



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de
Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa,
Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Contreras Díaz, Liliana Eliseth (ORCID: 0000-0001-6284-9294)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza e iluminarme en cada paso de mi vida.

A mis padres, por ser mi motor y motivo de seguir surgiendo como profesional, siendo testigo del trabajo perseverante para lograr con éxito mis metas trazadas.

A mi esposo y a mi amada hija por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y por estar ahí brindándome su comprensión, cariño y amor.

Liliana Eliseth

Agradecimiento

A DIOS nuestro padre celestial, por brindarnos la vida, la salud, fortaleza y sabiduría, para lograr con éxito nuestros sueños.

A nuestra asesora Dra. Juana Judit Muñoz. Asenjo por sus aportes y guía en todo el proceso de la elaboración de la presente tesis.

A mi esposo por su apoyo incondicional en este trayecto de superarme cada día más como profesional.

A mis padres por ser siempre el motor que impulsa mis sueños y mis esperanzas.

La Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de abreviaturas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis estadístico	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de estrés laboral	17
Tabla 2. Nivel de estrategias de afrontamiento de estrés	18
Tabla 3. Relación entre afrontamiento en los problemas y estrés laboral	19
Tabla 4. Relación entre afrontamiento en las emociones y estrés laboral	20
Tabla 5. Relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento	21

Índice de abreviaturas

MINSA: Ministerio de Salud

OMS: Organización Mundial de la Salud.

Resumen

El estrés es una enfermedad que perjudica al personal de salud, más aún en tiempos de pandemia donde la exigencia, y la sobrecarga laboral se ha incrementado. El objetivo general del estudio fue establecer la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo, se empleó una metodología de tipo básico, con un diseño no experimental, de nivel correlacional, descriptivo, con una muestra de 50 trabajadores de un Centro de Salud Chiclayo, la técnica empleada fue la encuesta, para recolectar información. Se tuvo como resultados que, el nivel de estrés laboral del personal de salud en contextos de COVID-19 es medio con un 52%, además, es bajo con un 46% y es alto con un 2%. Finalmente, concluyó que, existe relación significativa entre el afrontamiento en las emociones con el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, con un coeficiente de correlación de ,694.

Palabras clave: Estrés laboral, Afrontamiento del estrés, consecuencia psicológica.

Abstract

Stress is a disease that harms health personnel, especially in times of pandemic where the demand and work overload has increased. The general objective of the study was to establish the relationship between work stress and the coping strategies of Health personnel in the context of COVID19 Villa Hermosa Health Post, Chiclayo, a basic type methodology was used, with a non-experimental design, level correlational, descriptive, with a sample of 50 workers from a Chiclayo Health Center, the technique used was the survey to collect information. The results were that, the level of work stress of health personnel in contexts of COVID-19 is medium with 52%, in addition, it is low with 46% and is high with 2%. Finally, he concluded that there is a significant relationship between coping with emotions and work stress, having a bilateral significance of .000, with a correlation coefficient of .694.

Keywords: Work stress, stress coping, psychological consequence.

I. INTRODUCCIÓN

La enfermedad por Covid-19 se ha extendido muy rápido a nivel global, poniendo a todos los países en una cuarentena obligatoria, esta enfermedad está generando significativos estragos en la salud de las personas mundialmente, perjudicando específicamente la salud mental. Las dolencias más comunes de acuerdo los últimos estudios son dolencias que perjudican la psicología de la persona los cuales están vinculados a la ansiedad, depresión y estrés. (Huarcaya, 2020), afectando no solamente a la población en general, sino en especial a los trabajadores de instituciones de salud, donde diariamente están expuestos a infecciones por tener contactos directos con sujetos que pueden estar contagiados por Covid-19. Esto ha llevado a que el personal que labora en estas instituciones presente altos niveles de estrés y estos debido a que no se utilizan de manera adecuada las estrategias de afrontamiento al estrés que causa la atención a pacientes directa o indirectamente de Covid-19. Según Jácome (2020), de 5 personas, una de ellas presenta trastornos de salud mental, los cuales tienen incidencia de forma directa en sus centros laborales, como el aumento del ausentismo laboral, reducción en la productividad, y los incrementos del costo en las atenciones de la salud.

La Organización Mundial de Salud (2020), refiere que la enfermedad ocasionada por el estrés tanto mental como físico ha sido derrotada por las enfermedades infecciosas en el Caribe y en Latinoamérica en el 2019, en el que se habían reportado 88 millones de personas con síntomas emotivos del cual pertenecían a estrés, puesto que, el estresor que confronta estos padecimientos experimenta varios cambios físico y mental, a nivel global un alrededor de 490 millones de sujetos tiene estrés. De acuerdo a la Asociación Americana de Psicología, el 48% de 12 individuos padecen estrés y se ha demostrado en diferentes situaciones en su vida del trabajo como individual. Asimismo, el Ministerio de Salud (2020), refirió que, en el 2017, en Colombia se ha identificado el Síndrome de Burnout y su variable vinculada al síndrome de despersonalización, realizaciones y agotamientos emocionales en diferentes profesiones de salud. Encontrándose niveles bajos en la realización

personal, niveles altos en las despersonalizaciones y niveles altos en agotamientos emocionales.

En Latinoamérica una de las naciones con superior nivel de estrés laboral es Venezuela (63%), después Ecuador (54%) y Perú con un 29% (6). En Perú (2019), el 70% de sus colaboradores padecen estrés laboral. Sin embargo, México es clasificado como jefe en el alto nivel de estrés laboral y que daña al 75% de sus colaboradores con una situación de cansancio mental a origen de exigencias en los rendimientos laborales excesivos. (Gómez, 2019)

En tanto, en el Perú, el Ministerio de Salud (2010), ha encontrado que el estrés es común en personas de edad entre 30 a 39 años con un 31.4% en mujeres en un 79.3% y en especialistas comprometidos con el 47% desarrollando de esta manera en expertos de la salud el cual sostienen mayores vulnerabilidades en los pacientes con un 19.5%, personal médico 14% y personal de obstetricia con un 19,9%. Además, Ramos (2016), manifestó que, el 76% de colaboradores responden que no se encontraban complacidos o contentos en su labor. En consecuencia, el profesional de la salud se enfrenta diariamente a una situación desafiante en el centro de labores, que frecuentemente se ve evidenciado por la deteriorada condición en el servicio de grandes demandas. Hoy en día, se ha evidenciado proporciones fundamentales de los profesionales sanitarios que padecen estrés (71,5%), depresión, (50,4%) y ansiedad (44,6%). Esta cuestión va más allá de la salud mental de los colaboradores, siendo más visible y continuo en los profesionales de la salud, que de por si es un asunto de salud pública, por lo que un nivel alto de estrés ocasionado por constantes exposiciones de las labores y los factores de preferencia del servicio que implican, demandas de exigencia física y emocional proporcionando lugar a una consecuencia grave y visible como: problema cognitivo que afecta la eficacia y eficiencia de las labores, incremento de las tasas de accidente, morbilidades y ausencia de trabajo.

Por ende, el Puesto de Salud de Villa Hermosa, en Chiclayo, no es ajena a esta realidad, debido a que el personal sanitario, se encuentran expuestos

a un factor de riesgos psicosociales en el centro de labores por el cual exteriorizan el estado de ansiedad, temor, aflicción, cansancio u otra manifestación psicológica, causándole una sensación de estrés e inconformidad laboral que repercute en la calidad de los servicios brindados al usuario y esto se genera debido que no aplican estrategias de afrontamiento para mejorar o equilibrar la exigencia y el esfuerzo que demanda la pandemia por COVID19. Por lo tanto, se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en el contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo?

El estudio se justificó desde el contexto teórico, el cual se desarrolló para obtener una mayor información sobre a las afectaciones psicológicas en trabajadores de salud, los cuales nos ayudarán a comprender el nivel de estrés y el estilo de afrontamientos al estrés por Covid-19 más utilizados, Práctico, debido que los beneficiarios directos serán los trabajadores de salud, debido a ello se podrá buscar y realizar planes de mejora respecto, buscando así una solución a la problemática actual.

