz, P., y Vázquez, E. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del aeropuerto mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca-Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9632/1/15265.pdf>
- Parella, M., y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (2nd ed.).
- Quintillana, L., García-Gallego, C., Rodríguez-Fernández, R., Fontes de Gracia, S., y Sarriá, E. (2020). *Fundamentos de investigación en psicología* (2º). Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://books.google>.

com.pe/books?id=uF4HEAAAQBAJypg=PT264ydq=absentismo+laboralyhl=e
s-419ysa=Xyved=2ahUKEwiEq7zHgYn9AhVyHrkGHS_wBJYQ6AF6BAg
GEAl#v=onepageyq=absentismo laboralyf=false

Quito, J., y Chacha, R. (2022). *Estado de salud mental y estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud. Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez. Riobamba, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10163/1/Chacha Garcés%20R y Quito Veloz%20J %282022%29 Estado de salud mental y estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud. Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez. Riobamba%20 2022. %28Tesis de P](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10163/1/Chacha%20Garcés%20R%20y%20Quito%20Veloz%20J%202022%29%20Estado%20de%20salud%20mental%20y%20estrategias%20de%20afrontamiento%20en%20profesionales%20de%20la%20salud%20Hospital%20Pediátrico%20Alfonso%20Villagómez%20Riobamba%202022.%28Tesis%20de%20P)

Restrepo, Y. (2021). *Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés asistencial en el personal de salud del Hospital La Misericordia de Calarcá* [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño]. <http://repository.uan.edu.co:8080/bitstream/123456789/5052/1/2021YennyRestrepo.pdf>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. (Klik soluc). <https://eltimonlibreria.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-9786078682225>

Ruiz-Frutos, C., Delclós, J., Ronda, E., García, A., y Benavides, F. (2022). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales (5°)*. GEA Consultoría Editorial S.L. [https://books.google.com.pe/books?id=zY1hEAAAQBAJypg=PA296ydq=vida+laboral+y+carga+de+trabajoyhl=es-419ysa=Xyved=2ahUKEwj17L22g4n9AhWEHbkGHZgkCAgQ6AF6BAgMEAl#v=onepageyq=vida laboral y carga de trabajoyf=false](https://books.google.com.pe/books?id=zY1hEAAAQBAJypg=PA296ydq=vida+laboral+y+carga+de+trabajoyhl=es-419ysa=Xyved=2ahUKEwj17L22g4n9AhWEHbkGHZgkCAgQ6AF6BAgMEAl#v=onepageyq=vida+laboral+y+carga+de+trabajoyf=false)

Suárez, H., y Bravo, M. (2022). *Estrés y estilos de afrontamiento en trabajadores polifuncionales de una empresa privada de turismo en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/63808/1/TRABAJO DE TITULACIÓN - BRAVO MARIA Y SUAREZ HELEN.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/63808/1/TRABAJO%20DE%20TITULACIÓN%20-%20BRAVO%20MARIA%20Y%20SUAREZ%20HELEN.pdf)

Sunció, M., y Maldonado, L. (2022). *Estrés laboral relacionado a las estrategias de afrontamiento del profesional de enfermería que labora en el centro quirúrgico del hospital II-1 Moyobamba. Julio-diciembre 2021* [Tesis de

- pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. [https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4426/5/Informe final tesis. Milagros y Luzmila.pdf](https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4426/5/Informe%20final%20tesis.%20Milagros%20y%20Luzmila.pdf)
- Urbano, E. (2019). *Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en adoelscentes de la escuela de líderes escolares de Lima Norte-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6441/Estilos_UrbanoReano_Edira.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vegas, K. (2022). *Empowerment y estilos de afrontamiento al estrés en colaboradores de una empresa de transporte de la ciudad de Piura* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10122/1/REP_KHINBERLY.VEGAS_EN POWERMENT.Y.ESTILOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10122/1/REP_KHINBERLY.VEGAS_EN_POWERMENT.Y.ESTILOS.pdf)
- Verduga, J., y Ortiz, P. (2021). Estrategias de afrontamiento de los síntomas asociados al estrés laboral en los trabajadores de la empresa de servicios petroleros Alkhorayef Petroleum Co. *Polo Del Conocimiento*, 6(12), 1292–1316.
- Zapata, L. (2021). *Estilos de afrontamiento al estrés y felicidad en el trabajo en colaboradores de la empresa Comunidad Campesina La Soledad en tiempos de pandemia* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62394/Zapata_VLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho, 2023				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
General	General	General	V1: Estrés laboral	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental – transeccional – Correlacional Población y muestra: 50 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumentos: “Maslach Burnout Inventory” y COPE.
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023?	Determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.	Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.	D1: CO D2: EO D3: TO D4: T D5: IL D6: FC D7: RE	
Específicos	Específicos	Específicas	V2: Estilos de afrontamiento	
• ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023?	• Establecer la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.	• Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento productivo de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.	D1: AP D2: ANP D3: AOO	
• ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023?	• Conocer la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.	• Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento no productivo de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.		
• ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023?	• Definir la relación entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.	• Existe una relación positiva y fuerte entre el estrés laboral y estilo de afrontamiento orientado a otros de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho, 2023.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Ítems	Escala
Estrés laboral	se atribuye al grado en el que el trabajador, especialmente cuando se trata del sector salud, son expuestos a cargas prolongadas de estrés que pueden resultar emocionalmente drenantes y conducir al riesgo de padecer de “burnout” (Maslach y Jackson, 1981)	Es una variable que será mensurada en los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho en cuanto al clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de los líderes, falta de cohesión y respaldo del equipo.	Clima Organizacional (CO)	-Misión y metas -Desempeño -Dirección -Organización	25 – 74, aceptable 75 – 125, regularmente aceptable 126 – 175, no aceptable	1, 11, 12, 20	Ordinal, Likert 1 = Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente 6 = Generalmente 7 = Siempre
			Estructura organizacional (EO)	-Rendición de cuentas -Control -Capacidad administrativa -Respeto		2, 3, 6, 16	
			Territorio organizacional (TO)	-Acceso al espacio privado -Incomodidad		15, 22	
			Tecnología (T)	-Tiempo -Conocimiento técnico -Ausencia -Técnicas		4, 14, 18, 25	
			Influencia de líderes (IL)	-Jefes -Respeto por superiores -Bienestar -Confianza		5, 13, 17, 24	
			Falta de cohesión (FC)	-Acuerdos -Estatus -Desorganización -Presión		7, 9, 10, 21	
			Respaldo del equipo (RE)	-Metas profesionales -Aumento de la demanda de trabajo -Asistencia técnica		8, 19, 23	

Variable 2: Estilos de afrontamiento

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles	Ítems	Escala
Estilos de afrontamiento	procede de las perspectivas en que las personas pueden lidiar con los problemas o los sentimientos de forma constructiva por medio del manejo de los pensamientos y emociones que conducen hacia el raciocinio (Carver et al., 1989)	Corresponde a la variable que será mensurada en los trabajadores del centro de salud San José de Secce Ayacucho en cuanto al afrontamiento de tipo productivo, no productivo y orientado a otros.	Afrontamiento productivo (AP)	-Afrontamiento activo -Planificación -Supresión de otras actividades -Postergación del afrontamiento -Búsqueda de apoyo social instrumental -Búsqueda de apoyo social emocional	52 – 104, afrontamiento de nivel bajo 105 – 156, afrontamiento de nivel moderado 157 – 208, afrontamiento de nivel alto	1, 14, 27, 40, 2, 15, 28, 41, 3, 16, 29, 42, 4, 17, 30, 43, 5, 18, 31, 44, 6, 19, 32, 45	Ordinal, Likert 1= Nunca 2 = A veces 3 = A menudo 4 = Siempre
			Afrontamiento no productivo (ANP)	-Reinterpretación positiva y crecimiento -Aceptación -Religión -Negación		7, 20, 33, 46, 8, 21, 34, 47, 9, 22, 35, 48, 11, 24, 37, 50	
			Afrontamiento orientado a otros (AOO)	-Enfoque y liberación de emociones -Desentendimiento emocional -Desentendimiento cognitivo		10, 23, 36, 49, 12, 25, 38, 51, 13, 26, 39, 52	

