



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de
una clínica privada de Lima norte, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Bendezu Chacon, Gerson Santiago (ORCID: 0000-0003-0834-3721)

Lara Cruzado, Naddya Gianela (ORCID: 0000-0003-1126-6659)

ASESORES:

Mg. Mendoza Chávez, Guissela Vanessa (ORCID: 0000-0001-5883-9712)

Mg. De Lama Morán, Raúl Alberto (ORCID: 0000-0003-0662-8571)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

A Doris, Mary, Hermógenes y Oswaldo, y a nuestras hermanas, sin cuyo apoyo no hubiéramos podido llegar hasta aquí.

A Guisella Mendoza, que despertó nuestro cariño por la investigación.

A los maestros Aaron Beck y Albert Bandura, cuyas ideas iluminarán nuestro conocimiento sobre la conducta y el pensamiento humanos los siguientes siglos.

A nuestros amigos Yajaira Ruiz, Thanee Ruiz, Stephany Peñaloza, Jackeline Santillán, Jackeline Checa, Guillermo López, Bryam Salazar y Marco Toche, cuyo cariño, simpatía y compasión nos hacen sentir siempre en casa.

Agradecimiento
Agradecemos la dedicación de nuestro
asesor Raúl De Lama.

Índice de Contenidos

	Pág
Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Índice . de Contenidos.....	iii
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento.....	27
3.6. Métodos de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	55

Índice de Tablas

TABLA 1 ANÁLISIS DE NORMALIDAD MEDIANTE PRUEBA DE SHAPIRO-WILK.....	29
TABLA 2 CORRELACIÓN ENTRE LAS CATORCE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRÉS	30
TABLA 3 CORRELACIÓN ENTRE LAS CATORCE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SATISFACCIÓN	31
TABLA 4 CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y ESTRÉS	312
TABLA 5 CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO .	33
TABLA 6 CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	335
TABLA 7 ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	356
TABLA 8 ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE ESTRÉS	366
TABLA 9 ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN.....	366
TABLA 10 ANÁLISIS DE VALIDEZ ÍTEM –TEST DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS	77
TABLA 11 ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS.....	776
TABLA 12 ANÁLISIS DE VALIDEZ ÍTEM –TEST DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL	78
TABLA 13 ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL	78
TABLA 14 ANÁLISIS DE VALIDEZ ÍTEM –DIMENSIÓN DE LA ESCALA BRIEF COPE	798
TABLA 15 ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD DE BRIEF COPE	809

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento, el estrés y la satisfacción en trabajadores de una clínica privada de Lima norte. El tipo de investigación es correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 65 trabajadores de una clínica privada. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social (Job Content Questionnaire – JCQ) para evaluar el estrés, la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma y el Cuestionario Brief COPE de Carver, adaptado por Morán et al. (2010) para las estrategias de afrontamiento. Cabe resaltar que la mayoría de las correlaciones entre las tres variables no son estadísticamente significativas. Como principal conclusión se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa, positiva y baja entre la variable estrés y satisfacción laboral, resultado que difiere notablemente de los hallados en trabajos previos. Se sugiere a futuros investigadores asociar las variables de estudio en muestras de trabajadores de otros centros de salud, empleando muestras más grandes, en distintas zonas geográficas y en condiciones de normalidad.

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between coping strategies, stress and satisfaction in workers of a private clinic in northern Lima. The type of research is correlational and non-experimental design, cross-sectional. The population consisted of 65 workers from a private clinic. The instruments used were the Work Stress Questionnaire: Control-Demands and Social Support (Job Content Questionnaire - JCQ) to assess stress, Sonia Palma's Job Satisfaction Scale (SL-SPC) and Carver's Brief COPE Questionnaire, adapted by Moran et al. (2010) for coping strategies. It should be noted that most of the correlations between the three variables are not statistically significant. As a main conclusion, it was found that there is a statistically significant, positive and low correlation between the variable stress and job satisfaction, a result that differs significantly from those found in previous works. Future researchers are suggested to associate the study variables in samples of workers from other health centers, using larger samples, in different geographical areas and under normal conditions.

Keywords: Job stress, job satisfaction, coping strategies.

I. INTRODUCCIÓN

Las medidas que implementó el Gobierno para contener la propagación del SARS-CoV-2, por ejemplo, las incluidas en el Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, refrendado por el presidente de la República y sus ministros, el 23 de mayo del 2020, transformaron drásticamente las condiciones de vida y de trabajo. Dicha norma, entre otras disposiciones, prorrogó el Estado de Emergencia Sanitaria y ratificó las limitaciones al ejercicio de algunos derechos ciudadanos, como el derecho al libre tránsito, a la libertad de reunión y a la seguridad personal. Asimismo, dispuso la disminución del aforo en algunos establecimientos públicos y privados, como bancos y supermercados, al 50% (Decreto supremo, 2020, Art. 2, Art. 3, Art. 9, Art. 10).