Se tiene como objetivo general: Establecer la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de estrés laboral del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo; Determinar el nivel de estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo ; Determinar la relación existente entre la dimensión afrontamiento frente a los problemas con el estrés laboral del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo; Determinar la relación existente entre la dimensión afrontamiento frente a las emociones con el estrés laboral del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo.

Finalmente, tiene como hipótesis: Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se analizaron los trabajos previos relacionados al tema de la investigación, el cual se sustentan a continuación: A nivel internacional, García et al. (2020), en su estudio, el método que utilizó fue revisiones sistemáticas con el formato prisma, en la base de datos electrónica, el cual se efectuó entre los meses de enero y mayo del 2020, tuvo como población los profesionales sanitarios, la información fue obtenida a través de una base de datos y sus principales resultados fueron los siguientes, que de un total de 13 estudios de profesionales de salud que fueron afectados, se obtuvieron niveles medios y altos de estrés, entre 26.5% - 44.6%, y entre otros tipos de sintomatología como depresión, preocupación e insomnio y niveles bajos de ansiedad, el cual concluye que la salud mental del profesional sanitario, los cuales laboran en la primera línea de batalla, si presentan niveles medios y alto de ansiedad, depresiones, insomnio, preocupaciones y nivel de estrés por debajo de lo que se esperaba.

Niño (2019), en su investigación sostuvo como finalidad que se identifique los niveles de estrés percibidos y su asociación con la variable sociodemográfica y la estrategia de afrontamiento en el profesional de enfermería, empleó un estudio descriptivo, transversal y correlacional, con una población de 15 profesionales, a los cuales se les aplicaron las encuestas. Teniendo como resultado que, no hay diferencias entre las variables.

Noris, et al. (2017), en su tuvo como objetivo que se identifique los niveles de estrés y el estilo de afrontamientos de los profesionales de enfermería. Empleó un estudio descriptivo, prospectivo, transversal y cuantitativo, con una muestra de 28 enfermeras y 5 enfermeros, a quienes se les aplicaron las encuestas como técnicas de recojo de información. Teniendo como resultados que, el 60% presentan problemas en el trabajo y estrés. Llegando a la conclusión que, existen niveles de estrés moderado, respecto a los estilos se aprecia una solución adecuada ante las situaciones estresoras.

Flores y Maldonado (2017), en su investigación sostuvo como finalidad que se analice las correlaciones entre las variables de estudio, empleó un

estudio descriptivo, cuantitativo, con una población total de los enfermeros, a los cuales se les aplicaron encuestas. Teniendo como resultado que, existe bajos niveles de estrés en los trabajadores, y las estrategias más usadas de afrontamiento fueron la religión. Concluyendo que, existe asociación significativa en las variables.

Teixeira, et al. (2016), en su estudio tuvo como objetivo el análisis del estrés laboral y la estrategia de afrontamientos en el auxiliar y técnico de enfermería. Empleó un estudio descriptivo – correlacional, transversal, con una población de 310 colaboradores, a los cuales se les aplica la encuesta. Teniendo como resultados que, en el afrontamiento se centra la estrategia protectora la cual está asociada con el estrés. Llegando a la conclusión que, se puede laborar apropiadamente frente al factor que incide en el estrés dentro de la entidad.

A nivel nacional, Abregú (2019), en su tesis tuvo como objetivo determinar la estrategia de afrontamiento en el estrés de los enfermeros, empleó un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, con una población de 30 profesionales de salud, a los cuales se les aplicaron las encuestas como técnica de recojo de información, teniendo como resultado que, el 53% han presentado bajos afrontamiento al estrés, el 30% altos niveles de afrontamiento y el 17% tienen un nivel medio. Llegando a la conclusión que, existen bajos niveles para afrontar al estrés, logrando influir de forma negativa en los profesionales.

Huallpa y Ortiz (2019), en su investigación sostuvo como finalidad que se identifique la asociación entre las variables y la estrategia de afrontamiento. Empleó un estudio descriptivo, correlativo de enfoque cuantitativo, con una población de 26 profesionales, a los cuales se les aplicaron encuestas, teniendo como resultados que, mayormente presentan niveles medios respecto al afrontamiento al estrés, concluyendo que, existe asociaciones entre las variables de estudio con un valor de $p=0.013$.

Arellano (2018), en su tesis tuvo como objetivo la evaluación de la estrategia de afrontamiento ante el estrés laboral, se empleó un estudio

descriptivo, cuantitativo, siendo la muestra los enfermeros de la entidad, a los cuales se les aplicaron encuestas, teniendo como resultado que, existen niveles medios con un 48% y niveles bajos con un 71%. Llegando a la conclusión que, el profesional tiene niveles medios respecto al afrontamiento del estrés.

Palma (2018), en su investigación tuvo como finalidad que se determine la asociación entre las variables, empleó un estudio descriptivo, cuantitativo, con una población de 30 profesionales, a los cuales se les aplicaron encuestas, teniendo como resultados que, existen altos niveles de estrés en un 63.3% y niveles medios sobre afrontamiento con un 43.3%. teniendo como conclusión que, existen relaciones significativas entre las variables con un Valor de $p= 0.04$.

Chipana (2016), en su estudio sostuvo como finalidad que se determine los niveles de estrés laboral y la estrategia de afrontamientos, se empleó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, con una población de la totalidad de profesionales de la entidad, a los cuales se les aplicaron encuestas, teniendo como resultado que, los profesionales presentan niveles medios de estrés y utilizan de manera regular la estrategia de afrontamiento. Llegando a la conclusión que, la mayor parte de profesionales presentan niveles bajos de estrés, aplicando siempre la estrategia de afrontamiento.

A nivel local, Fonseca y Méndez (2020), en su investigación sostuvo como finalidad que se determine los niveles de estrés del profesional de enfermería, empleó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con una población de 12 enfermeras, a las cuales se les aplicaron encuestas, teniendo como resultados que, el 75% de los profesionales de enfermería tienen niveles bajos de estrés y el 25% niveles medios. Asimismo, el 50% tienen entre 46 a 55 años, quienes presentan niveles medios de estrés, el 67% de trabajadores tienen entre 16 a 21 años laborando para la entidad y presentan niveles medios. Llegando a la conclusión que, la mayor parte presentan niveles de estrés bajos, pero se necesita aplicar un tipo de estrategias para reducir el factor estresor.

Ayasta y Carrillo (2013), en su investigación sostuvo como finalidad establecer las asociaciones entre los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento del Hospital Docente Belén. La investigación es de naturaleza cuantitativa descriptiva correlacional; se utilizó el Inventario Maslach de Burnout como instrumento, y se usó la prueba Cope para identificar la estrategia de afrontamientos, todo con consentimiento informado. Que tiene una población de 65 profesionales de la salud. El resultado indica que el 16,7% de los 30 colaboradores evaluados tienen nivel bajo de estrés, el 70% tienen niveles moderados y el 13,3% nivel alto. El 75% de las enfermeras se centran ocasionalmente en el problema, el 72,2% en la emoción y el 75% en la estrategia de afrontamientos que nunca se centran en otros estilos.

Respecto a las bases teóricas estas se sustentan en los siguientes:

Carhuamaca y Acevedo (2018) definen al estrés laboral como el “grupo de reacción fisiológica que prepara a los organismos para las acciones, ante determinadas demandas del ambiente, los organismos ponen en marcha conjuntos de procesos fisiológicos y psicológicos que lo prepara para actuar en efecto y responder a dichas demandas. De acuerdo estas entidades el factor laboral que conlleva al estrés es: interacción entre el trabajo y sus medios ambientes, insatisfacciones en el trabajo y la condición de sus organizaciones, por otro lado, indican la capacidad de los trabajadores su necesidad, su cultura y sus situaciones personales fuera de su trabajo.