Anexo 3: Instrumentos

Variable 1: Estrés laboral

Estrés Laboral	ESCALA DE VALORACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	1	2	3	4	5	6	7
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	1	2	3	4	5	6	7
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
6. Mi supervisor no me respeta.	1	2	3	4	5	6	7
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	1	2	3	4	5	6	7
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	1	2	3	4	5	6	7
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	1	2	3	4	5	6	7
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	1	2	3	4	5	6	7
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	1	2	3	4	5	6	7
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	1	2	3	4	5	6	7
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6	7
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	1	2	3	4	5	6	7
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	1	2	3	4	5	6	7
20. La organización carece de dirección y objetivo	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi equipo me presiona demasiado.	1	2	3	4	5	6	7
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	1	2	3	4	5	6	7
24. La cadena de mando no se respeta.	1	2	3	4	5	6	7
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	1	2	3	4	5	6	7

Variable 2: Estilos de afrontamiento

	Ítems	1	2	3	4
1.	Realizo acciones adicionales para deshacerme del problema.				
2.	Trato de obtener una estrategia acerca de lo que debo hacer.				
3.	Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema.				
4.	Me obligo a esperar hasta que sea el momento indicado para actuar.				
5.	Les pregunto a personas que han tenido experiencias similares a la mía sobre lo que hicieron.				
6.	Hablo sobre mis sentimientos con alguien.				
7.	Busco algo positivo en lo que está ocurriendo.				
8.	Aprendo a vivir con el problema.				
9.	Busco ayuda de Dios.				
10.	Me disgusta y doy rienda suelta a mis emociones.				
11.	Me resisto a creer lo que haya ocurrido.				
12.	Desisto en el intento de lograr lo que quiero.				
13.	Me dedico al trabajo o a otras actividades sustitutas para no pensar en el problema.				

14.	Concentro mis esfuerzos en hacer algo con respecto al problema.				
15.	Elaboro un plan de acciones.				
16.	Me concentro en tratar este problema y si es necesario dejo de lado otras cosas.				
17.	Desisto en hacer cualquier cosa hasta que la situación lo permita.				
18.	Trato de recibir el consejo de alguien sobre qué hacer.				
19.	Trato de conseguir apoyo emocional de amigos o parientes.				
20.	Trato de ver el problema desde otra perspectiva para verlo más positivamente.				
21.	Acepto que el hecho que ha ocurrido no puede cambiarse.				
22.	Pongo mi confianza en Dios.				
23.	Dejo salir mis emociones libremente.				
24.	Trato de convencerme que realmente el problema no ha ocurrido.				
25.	Simplemente renuncio a tratar de conseguir mi meta.				
26.	Voy al cine o veo televisión para pensar menos en el problema.				
27.	Hago lo que tiene que hacerse paso a paso.				
28.	Reflexiono mucho sobre los pasos a seguir.				
29.	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.				
30.	Me aseguro de no empeorar las cosas al actuar apresuradamente.				
31.	Hablo con alguien para informarme más sobre la situación.				

32.	Hablo con alguien acerca de cómo me siento.				
33.	Aprendo algo sobre la experiencia que estoy viviendo.				
34.	Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió.				
35.	Trato de encontrar consuelo en mi religión.				
36.	Siento mucha tensión emocional y me doy cuenta que la expreso con igual intensidad.				
37.	Actuó como si no hubiese ocurrido nada.				
38.	Reconozco que no puedo enfrentarlo y dejo de intentar.				
39.	Sueño despierto sobre otras cosas diferentes al problema.				
40.	Tomo medidas directas para evitar que el problema siga.				
41.	Pienso en la mejor manera de manejar el problema.				
42.	Trato por todos los medios de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos de enfrentar la situación.				
43.	Me abstengo de hacer cualquier cosa apresuradamente.				
44.	Hablo con alguien acerca de que podría hacer acerca del problema.				
45.	Busco la acogida y comprensión de alguien.				
46.	Trato de madurar a consecuencia de la experiencia vivida.				

47.	Acepto la realidad de lo sucedido.				
48.	Rezo más de lo usual.				
49.	Me altero y soy consciente de ello.				
50.	Me digo a mí mismo "esto no es real".				
51.	Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en solucionar un problema.				
52.	Duermo más de lo usual.				

Anexo 4: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Dimensiones		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
Clima Organizacional (CO)								
1	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
2	11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
3	12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
4	20. La organización carece de dirección y objetivo.	X		X		X		
Estructura organizacional (EO)								
5	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
6	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
7	6. Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
8	16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
Territorio organizacional (TO)								
9	15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
10	22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
Tecnología (T)								
11	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
12	14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
13	18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
14	25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
Influencia de líderes (IL)								
15	5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		
16	13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
17	17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
18	24. La cadena de mando no se respeta.	X		X		X		
Falta de cohesión (FC)								
19	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
20	9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
21	10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		

22	21. Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x		
Respaldo del equipo (RE)								
23	8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	x		x		x		
24	19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	x		x		x		
25	23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos Susano

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

8 de marzo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano
C.ps.P. N°3090
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTILOS DE
AFRONTAMIENTO**

Dimensiones		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	Afrontamiento productivo (AP)							
1	1. Realizo acciones adicionales para deshacerme del problema.							
2	2. Trato de obtener una estrategia acerca de lo que debo hacer.	X		X		X		
3	3. Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema.	X		X		X		
4	4. Me obligo a esperar hasta que sea el momento indicado para actuar.	X		X		X		
5	5. Les pregunto a personas que han tenido experiencias similares a la mía sobre lo que hicieron.	X		X		X		
6	6. Hablo sobre mis sentimientos con alguien.	X		X		X		
7	14. Concentro mis esfuerzos en hacer algo con respecto al problema.	X		X		X		
8	15. Elaboro un plan de acciones.	X		X		X		
9	16. Me concentro en tratar este problema y si es necesario dejo de lado otras cosas.	X		X		X		
10	17. Desisto en hacer cualquier cosa hasta que la situación lo permita.	X		X		X		
11	18. Trato de recibir el consejo de alguien sobre qué hacer.	X		X		X		
12	19. Trato de conseguir apoyo emocional de amigos o parientes.	X		X		X		
13	27. Hago lo que tiene que hacerse paso a paso.	X		X		X		
14	28. Reflexiono mucho sobre los pasos a seguir.	X		X		X		
15	29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
16	30. Me aseguro de no empeorar las cosas al actuar apresuradamente.	X		X		X		
17	31. Hablo con alguien para informarme más sobre la situación.	X		X		X		
18	32. Hablo con alguien acerca de cómo me siento.	X		X		X		
19	40. Tomo medidas directas para evitar que el problema siga.	X		X		X		
20	41. Pienso en la mejor manera de manejar el problema.	X		X		X		
21	42. Trato por todos los medios de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos de enfrentar la situación.	X		X		X		
22	43. Me abstengo de hacer cualquier cosa apresuradamente.	X		X		X		
23	44. Hablo con alguien acerca de que podría hacer acerca del problema.	X		X		X		
24	45. Busco la acogida y comprensión de alguien.	X		X		X		
25	Afrontamiento no productivo (ANP)	X		X		X		
26	7. Busco algo positivo en lo que está ocurriendo.	X		X		X		
27	8. Aprendo a vivir con el problema.	X		X		X		
28	9. Busco ayuda de Dios.	X		X		X		
29	11. Me resisto a creer lo que haya ocurrido.	X		X		X		
30	20. Trato de ver el problema desde otra perspectiva para verlo más positivamente.	X		X		X		
31	21. Acepto que el hecho que ha ocurrido no puede cambiarse.	X		X		X		

32	22. Pongo mi confianza en Dios.	X		X		X	
33	24. Trato de convencerme que realmente el problema no ha ocurrido.	X		X		X	
34	33. Aprendo algo sobre la experiencia que estoy viviendo.	X		X		X	
35	34. Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió.	X		X		X	
36	35. Trato de encontrar consuelo en mi religión.	X		X		X	
37	37. Actuó como si no hubiese ocurrido nada.	X		X		X	
38	46. Trato de madurar a consecuencia de la experiencia vivida.	X		X		X	
39	47. Acepto la realidad de lo sucedido.	X		X		X	
40	48. Rezo más de lo usual.	X		X		X	
41	50. Me digo a mí mismo "esto no es real".	X		X		X	
	Afrontamiento orientado a otros (AOD)						
42	10. Me disgusto y doy rienda suelta a mis emociones.	X		X		X	
43	12. Desisto en el intento de lograr lo que quiero.	X		X		X	
44	13. Me dedico al trabajo o a otras actividades sustitutas para no pensar en el problema.	X		X		X	
45	23. Dejo salir mis emociones libremente.	X		X		X	
46	25. Simplemente renuncio a tratar de conseguir mi meta.	X		X		X	
47	26. Voy al cine o veo televisión para pensar menos en el problema.	X		X		X	
48	36. Siento mucha tensión emocional y me doy cuenta que el expreso con igual intensidad.	X		X		X	
49	38. Reconozco que no puedo enfrentarlo y dejo de intentar.	X		X		X	
50	39. Sueño despierto sobre otras cosas diferentes al problema.	X		X		X	
51	49. Me altero y soy consciente de ello.	X		X		X	
52	51. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en solucionar un problema.	X		X		X	
53	52. Duermo más de lo usual.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Rosa Esther Chirinos Susano**