Asimismo, Mendoza (2016), menciona que, el estrés, es una enfermedad grave para la economía del país industrializado y en vía de crecimiento, asimismo, resientes las productividades al perjudicar la salud física y emocional del trabajador, la enfermedad profesional, depresión, tristezas, ansiedad, colitis, insomnios, dolores de cabeza, úlcera intestinal, mal cardiaco y hasta disfunciones sexuales genera una pérdida anual equivalente al 4% del PBI.

El estrés laboral aparece como efecto de los contenidos o las intensidades de la demanda laboral o por problemas de índoles organizacionales, los trabajadores inician a experimentar una vivencia

negativa relacionada a los contextos laborales, entre la que se destaca: apatías laborales, astenias, dificultad en la relación interpersonal, reducción en los rendimientos laborales, tristezas, depresiones, síntoma psicossomático que puede llegar a generar apariciones de determinado trastorno psicofisiológico, al igual que marcadas insatisfacciones laborales. El exceso de demandas al que está sometido algunos trabajadores como lo es la mayor de los sectores servicios, juntos con la competitividad laboral, generando un elevado nivel de ansiedad. Factor como el miedo a perder su empleo, las monotonías de algunas actividades y la falta de expectativa colabora en el incremento de las incidencias de estrés. Asimismo, determinado grupo es más vulnerable al efecto del estrés, en especial aquel que cuida a personas con ciertos grados de dependencias. (García y Gil, 2016)

Además, la consecuencia del estrés en el profesional de salud es especialmente visible porque las relaciones profesionales con los pacientes no son fáciles y necesitan una serie de estrategias, competencia, habilidad y actitud. Además, los profesionales tienen que saber establecer distancias terapéuticas indispensables con los pacientes sin perder la empatía y compromisos. (García y Gil, 2016)

La terminación estrés proviene de la física, hace relación a la coacción que realiza un cuerpo encima de otro, siendo aquel que más presión acoge el que logra romperse. El término fue acogido por la psicología y es factible que se encuentre diferente conceptualización en supeditación si se lo toma en cuenta estímulos, respuestas, percepciones o transacciones. (Saltos, 2017).

Además, Palacios (2017), "define el estrés que se relaciona con el trabajo como prototipos de cambio que ocurre cuando el trabajador enfrenta ante el requerimiento ocupacional que no pertenece a sus conocimientos, experiencia o cualidad y que incita sus habilidades para que hagan frente a la situación.

Por lo tanto, Álvarez y Rubio (2018), refieren que, el estrés es el efecto de sobrecargas de acción y situación que los profesionales sanitarios tienen que aceptar y enfrentar como parte esencial a su trabajo. Aprender a

administrar dicha situación para que no afecte su salud al mismo tiempo que ofrece cuidados de calidad.

Canales, Pardo y Solís (2021), manifestaron que, el estrés es la consecuencia que tienen las personas ante una exigencia laboral que no se ajusta a su conocimiento, y que pone a prueba su capacidad para enfrentar la situación. Puede suceder por medio de una diversa situación, la que se logra agravarse cuando los empleados sienten que no reciben apoyo apto de sus compañeros y supervisores, en el que no pueden enfrentar la presión laboral.

En el estrés laboral se interactúa la circunstancia ambiental (estresor de los ambientes laborales) con la característica de los trabajadores (aspecto personal y psicológico que puede cambiar en el tiempo en función al factor como la edad, la necesidad y la expectativa, el estado de salud y/o la fatiga). Por ende, que el estrés laboral está presente y los pocos reconocimientos profesionales que se refleja en los niveles de satisfacción laboral, motivaciones y producciones laborales; asimismo, de perjudicar física y psicológicamente, haciendo presente el cansancio, agotamientos físicos, fatigas mentales, problema de sueño, problemas somáticos, malas relaciones con el resto de trabajadores, etc. (Portero y Vaquero, 2015)

Respecto las causas del estrés laboral, Maz (2017), refiere que, se divide en interno y externo; indica que el factor interno hace referencias a la propia característica de las personas y que el factor externo hace referencias al factor ajeno de las personas. El factor relacionado al trabajo y al estrés obedece a los grados de expectativas que posean los trabajadores según a su capacidad y la tarea encargada en el trabajo, es decir el estrés surge por desequilibrios entre la capacidad y la tarea asignada.

Asimismo, Mendoza (2020), indica que, toda persona ha pasado por mucho suceso que estresan a lo largo de la vida, es por lo cual que es ineludible que se sepa reconocer el origen que desata el estrés. De acuerdo Ávila (2014), hay dos tipos de estrés laboral: Episódicos. Es el cual se va a producir en momentos y tiempos determinados. Se diferencia porque tiene cortas duraciones y es de índole ocasional. Un claro ejemplo de ello es cuando

despiden a los trabajadores o las ejecuciones de tareas específicas que demandan demasiado esfuerzo, pero se logra realizar en corto periodo. Y el Crónico, en cierto caso, se trata de las evoluciones del estrés episódico, ya que hay exposiciones repetitivas y continuas a una diversa situación estresante.

La condición del trabajo tiene un papel fundamental en crear el estrés laboral. El caso de que se expongan a una circunstancia estresante, afecta de manera directa en la confianza y salud de los trabajadores. En cambio, este suceso logra prosperar o acrecentarse en lo malo del caso por intervenciones de factor individual. (Villagaray, 2019). Asimismo, Córdova (2017), menciona que, el estrés laboral ocasiona series de consecuencia y efecto negativo tales como: alteraciones nerviosas, alteraciones dermatológicas, alteraciones musculares, y alteraciones psicológicas.

La consecuencia negativa del estrés laboral aparece como efecto de unos procesos continuos en el cual, sobre todo, falla la estrategia de afrontamientos que suelen emplearse a los profesionales. Esta estrategia de afrontamientos se encuentra, a su vez, determinada por una múltiple variable. (Arrogante, 2016)

Por otro lado, el afrontamiento, son procesos de manejo de la demanda que genera situaciones y el recurso del que se disponen en el momento, las que por último conllevan valoraciones situacionales estresantes. El afrontamiento de situaciones o problema pueden ser diferentes y no esencialmente deben tener las mismas soluciones, sino también las personas ser capaces para modificar las percepciones ante las situaciones y resignarse, prevenir o aceptar. (Lazarus, 1984)

Mella et al, (2020) menciona que el afrontamiento, es un proceso multidimensional y complejo, el cual incluye esfuerzos cognitivos y conductuales de cada persona para el control de diferentes situaciones estresantes, estas estarán influidas por aspectos internos y externos de cada persona. El empleo de la estrategia de afrontamientos adaptativas y desadaptativa son de gran importancia, además de ciertas variables

psicológicas de cada persona, que están estrechamente vinculadas con la deducción de la ansiedad y la depresión. De la misma manera, Condori y Feliciano (2020), conceptúan a los afrontamientos como el esfuerzo cognitivo y conductual que cada uno desarrolla para el manejo de algunas demandas específicas, algunas externas y también internas, de esta forma contempla al afrontamiento como un proceso de cambio constante,

También Chipana (2017), manifiesta que, el afrontamiento del estrés se relaciona al esfuerzo conductual y cognitivo que realiza la persona para que haga frente al estrés; es decir, para que traten ya sea con la demanda externa o interna generadora del estrés, como con los malestares psicológicos que suelen acompañar a los mismos. Por su lado, Kaccallaca (2017), refiere que, las estrategias se van encaminando para que generen un cambio en las formas de percepciones y manejos del estrés, que hacen frente de modo asertivo al sentimiento negativo. Se usa este segundo tipo de estrategias cuando se experimentan que los agentes estresantes perdurarán o no se modificarán.