DNI: **08217185**

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínico Educativo**

8 de marzo del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Rosa E. Chirinos Susano
 C.ps.P. N°3090
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS
LABORAL**

DIMENSIONES		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
Clima Organizacional (CO)								
1	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
2	11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
3	12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
4	20. La organización carece de dirección y objetivo.	X		X		X		
Estructura organizacional (EO)								
5	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
6	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
7	6. Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
8	16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
Territorio organizacional (TO)								
9	15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
10	22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
Tecnología (T)								
11	4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
12	14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
13	18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
14	25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
Influencia de líderes (IL)								
15	5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		
16	13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
17	17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
18	24. La cadena de mando no se respeta.	X		X		X		

Falta de cohesión (FC)							
19	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X	
20	9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X	
21	10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X	
22	21. Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X	
Respaldo del equipo (RE)							
23	8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X	
24	19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X	
25	23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. HUAYTALLA CUBA, LUZ BLANCA

DNI: 47490180

Especialidad del validador: MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

14 de marzo del 2023

1.Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2.Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3.Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




 Luz Blanca Huaytalla Cuba
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 35976

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTILOS DE
AFRONTAMIENTO**

DIMENSIONES		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	Afrontamiento productivo (AP)							
1	1. Realizo acciones adicionales para deshacerme del problema.	X		X		X		
2	2. Trato de obtener una estrategia acerca de lo que debo hacer.	X		X		X		
3	3. Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema.	X		X		X		
4	4. Me obligo a esperar hasta que sea el momento indicado para actuar.	X		X		X		
5	5. Les pregunto a personas que han tenido experiencias similares a la mía sobre lo que hicieron.	X		X		X		
6	6. Hablo sobre mis sentimientos con alguien.	X		X		X		
7	14. Concentro mis esfuerzos en hacer algo con respecto al problema.	X		X		X		
8	15. Elaboro un plan de acciones.	X		X		X		
9	16. Me concentro en tratar este problema y si es necesario dejo de lado otras cosas.	X		X		X		
10	17. Desisto en hacer cualquier cosa hasta que la situación lo permita.	X		X		X		
11	18. Trato de recibir el consejo de alguien sobre qué hacer.	X		X		X		
12	19. Trato de conseguir apoyo emocional de amigos o parientes.	X		X		X		
13	27. Hago lo que tiene que hacerse paso a paso.	X		X		X		
14	28. Reflexiono mucho sobre los pasos a seguir.	X		X		X		
15	29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
16	30. Me aseguro de no empeorar las cosas al actuar apresuradamente.	X		X		X		

17	31. Hablo con alguien para informarme más sobre la situación.	X		X		X		
18	32. Hablo con alguien acerca de cómo me siento.	X		X		X		
19	40. Tomo medidas directas para evitar que el problema siga.	X		X		X		
20	41. Pienso en la mejor manera de manejar el problema.	X		X		X		
21	42. Trato por todos los medios de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos de enfrentar la situación.	X		X		X		
22	43. Me abstengo de hacer cualquier cosa apresuradamente.	X		X		X		
23	44. Hablo con alguien acerca de que podría hacer acerca del problema.	X		X		X		
24	45. Busco la acogida y comprensión de alguien.	X		X		X		
	Afrontamiento no productivo (ANP)							
25	7. Busco algo positivo en lo que está ocurriendo.	X		X		X		
26	8. Aprendo a vivir con el problema.	X		X		X		
27	9. Busco ayuda de Dios.	X		X		X		
28	11. Me resisto a creer lo que haya ocurrido.	X		X		X		
29	20. Trato de ver el problema desde otra perspectiva para verlo más positivamente.	X		X		X		
30	21. Acepto que el hecho que ha ocurrido no puede cambiarse.	X		X		X		
31	22. Pongo mi confianza en Dios.	X		X		X		
32	24. Trato de convencerme que realmente el problema no ha ocurrido.	X		X		X		
33	33. Aprendo algo sobre la experiencia que estoy viviendo.	X		X		X		
34	34. Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió.	X		X		X		
35	35. Trato de encontrar consuelo en mi religión.	X		X		X		
36	37. Actuó como si no hubiese ocurrido nada.	X		X		X		
37	46. Trato de madurar a consecuencia de la experiencia vivida.	X		X		X		
38	47. Acepto la realidad de lo sucedido.	X		X		X		
39	48. Rezo más de lo usual.	X		X		X		
40	50. Me digo a mí mismo "esto no es real".	X		X		X		

	Afrontamiento orientado a otros (AOO)						
41	10. Me disgusto y doy rienda suelta a mis emociones.	X		X		X	
42	12. Desisto en el intento de lograr lo que quiero.	X		X		X	
43	13. Me dedico al trabajo o a otras actividades sustitutas para no pensar en el problema.	X		X		X	
44	23. Dejo salir mis emociones libremente.	X		X		X	
45	25. Simplemente renuncio a tratar de conseguir mi meta.	X		X		X	
46	26. Voy al cine o veo televisión para pensar menos en el problema.	X		X		X	
47	36. Siento mucha tensión emocional y me doy cuenta que el expreso con igual intensidad.	X		X		X	
48	38. Reconozco que no puedo enfrentarlo y dejo de intentar.	X		X		X	
49	39. Sueño despierto sobre otras cosas diferentes al problema.	X		X		X	
50	49. Me altero y soy consciente de ello.	X		X		X	
51	51. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en solucionar un problema.	X		X		X	
52	52. Duermo más de lo usual.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. HUAYTALLA CUBA, LUZ BLANCA

DNI: 47490180

Especialidad del validador: MAGISTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

14 de marzo del 2023

1.Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2.Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3.Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Luz Blanca Huaytalla Cuba
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. 35976

Anexo 5: Matriz de datos

CUESTIONARIO MASLACH (ESTRÉS LABORAL)																									
ENCUESTADOS	DIMENSIONES																								
	CLIMA ORGANIZACIONAL CO				ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EO				TERRITORIO ORGANIZACIONAL TO		TECNOLOGIA T				INFLUENCIA DE LIDERES IL				FALTA DE COHESION FC				RESPALDO DEL EQUIPO RE		
paciente 01	4	5	5	7	7	7	7	4	7	4	5	4	6	6	7	4	6	4	6	7	4	6	7	4	4
paciente 02	7	4	7	5	5	4	5	4	6	5	6	4	7	5	6	6	4	6	5	4	6	5	7	5	7
paciente 03	4	6	6	7	5	4	6	6	4	5	5	7	5	4	4	5	4	5	4	6	4	6	4	7	6
paciente 04	7	5	5	7	5	6	4	7	5	6	6	6	6	7	4	5	7	4	7	7	6	6	5	5	7
paciente 05	5	4	5	4	4	6	5	5	5	5	7	7	5	7	4	6	5	7	4	4	6	6	5	6	7
paciente 06	6	5	6	7	4	4	7	4	7	4	4	5	7	4	4	4	5	5	6	5	5	6	7	5	5
paciente 07	7	4	5	5	7	5	5	5	5	4	7	5	6	5	5	7	7	4	6	7	4	5	4	5	7
paciente 08	6	7	6	4	4	7	7	4	5	7	4	4	6	7	6	7	7	4	5	4	4	5	7	4	7
paciente 09	6	4	7	4	6	6	4	7	4	7	4	5	7	5	7	6	7	4	7	4	7	7	7	4	4
paciente 10	5	5	6	6	4	7	4	7	6	4	7	7	6	4	6	5	5	4	5	7	5	4	4	6	6
paciente 11	7	6	6	6	5	6	4	5	7	7	4	5	5	7	6	4	6	5	4	5	4	6	5	7	5
paciente 12	7	6	4	4	4	6	5	4	5	5	5	5	6	6	4	5	4	5	4	6	7	6	4	4	5
paciente 13	4	7	7	6	7	4	4	6	5	7	5	6	6	7	5	6	5	4	7	4	5	6	5	7	5
paciente 14	6	6	5	4	7	4	5	5	6	5	5	7	7	6	6	7	7	5	5	6	7	4	4	7	7
paciente 15	4	3	1	3	1	1	2	6	1	1	2	1	4	1	3	1	1	3	4	3	3	1	1	3	1
paciente 16	3	3	2	2	4	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	3	2
paciente 17	4	3	2	4	4	5	2	3	2	4	3	4	2	5	3	5	4	2	3	5	5	4	4	4	2
paciente 18	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
paciente 19	2	2	1	2	1	1	1	7	3	2	2	3	3	6	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
paciente 20	2	5	2	3	3	2	3	3	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	5	3
paciente 21	2	3	1	2	1	1	1	7	3	2	2	3	3	6	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
paciente 22	4	3	1	2	1	1	2	6	2	1	2	1	4	1	3	1	1	3	4	3	3	1	1	3	2