La estrategia para afrontar distintas situaciones es el recurso psicológico que las personas activan para enfrentar acontecimientos de estrés. Si bien es cierto se ponen en funcionamiento, no específicamente garantiza el triunfo, pero si puede reducir o prevenir los problemas, contribuyen a fortalecer los beneficios. (Amarís, 2013)

Este conjunto de estrategias, es un esfuerzo que realiza para el control del estrés, también se conoce como un mecanismo de defensa. Muchas veces se usa una técnica para afrontar el estrés de forma inconsciente, cuando el estrés no es tratado de forma adecuada, tienden a volver específicamente con mayores intensidades e incrementando los riesgos de dejar una secuela grave. (Chipana, 2016)

Chamorro (2014) menciona que la estrategia de afrontamientos o además denominado coping. Es un proceso cognitivo y conductual que lleva a cabo un individuo para hacerle frente al estrés. Para enfrentar el estrés va a depender del avance del proceso cognitivo y conductual, que nos ayuda

acoplarnos al mundo del estrés. El proceso cognitivo es la manera como se desarrollan los flujos de informaciones en el cerebro y las interpretaciones a nivel mundial que nos contornea.

El afrontamiento dirigido a los problemas, indica a las acciones que los individuos realizan con las intenciones de que cambie los estados actuales ya sean eludiendo o reduciendo las amenazas, Afrontamientos dirigidos a las emociones, es aquella acción orientada a prevenir o reducir una reacción emocional que se desencadena por situaciones estresantes. (Torres, 2017). La estrategia de afrontamientos tiene como objetivo que se mantenga el bienestar, pretendiendo recuperar el efecto deletéreo de la situación estresante. Desde este ambiente, los enfrentamientos usados por los individuos han conseguido ser trascendente en el estudio acerca del estrés en el centro de labores, ya que se refieren al esfuerzo de los sujetos que puede ya sea acentuarse como suavizarse el efecto del evento estresante. (Teixeira, et al, 2016)

El estrés laboral y la estrategia de afrontamientos en personal ha sido efecto de una diversa exploración a nivel nacional e internacional, se debe a que son temas de mucha importancia e impactos en la población a investigar el estresor laboral está relacionado con el peligro físico, paciente agresivo y/o violento, encontrarse poco preparados, por otro lado, en cuanto a la estrategia más utilizada se encuentra que la mayor parte se dirigen a tomar precaución para que no suceda nuevamente, plantear una acción para que se resuelva y analice los problemas de manera objetiva. (Gallego, et al., 2017). La estrategia de afrontamientos se puede catalogar en: adaptativa, compromisos y apoyos, no adaptativa y deficiencia de compromisos. Esta última, al ser caracterizada por los intentos de distanciamientos de las personas con relación al estrés, por medio de las auto-distracciones o la negatividad, conlleva a la consecuencia negativa del estrés, por lo principal en cuanto a la despersonalización y el cansancio emocional. (Serna y Martínez, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

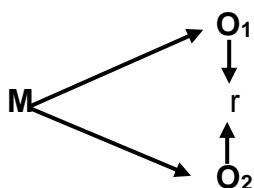
La investigación fue de tipo básico, puesto que, se ejecutaron teóricas de tal manera que aporten de firma considerable al conocimiento sobre el tema estudiado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El estudio fue de diseño no experimental, debido que no se manipula las variables de estudio, sino que estas se analizaron en su ámbito natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El enfoque fue cuantitativo, donde Arteaga (2020), menciona que, el método cuantitativo se centra en una medición objetiva y análisis estadístico, de información recolectada a través de encuestas.

Es correlacional debido que, se busca la relación de las dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Asimismo, fue de nivel explicativo, explicativo: porque presenta una serie de dificultades y pretende que se determine la causa del evento y fenómeno de algún carácter, establece relación de causalidades entre concepto, variable, hecho o fenómeno en contextos concretos, ocasionan sentidos de entendimientos del fenómeno y problema que investigan, y es descriptiva, porque se describirá el comportamiento de las variables de estudio en contextos naturales, (Hernández y Mendoza, 2018). Además, Rus (2021), hace mención que, es explicativa debido que tiene como propósito ampliar los conocimientos ya existentes sobre algo que se conoce muy poco.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual: Carhuamaca y Acevedo (2018) es una reacción fisiológica que prepara a los organismos para las acciones, ante determinadas demandas de los ambientes.

Definición operacional: Se aplicará un instrumento, para recolectar información del nivel de estrés laboral que padecen los profesionales de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo.

Variable 2: Estrategias de afrontamiento

Definición conceptual: Son procesos de manejos de la demanda que producen situaciones y el recurso del que se dispone en el momento, la que conllevan a valoraciones situacionales estresantes. (Lazarus, 1984)

Definición operacional: Se aplicará un instrumento, para recolectar información sobre la estrategia de afrontamientos en los profesionales de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021.

3.3. Población, muestra y muestreo

Carrillo (2015), menciona que la población, es un grupo de personas, cosas o sujetos que sostienen una o varias posesiones en general, además se encuentra en un territorio o espacio y varía en el paso del tiempo; así mismo, López (2004), menciona que, la población son conjunto de sujetos de quienes se pretende conocer determinada cosa, estos pueden ser sujetos, animales, etc. Por lo tanto, la población se conformó por 50 profesionales de un Puesto de Salud Chiclayo.

Criterios de inclusión

- Trabajador de salud que laboren en el Puesto de Salud Chiclayo.
- Trabajador que acepten participar voluntariamente en el estudio.
- Trabajadores que laboren un promedio de un año.

Criterios de exclusión

- Trabajadores de salud que laboren en un Puesto de Salud Chiclayo.
- Trabajadores que acepten participar voluntariamente en el estudio.
- Trabajadores que no laboren un promedio de un año.

Muestra: Espinoza (2016), refiere que la muestra cuando no es posible efectuar censos, se trabaja con una sola muestra, o sea partes representativas y adecuadas de la población. Finalmente, Salas (2020), menciona que, son subgrupos de la población, necesariamente es un elemento que pertenece al conjunto definido en su característica. En tanto, la muestra es un subgrupo extraído de la población, por lo tanto, la muestra estuvo conformado por el total de la población, por no ser una cantidad muy extensa.

Muestreo: El muestreo que se aplicó fue no probabilístico, a criterio del investigador, y considerando que la población no es extensa, siendo innecesario ser tratado mediante una formula.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se aplicó para la recolección del presente estudio fueron las encuestas, Según Carrasco (2009), son mecanismos sociales por excelencias, debiéndose a sus versatilidades, utilidades, objetividades y sencillez para obtener datos. En el presente estudio se aplicó como instrumento el cuestionario, donde se realizará en base a las variables de estudio.

Se utilizó la escala llamada Nursing Stress Scale (NSS) (27), la cual fue elaborada por la investigadora Camiloaga (2020), este instrumento mide los niveles de estrés en el ámbito laboral a través de situaciones estresores al que el profesional es expuesto durante su jornada laboral. El presente instrumento posee 34 ítems, describe de forma potencial la causan del estrés de los profesionales, se agrupan en 2 factores: el ámbito psicológico, el ámbito

físico y el ámbito social. Las respuestas son: muy frecuentemente =3, frecuentemente=2, a veces=1 y no nunca=0, cuando la puntuación es mayor, mayor es el nivel de estrés.

3.5. Procedimiento

El procedimiento que se empleará será: Sustentar la teórica y respaldar el problema con antecedentes, elaborar instrumentos de recojo de información para medir las variables, con la finalidad de obtener información, analizar los resultados obtenidos. Finalmente llegar a una conclusión y en base a ello, proporcionar una sugerencia.

3.6. Método de análisis estadístico

Después de obtener el resultado a través del instrumento, se procederá de forma manual a realizar la data en el Microsoft Excel vs. 2013. Y posteriormente, en el SPSS vs. 25, se analizó los resultados mediante tablas y figuras para ser interpretados en el Microsoft Word.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se respetará la autoría de los autores considerados y citados en las bases teóricas que complementan el estudio en mención, además, de respetar la privacidad e identidad de los colaboradores que participaron en los instrumentos de recolección de datos, siendo voluntariamente considerados.