paciente 23	3	3	6	3	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	4	6	3	3	3	2	4	3	2	3	3
paciente 24	4	3	2	2	1	1	4	3	2	3	2	3	3	1	4	4	2	3	3	3	2	1	1	3	1
paciente 25	3	4	6	2	4	3	3	5	2	1	2	2	4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	4	4	2
paciente 26	1	2	6	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	2	3	3	4	2	5
paciente 27	2	2	3	3	4	4	2	5	3	3	2	5	2	3	3	3	3	2	1	2	4	3	2	3	2
paciente 28	4	5	4	5	5	2	4	6	5	2	6	1	2	4	6	6	4	5	4	3	4	4	2	6	4
paciente 29	4	2	4	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1
paciente 30	5	5	7	5	5	6	5	7	4	7	7	6	7	4	4	7	5	7	5	6	7	5	4	4	4
paciente 31	7	4	7	4	6	6	5	6	6	5	4	6	5	6	7	6	7	7	5	4	5	6	4	7	7
paciente 32	4	6	4	4	6	6	7	7	6	6	7	7	7	4	5	6	7	6	4	4	7	4	5	5	5
paciente 33	6	6	6	7	6	6	7	4	6	4	4	6	6	4	6	5	7	7	5	5	7	6	5	5	7
paciente 34	5	5	7	6	6	4	4	5	4	5	5	5	4	4	6	6	7	6	6	6	5	4	4	4	6
paciente 35	5	7	7	4	4	4	4	5	7	6	7	7	7	4	6	7	5	7	7	7	6	7	4	7	5
paciente 36	5	7	5	5	6	4	4	5	4	4	4	4	6	6	5	7	5	7	6	6	7	6	6	7	6
paciente 37	7	4	4	4	6	5	4	6	4	4	7	4	7	7	6	7	4	4	5	4	5	5	7	7	5
paciente 38	4	5	7	6	7	5	6	7	7	6	5	6	7	6	6	5	6	4	7	4	5	5	4	7	5
paciente 39	6	6	6	4	6	5	5	5	4	5	7	7	4	6	5	6	7	6	4	6	7	5	7	6	5
paciente 40	6	5	6	7	5	5	6	6	4	6	7	5	5	5	7	4	7	5	5	4	4	6	4	6	5
paciente 41	5	5	6	7	5	7	7	4	4	5	5	4	6	4	4	4	5	5	5	7	7	7	6	4	7
paciente 42	7	4	4	5	7	5	7	6	7	4	6	5	6	6	4	6	6	6	4	7	7	6	4	4	6
paciente 43	7	5	4	7	6	6	4	5	7	4	5	7	5	4	7	7	5	7	6	7	6	7	6	4	7
paciente 44	7	7	5	6	7	7	6	7	4	6	5	6	5	6	7	6	4	5	6	7	6	5	4	6	6
paciente 45	5	6	7	7	4	6	4	5	6	5	4	5	5	4	4	5	4	6	7	4	6	5	7	5	6
paciente 46	5	4	6	7	4	7	7	6	7	4	4	4	6	7	7	4	6	4	5	5	4	4	4	5	5
paciente 47	4	7	7	5	6	7	6	5	5	4	7	6	4	5	4	5	5	7	4	5	5	5	7	5	5
paciente 48	4	6	4	5	6	4	4	7	7	5	4	6	7	5	7	4	6	5	4	4	4	5	4	5	5
paciente 49	5	6	4	7	5	7	5	6	7	7	5	7	5	6	5	6	4	5	5	4	5	4	5	6	5
paciente 50	4	7	5	6	7	5	6	7	6	5	4	6	7	7	5	7	4	6	7	5	5	6	4	5	4