IV. RESULTADOS

Respecto a los resultados, está se realizó mediante la aplicación de un cuestionario, el cual fue aplicado al personal del Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo, donde se analizó estadísticamente clasificándose por objetivos.

Tabla 1

Nivel de estrés laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	23	46,0
MEDIO	26	52,0
ALTO	1	2,0
Total	50	100,0

Nota. De los resultados que se obtuvieron en la tabla 1, se puede determinar que, el nivel de estrés laboral de los profesionales sanitarios en contextos de COVID-19 se encuentra en un medio con un 52%, es decir, 26 trabajadores contestaron tener este nivel, además, se presenta un nivel bajo con un 46% equivalente a 23 trabajadores y existe un nivel alto con un 2%, es decir, 1 trabajador.

Tabla 2*Nivel de estrategias de afrontamiento de estrés*

NIVEL		BAJO	NIVEL MEDIO	ALTO	Total
BAJO	Recuento	3	11	0	14
	% del total	6,0%	22,0%	0,0%	28,0%
MEDIO	Recuento	0	8	0	8
	% del total	0,0%	16,0%	0,0%	16,0%
ALTO	Recuento	1	21	6	28
	% del total	2,0%	42,0%	12,0%	56,0%
Total	Recuento	4	40	6	50
	% del total	8,0%	80,0%	12,0%	100,0%

Nota. Según los resultados que se obtuvieron en la tabla 2, se logra visualizar las estrategias de afrontamiento del estrés aplicados en la entidad se encuentran en un nivel bajo con un 22%, equivalente a 11 trabajadores, además, 21 trabajadores, es decir, el 42% manifestaron tener un nivel alto. Y 8 trabajadores, es decir, el 16% consideran tener un nivel medio.

Tabla 3*Relación entre afrontamiento frente a los problemas y estrés laboral*

		Afrontamiento frente a los problemas	Estrés laboral
Afrontamiento frente a los problemas	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Nota. De los resultados que se obtuvieron en la tabla 3, se logra determinar que, existe relación significativa entre el afrontamiento frente a los problemas y el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, y al ser menor que 0,05, se demuestra la asociación entre la estrategia con la variable estrés laboral. Por lo tanto, se deduce mencionar que, a mayor aplicación de la estrategia de afrontamientos en los problemas el estrés reducirá en los trabajadores.

Tabla 4*Relación entre afrontamiento frente a las emociones y estrés laboral*

		Afrontamiento frente las emociones	Estrés laboral
Afrontamiento frente a las emociones	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Nota. Según los resultados que se obtuvieron en la tabla 4, se puede determinar que, existe relación significativa entre el afrontamiento frente las emociones y el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, y al ser menor que 0,05, se demuestra la asociación entre la estrategia con la variable estrés laboral. Por lo tanto, se deduce mencionar que, a mayor aplicación de la estrategia de afrontamientos en las emociones, el estrés reducirá en los trabajadores.

Tabla 5*Relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento*

		Estrategias de afrontamiento	Estrés laboral
Estrategias de afrontamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Nota. Según los resultados que se obtuvieron en la tabla 5, se puede establecer que, hay relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, y al ser menor que 0,05, se demuestra las asociaciones entre la variable de investigación. Por lo tanto, se deduce mencionar que, a mayor aplicación de la estrategia de afrontamientos, el estrés reducirá en los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se aplicó el cuestionario para medir la variable estrategias de afrontamiento y el estrés laboral a 50 trabajadores del sistema de salud del Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo.

En el primer objetivo específico se determinó el nivel de estrés laboral del personal de Salud (ver tabla 1), donde se evidencia un nivel medio con un 52%, además, es bajo con un 46% y es alto con un 2%, estos resultados tienen similitud con el estudio de García et al. (2020), quienes mencionaron que, en su investigación obtuvieron niveles medios y altos de estrés, entre 26.5% - 44.6%, y entre otros tipos de sintomatología como depresión, preocupación e insomnio y niveles bajos de ansiedad, el cual concluye que la salud mental de los trabajadores de salud, los cuales laboran en la primera línea de batalla, si presentan niveles medios y altos de ansiedad, depresión, insomnio, preocupaciones y nivel de estrés por debajo de lo que se esperaba. Asimismo, Noris, et al. (2017), refiere que, el 60% presentan problemas en el trabajo y estrés. Llegando a concluir que, hay niveles de estrés moderado, respecto a los estilos se aprecia una solución adecuada ante las situaciones estresores.

Asimismo, respecto al nivel de estrategias de afrontamiento de estrés (ver tabla 2), se logra apreciar la estrategia de afrontamientos del estrés son afrontamiento en los problemas, pero estos se aplican en un nivel medio con un 22%, y un nivel bajo con un 6%, además, la estrategia de afrontamiento de emociones el cual se aplica en niveles medios con un 16% y niveles altos con un 12%, ello se condice con la investigación de Abregú (2019), quien ha referido que, el 53% han presentado bajos afrontamiento al estrés, el 30% altos niveles de afrontamiento y el 17% tienen un nivel medio. Llegando a la conclusión que, existen bajos niveles para afrontar al estrés, logrando influir de forma negativa en los profesionales. También lo resalta Huallpa y Ortiz (2019), en su estudio, quienes determinaron que, las estrategias de afrontamiento mayormente presentan niveles medios respecto al afrontamiento al estrés, concluyendo que, hay asociaciones entre la variable de estudio con un valor de $p=0.013$.

Por su parte, Carhuamaca y Acevedo (2018) mencionan que, el estrés laboral como es un “grupo de reacción fisiológica que prepara a los organismos para las acciones, ante determinadas demandas del ambiente, los organismos ponen en marcha conjuntos de procesos fisiológicos y psicológicos que lo prepara para actuar en efecto y responder a dichas demandas. De acuerdo estas entidades el factor laboral que conlleva al estrés es: interacción entre el trabajo y sus medios ambientes, insatisfacciones en el trabajo y la condición de sus organizaciones, por otro lado, indican la capacidad de los trabajadores su necesidad, su cultura y sus situaciones personales fuera de su trabajo.

El segundo objetivo específico sobre la relación existente entre la dimensión afrontamiento en los problemas con el estrés laboral del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo, se determinó que, hay relación significativa entre el afrontamiento en los problemas y el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, y al ser menor que 0,05, se demuestra la asociación entre la estrategia con la variable estrés laboral. Hallazgos que se asimilan al estudio de Palma (2018), quienes determinaron que, existen relaciones significativas entre las variables con un Valor de $p= 0.04$.

En consecuencia, las estrategias de afrontamiento según menciona Chamorro (2014) es un proceso cognitivo y conductual que lleva a cabo un individuo para hacerle frente al estrés. Para enfrentar el estrés va a depender del avance del proceso cognitivo y conductual, que nos ayuda acoplarnos al mundo del estrés.

El proceso cognitivo es la manera como se desarrollan los flujos de informaciones en el cerebro y las interpretaciones a nivel mundial. Asimismo, Serna y Martínez (2020), refieren que, la estrategia de afrontamientos se puede catalogar en: adaptativa, compromisos y apoyos, no adaptativa y deficiencia de compromisos. Esta última, al ser caracterizada por los intentos de distanciamientos de las personas con relación al estrés, por medio de las auto distracciones o la negatividad, conlleva a la consecuencia negativa del

estrés, por lo principal en cuanto a la despersonalización y el cansancio emocional.

En el tercer objetivo específico se ha determinado que, hay relación significativa entre la dimensión afrontamiento en las emociones y el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, y al ser menor que 0,05, se demuestra la asociación entre la estrategia con la variable estrés laboral, y los resultados de la tabla 4, se puede determinar que, hay relación significativa entre la estrategia de afrontamientos y el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, y al ser menor que 0,05, se demuestra la asociación entre las variables de estudio. Estos hallazgos tienen similitud con el estudio de Flores y Maldonado (2017), quienes determinaron en su investigación que existe bajos niveles de estrés en los trabajadores, y las estrategias más usadas de afrontamiento fueron la religión. Concluyendo que, hay asociación significativa en la variable.

Respecto al objetivo general, se ha determinado que hay relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, y al ser menor que 0,05, se demuestra las asociaciones entre la variable de investigación (ver tabla 5), resultado que tiene similitud con el estudio de Niño (2019), quien determinó también que, la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento no presentan diferencias negativas, sino que estas se asocian.

Se muestra que, el nivel de estrés es bajo y regular, pero con porcentajes significativos, siendo evidente que, las autoridades o jefes inmediatos no aplican de manera correcta las estrategias de afrontamiento, generando que el personal se estrese en circunstancias mayores.

Mientras que Chipana (2016), menciona que, las estrategias de afrontamiento, es un esfuerzo que se realiza para el control del estrés, también se conoce como un mecanismo de defensa. Muchas veces se usa una técnica para afrontar el estrés de forma inconsciente, cuando el estrés no es tratado de forma adecuada, tienden a volver específicamente con mayores intensidades e incrementando los riesgos de dejar una secuela grave.

El nivel del estrés es significativo y ello se encuentra demostrado con el estudio de Abregú (2019), quien establece que, el 53% han presentado bajos afrontamiento al estrés, el 30% altos niveles de afrontamiento y el 17% tienen un nivel medio. Llegando a la conclusión que, existen bajos niveles para afrontar al estrés, logrando influir de forma negativa en los profesionales.

Por su parte, García y Gil (2016), abordan las consecuencias del estrés en el profesional de salud, donde hacen hincapié que, el estrés es especialmente visible porque las relaciones profesionales con los pacientes no son fáciles y necesitan una serie de estrategias, competencia, habilidad y actitud para combatirlo. Además, los profesionales tienen que saber establecer distancias terapéuticas indispensables con los pacientes sin perder la empatía y compromisos.

El estrés se ha convertido en una enfermedad que está cobrando muchas vidas humanas, sin embargo, esta no es enfrentada de forma responsable, por lo tanto, la consecuencia negativa del estrés laboral aparece como efecto de unos procesos continuos en el cual, sobre todo, falla la estrategia de afrontamientos que suelen emplearse a los profesionales. Esta estrategia de afrontamientos se encuentra, a su vez, determinada por una múltiple variable. (Arrogante, 2016)

Respecto al afrontamiento, este es un proceso multidimensional y complejo, el cual incluye esfuerzos cognitivos y conductuales de cada persona para el control de diferentes situaciones estresantes, estas estarán influidas por aspectos internos y externos de cada persona. El empleo de la estrategia de afrontamientos adaptativas y desadaptativas son de gran importancia, además de ciertas variables psicológicas de cada persona, que están estrechamente vinculadas con la deducción de la ansiedad y la depresión. (Mella et al., 2020).

Además, Kaccallaca (2017), refiere que, las estrategias se van encaminando para que generen un cambio en las formas de percepciones y manejos del estrés, que hacen frente de modo asertivo al sentimiento

negativo. Se usa este segundo tipo de estrategias cuando se experimentan que los agentes estresantes perdurarán o no se modificarán.

Dentro de las limitaciones en el estudio se determinó esencialmente la indisponibilidad de los trabajadores, debido que, presentan sobrecargas laborales, problema que se está evaluando en la presente investigación.

Torres (2017), menciona que, el afrontamiento dirigido a los problemas, indica a las acciones que los individuos realizan con las intenciones de que cambie los estados actuales ya sean eludiendo o reduciendo las amenazas, Afrontamientos dirigidos a las emociones, es aquella acción orientada a prevenir o reducir una reacción emocional que se desencadena por situaciones estresantes.

También Gallego, et al., (2017) refiere que, el estrés laboral y la estrategia de afrontamientos en personal de salud ha sido efecto de una diversa exploración a nivel nacional e internacional, se debe a que son temas de mucha importancia e impactos en la población a investigar el estresor laboral está relacionado con el peligro físico, paciente agresivo y/o violento, encontrarse poco preparados, por otro lado, en cuanto a la estrategia más utilizada se encuentra que la mayor parte se dirigen a tomar precaución para que no suceda nuevamente, plantear una acción para que se resuelva y analice los problemas de manera objetiva.

Por lo tanto, Feliciano (2020), conceptúa a los afrontamientos como el esfuerzo cognitivo y conductual que cada uno desarrolla para el manejo de algunas demandas específicas, algunas externas y también internas, de esta forma contempla al afrontamiento como un proceso de cambio constante.

La estrategia de afrontamientos tiene como objetivo que se mantenga el bienestar, pretendiendo recuperar el efecto deletéreo de la situación estresante. Desde este ambiente, los enfrentamientos usados por los individuos han conseguido ser trascendente en el estudio acerca del estrés en el centro de labores, ya que se refieren al esfuerzo de los sujetos que puede ya sea acentuarse como suavizarse el efecto del evento estresante. (Teixeira, et al, 2016).

Asimismo, Córdova (2017), menciona que, el estrés laboral ocasiona series de consecuencia y efecto negativo tales como: alteraciones nerviosas, alteraciones dermatológicas, alteraciones musculares, y alteraciones psicológicas.

Finalmente, Mendoza (2020), indica que, toda persona ha pasado por mucho suceso que estresan a lo largo de la vida, es por lo cual que es ineludible que se sepa reconocer el origen que desata el estrés. De acuerdo Ávila (2014), hay dos tipos de estrés laboral: Episódicos. Es el cual se va a producir en momentos y tiempos determinados. Se diferencia porque tiene cortas duraciones y es de índole ocasional. Un claro ejemplo de ello es cuando despiden a los trabajadores o las ejecuciones de tareas específicas que demandan demasiado esfuerzo, pero se logra realizar en corto periodo. Y el Crónico, en cierto caso, se trata de las evoluciones del estrés episódico, ya que hay exposiciones repetitivas y continuas a una diversa situación estresante.

Por su lado, Canales, Pardo y Solís (2021), manifestaron que, el estrés es la consecuencia que tienen las personas ante una exigencia laboral que no se ajusta a su conocimiento, y que pone a prueba su capacidad para enfrentar la situación. Puede suceder por medio de una diversa situación, la que se logra agravarse cuando los empleados sienten que no reciben apoyo apto de sus compañeros y supervisores, en el que no pueden enfrentar la presión laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a la conclusión del primer objetivo específico, se puede determinar que, el nivel de estrés laboral es medio con un 52% en los profesionales Sanitarios en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo. Es decir, que el personal de salud, presentan índices de estrés, situación que genera deficiencia en su rendimiento laboral.
2. Respecto a la conclusión del segundo objetivo específico: se puede determinar que, existe relación significativa entre la dimensión afrontamiento en los problemas con el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, con un coeficiente de correlación de ,723.
3. Respecto a la conclusión del tercer objetivo, se puede determinar que: existe relación significativa entre la dimensión afrontamiento en las emociones con el estrés laboral, teniendo una significancia bilateral de ,000, con un coeficiente de correlación de ,694.
4. Respecto a la conclusión del objetivo general, se puede determinar que, existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de salud teniendo una significancia bilateral de ,000, con un coeficiente de correlación de ,524.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del Puesto de Salud, promover la utilización de estrategias para ambientes estresores, efectuar ejercicios mentales, realizar citas psicológicas en equipo en los ambientes laborales, para generar culturas en salud mental.
2. Se recomienda en general al Puesto de Salud, que se implemente la estrategia de afrontamientos en las entidades sanitarias, de forma que los trabajadores tengan mecanismos necesarios para contrarrestar los ambientes estresores que se presentan de forma diaria. Además, es indispensable la evaluación del riesgo psicosocial al que los trabajadores están expuestos y considerar medidas indispensables para disminuir el riesgo a que se presente el síndrome de los quemados.
3. Se recomienda incorporar la actividad participativa, recreativa y distractora entre el compañero para que tengan buenos climas laborales y conveniente salud mental. Además, es fundamental que se impulse los trabajos en equipos y los tratos horizontales, compromisos y ayuda del líder de área o servicio para que se resuelva la duda o incomodidad de los profesionales de enfermería.
4. Se recomienda a futuros investigadores efectuar un estudio que incluya a otro profesional sanitario inmerso en las atenciones de paciente de COVID-19.
5. Se recomienda seguir y fomentar las líneas de estudio de estrés laboral y afrontamientos que incluya un estudio de niveles explicativos y aplicativos.