CUESTIONARIO COPE (ESTILOS DE AFRONTAMIENTO)																																																									
ENCUESTADOS	DIMENSIONES																																																								
	AFRONTAMIENTO PRODUCTIVO (AP)												AFRONTAMIENTO NO PRODUCTIVO (ANP)										AFRONTAMIENTO ORIENTADO A OTROS (AOO)																																		
paciente 01	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3				
paciente 02	2	2	4	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
paciente 03	4	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	2				
paciente 04	2	2	4	2	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3				
paciente 05	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3					
paciente 06	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3					
paciente 07	2	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	2	4						
paciente 08	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1					
paciente 09	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3					
paciente 10	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	1	2	3	3	4	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2
paciente 11	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	
paciente 12	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	1	2	2	1	2	4	2	2	3	2	2	2				
paciente 13	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2			
paciente 14	3	3	4	1	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	1	3	4	2	3	2	1	2	2	1	2	2	4	3	2	2	1	2	2	3			
paciente 15	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2		
paciente 16	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2				
paciente 17	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	2				

paciente 18	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2			
paciente 19	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2			
paciente 20	3	2	3	2	1	4	3	2	1	3	4	2	2	2	3	2	2	1	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	1	3	2		
paciente 21	3	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	2	4	1	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1					
paciente 22	2	4	1	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	1	4	2	3	3	4	1	4	3	4	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	
paciente 23	2	3	1	1	2	2	4	4	1	2	1	2	4	4	1	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	4	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2
paciente 24	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	4	1	3	2	2	1	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	2	1	3
paciente 25	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3		
paciente 26	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3
paciente 27	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	
paciente 28	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3
paciente 29	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	
paciente 30	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4
paciente 31	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	4		
paciente 32	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	
paciente 33	4	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4		
paciente 34	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3
paciente 35	2	3	3	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	2	3
paciente 36	2	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	

paciente 37	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	4			
paciente 38	4	4	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2				
paciente 39	4	2	2	2	4	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3						
paciente 40	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	2	2	4						
paciente 41	2	4	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2				
paciente 42	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2				
paciente 43	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	2	2	4	3	4	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4
paciente 44	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4				
paciente 45	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4				
paciente 46	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	4	3				
paciente 47	3	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	4					
paciente 48	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3		
paciente 49	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2				
paciente 50	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4							

Anexo 6: Propuesta de valor

La investigación llevada a cabo demostró que existe una relación positiva entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho. Para hacer frente a este problema, se deben mejorar los estilos de afrontamiento de los trabajadores, a fin de que puedan manejar los niveles elevados de estrés a los que se ven expuestos. Esta situación ha afectado negativamente el rendimiento de los trabajadores, lo que a su vez ha impactado en la rentabilidad de la institución.

Por tanto, las conclusiones y recomendaciones surgidas de esta investigación tienen un gran valor, no solo para el centro de salud San José de Secce Ayacucho, sino también para otras empresas que enfrenten situaciones similares. En general, se encontró una correlación positiva significativa de 0,527 entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los trabajadores, lo que respalda la hipótesis alternativa y rechaza la nula.

Se recomienda a los directivos del centro de salud que implementen talleres para mejorar los estilos de afrontamiento de los trabajadores y reducir los niveles de estrés encontrados. Además, se sugiere la creación de zonas de descanso para que los trabajadores puedan aislarse y mejorar su nivel de estrés.

En resumen, esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los trabajadores del centro de salud San José De Secce Ayacucho en 2023. Este trabajo representa una propuesta de valor, ya que permite analizar un problema real relacionado con el estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los trabajadores, lo que a su vez contribuirá a mejorar la rentabilidad de la institución y a cuidar la mano de obra, que es esencial para cualquier proyecto exitoso.