REFERENCIAS

- Abregú J. (2019). Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión -2019. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38138/torres_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Con-ciencia*, 2 (1), 115-124.
- Álvarez A y Rubio M. (2018). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento para enfermería. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/estres-laboral-y-estrategias-de-afrontamiento-para-enfermeria/>
- Arellano C. (2018). Afrontamiento al estrés laboral en personal de enfermería de centro quirúrgico en una institución hospitalaria Lima. 2017 [Internet]. *Cybertesis.unmsm.edu.pe*. 2018. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7602/Arellano_tc%20%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amarís M, et al. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n1/v30n1a07.pdf>
- Ayasta E y Carrillo K. (2013). Relación entre el nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en los enfermeros de las áreas críticas del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque – Chiclayo 2013. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/1524/AYASTA%20CHAFLOQUE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrogante, O. (2016). Strategies for coping with occupational stress in Nursing. 19(10): 71-76. <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81011/estrategias-de-afrontamiento-al-estres-laboral-en-enfermeria/>

- Arteaga, G. (2021). Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Ed. San Marcos.
- Carhuamaca K. y Acevedo M. (2018). Factores laborales que influyen en el nivel de estrés del personal de salud de Centro Quirúrgico del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018". http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4221/CARHUAMACA%20Y%20ACEVEDO_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canales S, Pardo M y Solís C. (2021). Afrontamiento del estrés en Enfermeras que Trabajan en el Servicio Público de Salud, en contexto COVID-19. Tesis: Universidad Gabriela Mistral. <https://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/20.500.12743/2023/CD%20M.E.PSI%20%282%29%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrillo, A. (2015). Método de la investigación. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>.
- Córdova, N. (2017). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería servicio de medicina 3I, 3II Hospital Nacional arzobispo Loayza Lima diciembre 2016. Tesis de grado. Universidad Privada San Juan Bautista, Lima.
- Condori M y Feliciano V. (2020). Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por covid-19, Juliaca. Tesis: Universidad Autónoma. <http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/728/1/Maritz%20Condori%20Chambi.pdf>
- Chipana M. (2016). Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016. <https://core.ac.uk/download/pdf/323345018.pdf>

- Chipana, M. (2017). Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016. Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Chamorro, N. (2014). La Teoterapia y el Estres. Colombia: S/E.
- Espinoza, E. (2016). Universo, muestra y muestreo <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Fonseca J y Méndez J. (2020). Estrés del profesional de enfermería que labora en Centro Quirúrgico del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2017. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8892/Fonseca_S%C3%A1nchez_Jessy_Selideth_y_M%C3%A9ndez_Toledo_Josafina_Rosalmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores V, Maldonado L. (2017). Niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del Hospital Básico General Plaza [Internet]. Dspace.uazuay.edu.ec. 2017: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7496/1/13392.pdf>
- García, M., Puentes, A., Fernández, L., Rubio, M., Madrid, J., Hernández, M. (2020). Luchando contra la covid-19: labor asistencial de los médicos rehabilitadores españoles. Revista rehabilitación, RH 637, 1- 25. <https://www.sciencedirect.com/journal/rehabilitacion>
- García M. y Gil M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud". Universidad de Zaragoza. España, 2016. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Gallego L, López D, Piñeres J, Rativa Y y Téllez Y. (2017). El estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. <https://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>

- Gómez A. (2019). México, rey del estrés laboral. México: El Universal
<https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estreslaboral>.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª. ed. México, D.F: McGraw-Hill; p. 634.
- Hernández R & Mendoza C. (2018). *metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill- educación, 2018.
<https://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de Covid-19. Revista peruana medica salud pública, 37(2), 34-327.
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/5419>
- Huallpa L, 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.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuquimi%26ormald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kaccallaca, M. (2017). Afrontamiento al estrés en internos de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2016. Tesis de grado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Jácome, A. (2020). Salud mental y trabajo: estudio de depresión y ansiedad ante el Covid-19 en el personal de cajas de un Hospital Privado de Quito – Ecuador. [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en seguridad y salud ocupacional, Universidad Internacional SEK ser mejores].
<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3857>
- Lazarus RS, Folkman S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing Company.
- López, L. (2004). Población, muestra y muestreo. Punto cero. Vol. 09, N° 08.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

- Maz, Ll. (2017). Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos Lima-Perú 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Mendoza, M. (2016). Estrés y accidentes laborales cuestan 4% del PIB mundial. México 2016. <https://www.publimetro.com.mx/mx/economia/2016/03/23/estres-accidenteslaborales-cuestan-4-pib-mundial.html>
- Mella J., López Y., Sáez Y, Del Valle, M. (2020). Estrategias de afrontamiento en apoderados durante el confinamiento por la Covid19. Revista CienciAmérica, 9(2), 1-12. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/324>
- Mendoza, M y Panta J. (2020). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales de enfermería de dos centros de salud de la ciudad de Cajamarca – 2020. Tesis: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1665/MENDOZA%20M.%20y%20PANTA.%20P.%20%282020%29%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINSA. (2020). Covid 19 en el Perú - Ministerio de Salud [Internet]. Covid19.minsa.gob.pe. https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp
- Ministerio de Salud del Perú. (2010). Estrés laboral en trabajadores de salud. Lima: MINSA.
- Niño R. (2019). Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería: implicaciones para su formación [Internet]. Revistadepsicologiayeducacion.es. 2019. <http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/180.pdf>
- Noris M, González J, Tello M, Serrano L, Vega E. (2017). Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital en Veracruz [Internet]. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6152140>

- Organización Mundial de Salud (2020). Salud mental.
https://www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf
- Palma M. E. (2018). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del centro quirúrgico. Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo [Internet]. Dspace.unitru.edu.pe.
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11193/2E%20566.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, F. (2017). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017. Tesis: Universidad César Vallejos.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12729/Palacios_HFDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portero S, Vaquero M., (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem. España: 1-10.
https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000300543&script=sci_arttext&tlng=es
- Rus, E. (2021). Investigación explicativa.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>.
- Santos, D. (2017). Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas. Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TESIS%20SALTOS%20ATIENCIA%20DAYANA.pdf>
- Salas, D. (2020). Selección de la muestra en la investigación cuantitativa.
<https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Serna D y Martínez L. (2020). Health staff burnout and the strategies to confront it. Vol. 24, N° 1.

Universidad Pontificia Bolivariana.
<http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3061/1750>

Teixeira C, Donato G, Pereira C y Reisdorfer E. (2016). Estresse ocupacional e estratégias de enfrentamento entre profissionais de enfermagem em ambiente hospitalar. *Enfermería Global*. Vol. 15, N° 44.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400012

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

Villagaray, V. (2019). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un hospital nacional de Ayacucho, 2019. Tesis: Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2702/Vilma_Trabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Estrés laboral	Carhuamaca y Acevedo (2018) definen al estrés laboral como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”, ante determinada demanda del ambiente.	Se aplicará un instrumento, para recolectar información del nivel de estrés laboral que padecen el personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021.	Aspectos físicos	Agotamientos físicos	Ordinal	Encuesta/Cuestionario	1,2,3,4,5,6,7
				Actitud negativa en el trabajo			
			Aspectos psicológicos	Cansancios emocionales			8,9,10,11,12,13,14,15,16
				Actitud negativa en sí mismo			
			Aspectos conductuales	Actitud negativa con los usuarios			17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27
				Desempeño deficiente			
			Aspectos sociales	Respuestas negativas en el trabajo			28,29,30,31,32,33,34
				Auto conceptos negativos			

Estrategias de afrontamiento	Es un proceso de manejo de las demandas que produce una situación y los recursos de los que se dispone en el momento, la que finalmente conlleva a una valoración situacional estresante. (Lazarus, 1984)	Se aplicará un instrumento, para recolectar información sobre las estrategias de afrontamiento en el personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021.	Afrontamiento en los problemas	Revaloraciones positivas	Ordinal	Encuesta/Cuestionario	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24
				Búsquedas de orientaciones y apoyo			
				Resolución de problema			
			Afrontamiento en las emociones	Reevaluaciones positivas			25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41
				Evitaciones cognitivas			
				Expresiones emocionales			
				Búsqueda de ayuda profesional			
				Reacciones agresivas			

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de estrategias de afrontamiento

Este cuestionario es anónimo, solicito que responda con veracidad y precisión las preguntas, agradeciendo de antemano su sinceridad y colaboración. Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (X) la respuesta correcta según usted crea conveniente.

I. DATOS GENERALES

SEXO:

FEMENINO ()

MASCULINO ()

EDAD: ()

ESTADO CIVIL:

SOLTERO(A) ()

CASADO(A) ()

CONVIVIENTE ()

DIVORCIADO (A) ()

VIUDO (A) ()

TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN

1 A 5 AÑOS ()

5 A 10 AÑOS ()

10 A MÁS ()

CONDICIÓN LABORAL:

CONTRATADO ()

NOMBRADO ()

Marque con un x la respuesta que considere correcta, por favor.

Nunca	Raras veces	Algunas veces	Siempre	Casi siempre
0	1	2	3	4

Nº	CRITERIOS	0	1	2	3	4
1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
4	Descargué mi mal humor con los demás					
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
7	Asistí a la Iglesia					
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
10	Intenté sacar algo positivo del problema					
11	Insulté a ciertas personas					
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18	Me comporté de forma hostil con los demás					
19	Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema					
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema					

22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema					
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación					
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes					
25	Agredí a algunas personas					
26	Procuré no pensar en el problema					
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal					
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación					
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas					
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema					
31	Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»					
32	Me irrité con alguna gente					
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema					
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir					
35	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema					
36	Me resigné a aceptar las cosas como eran					
37	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor					
38	Luché y me desahugué expresando mis sentimientos					
39	Intenté olvidarme de todo					
40	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos					
41	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar					

CUESTIONARIO DE ESTRÉS

INSTRUCCIONES:

Marque con un x la respuesta que considere correcta, por favor.

Nunca	Alguna vez	frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4

Nº	CRITERIOS	N	AV	F	MF
1	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas				
2	Recibir críticas de un médico				
3	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos para los pacientes				
4	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora				
5	Problemas con un supervisor				
6	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana				
7	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio sobre problemas en el servicio				
8	La muerte de un paciente				
9	Problemas con uno o varios médicos				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente				
11	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio				
12	Muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha				
13	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo				
14	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente				

16	No tener ocasión para expresar a otros compañeros (enfermeras y/o técnicos de enfermería) del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes (Ej. pacientes conflictivos, hostilidad, etc.)				
17	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente				
18	No disponer de una respuesta satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente				
19	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el médico no está disponible				
20	Pasar temporalmente a otros servicio por con falta de personal				
21	Ver a un paciente sufrir				
22	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o técnicos de enfermería) de otros servicios				
23	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
24	Recibir críticas de un supervisor				
25	Personal y turno imprevisible				
26	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente				
27	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería (Ej.: tareas administrativas)				
28	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente				
29	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros (enfermeras/os y/o técnicos de enfermería) del servicio				
30	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería				
31	El médico no está presente en una urgencia médica				
32	No saber qué se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico o tratamiento				
33	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado				
34	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio				

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos Validación y confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	34

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	41

La escala Nursing Stress Scale (NSS), presenta confiabilidades de 0,89 en el alfa de cronbach, lo cual señala altas confiabilidades. Asimismo, los Cuestionarios de Afrontamientos al Estrés, presenta confiabilidades de 0,91 en el alfa de cronbach, lo cual señala altas confiabilidades.

Anexo 4. Autorización de aplicación del instrumento

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

LILIANA ELISETH CONTRERAS DIAZ

ESTUDIANTE III CICLO DE MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO

ASUNTO: AUTORIZACION DE EJECUCION PROYECTO DE INVESTIGACION

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que este Centro de Salud le concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo". Cuya fecha de inicio es del 16.11.2021 al 13.12.2021 del presente de año.

Por lo expuesto el P.S. VILLA HERMOSA, AUTORIZA brindarle las felicitades para el desarrollo del proyecto de Investigación. Debiendo usted contar con su equipo de protección personal, que se viene exigiendo por motivo de la COVID 19 y recopilación de datos de manera virtual.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.


GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD CHICLAYO
PUESTO DE SALUD VILLA HERMOSA

Yandy Orlando Delgado Cruz
MEDICO JEFE
CMP: N° 70204

Firma

Dr. Yandy Orlando Delgado Cruz

JEFE DE PUESTO DE SALUD VILLA HERMOSA

Anexo 5. Consentimiento informado

El presente estudio denominado: **“Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo.”** Tiene por objetivo: Establecer la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo.

Los datos de la presente investigación se obtendrán a través de un cuestionario de recolección de datos. La participación es completamente voluntaria y la información anónima, esta será utilizada de modo confidencial y su acceso será solo para la investigadora. Para que los resultados sean confiables, es de vital importancia la honestidad para sus respuestas.

Este trabajo no presenta riesgos físicos para el participante.

Por _____ este _____ documento,
yo....., con domicilio en
.....en pleno uso de mis
facultades mentales, me ofrezco a participar en el estudio, previo conocimiento de los beneficios y riesgos que este acarrea.

Participante
DNI: _____

Anexo 6. Matriz De Consistencia

Título: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021.	V.I.: Estrés laboral	UNIDAD DE ANÁLISIS Personal de Salud de un Centro de Salud Chiclayo.	Diseño de investigación:	Instrumento: Cuestionario
¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021?	Establecer la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021.					
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:					
¿Cuál es el nivel de estrés laboral del personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo?	Determinar el nivel de estrés laboral del personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo.			POBLACIÓN		Métodos de Análisis de Investigación:
¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento del personal de	Determinar las estrategias de afrontamiento del personal de					

<p>Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021)</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo??</p>	<p>Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de Salud en el contexto COVID19 en un Centro de Salud Chiclayo.</p>	<p>en el contexto o COVID 19 en un Centro de Salud Chiclayo, 2021.</p>	<p>V.2: Estrategias de afrontamiento</p>	<p>50 trabajadores</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra está conformada por la misma cantidad de la población</p>	<p>No experimental</p>	<p>Análisis descriptivos</p>
--	---	--	---	--	------------------------	------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MUÑOZ ASENJO JUANA JUDIT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE SALUD EN CONTEXTO COVID19 PUESTO DE SALUD VILLA HERMOSA, CHICLAYO", cuyo autor es CONTRERAS DÍAZ LILIANA ELISETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 25 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MUÑOZ ASENJO JUANA JUDIT DNI: 16521621 ORCID 0000-0002-5342-0872	Firmado digitalmente por: JMUNOZAS el 25-01- 2022 23:49:26

Código documento Trilce: TRI - 0286418