Las restricciones a la libertad personal, la reducción del aforo en los espacios públicos y el distanciamiento social, impactaron negativamente en la actividad económica de las empresas en las que era indispensable la concurrencia de público y la proximidad física (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020) al punto de que algunas de ellas debieron declararse en bancarrota debido al bajo nivel de demanda, lo que se tradujo en el incremento del índice de desempleo y el consecuente aumento del riesgo de afectación de la estabilidad económica y de la salud mental (Briones-Jácome, 2020; Organización internacional del trabajo (OIT), 2020). Para evitar este desenlace y para poder alcanzar sus objetivos, las empresas debieron ajustar sus procedimientos, adaptándolos a las disposiciones emitidas por el Estado y a sus consecuencias económicas y sociales, como los cambios en los patrones de consumo (CEPAL, 2020).

Por otro lado, las organizaciones consideradas de carácter esencial, como las productoras de bienes alimenticios, farmacéuticos y de limpieza, y de servicios médicos, incrementaron su actividad económica (CEPAL, 2020).

Los centros de salud experimentaron un aumento en la demanda de atención en razón de que se aceleró en cuestión de semanas el ritmo con que se propagaba la nueva cepa de coronavirus (Grupo de Salud-Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP), 2020) lo que indujo al

Gobierno a ampliar la oferta hospitalaria a través del decreto anteriormente citado y otros de contenido similar (Decreto Supremo, 2020, Art. 5).

No obstante, esta y otras medidas tardaron en implementarse, y durante varios meses algunos nosocomios se vieron sobrepasados en su capacidad de respuesta. Por ejemplo, hacia mayo del 2020 se disponía de 1,090 camas UCI, de las cuales 926 estaban ocupadas. Del mismo modo, la demanda de oxígeno excedió en 40% el consumo regular antes de la pandemia, sin contar con la capacidad productiva requerida para satisfacer la necesidad de oxígeno medicinal (Grupo de Salud-MCLCP, 2020).

De esta forma, la carga laboral que había de gestionar el personal de salud se multiplicó y muchos de ellos debieron permanecer largas jornadas - turnos de 24 horas- en sus puestos de trabajo, expuestos a un ambiente con una alta carga viral y portando equipos de protección que muchas veces no reunían condiciones mínimas de calidad. A consecuencia de esto último, según una publicación del Ministerio de Salud (MINSA) hacia fines de mayo se reportaron 1322 médicos contagiados, 30 médicos en unidad de cuidados intensivos (UCI) y 42 médicos fallecidos (Grupo de Salud-MCLCP, 2020).

Estas características inadecuadas del entorno de trabajo, la carencia de mobiliario, la insuficiencia de personal, de medicamentos y de conocimientos precisos sobre la fisiopatología y la clínica de la nueva enfermedad, la falta de provisión de instrumentos y equipos de protección requeridos para desempeñar con seguridad y eficiencia la labor sanitaria, pusieron a prueba la capacidad de los sanitarios para cumplir con su labor y salvar la mayor cantidad de vidas posible sin perjudicar al mismo tiempo su propio bienestar físico y psicológico (Grupo de Salud -MCLCP, 2020). Dicho de otra forma, activaron o desarrollaron, en cuestión de semanas, diversas estrategias de afrontamiento, las mismas que les permitieron adaptarse a las limitaciones con las que se vieron forzados a trabajar.

Los autores del presente no encontraron trabajos previos en que se describieran las estrategias empleadas por sanitarios peruanos, sin embargo, hallaron que, en Brunéi, Isa et al. (2019) estudiaron una muestra de enfermeras y determinaron que la principal estrategia de afrontamiento utilizada fue la

orientada al problema, en tanto que la segunda más utilizada fue la centrada en la emoción.

Del mismo modo, Portero de la Cruz et al. (2020) examinaron una muestra de enfermeras españolas cuya principal estrategia de afrontamiento fue la centrada en el problema, mientras que la menos usada fue la relacionada a la evitación.

Ahora bien, es preciso indicar que, a medida que se iba multiplicando el número de casos y recordando que el personal de salud no estaba preparado para lidiar con una emergencia de tal magnitud, las estrategias de afrontamiento adoptadas inicialmente perdían progresivamente su eficacia, lo que redundó en el desarrollo de un conjunto de síntomas físicos y psicológicos, registrándose un aumento en los indicadores de ansiedad, depresión, estrés, ira, insomnio y fatiga, en diversos países (Briones-Jácome, 2020; Grupo de Salud-MCLCP, 2020; OMS, 2020; López y López, 2021; Mero et al., 2021; Ruiz-Frutos y Gómez-Salgado, 2021).

Asimismo, conviene, para los efectos de este trabajo, describir los niveles de estrés hallados alrededor del mundo. Huang et al. (2020) encontraron en una muestra de 230 sanitarios chinos, que el 27.39% presentó trastornos de estrés. También, en Egipto, Said y Shafei (2021) identificaron un alto nivel de estrés en el 72% de una muestra de 210 enfermeras en el Hospital de fiebre de Zagazij.

Igualmente, en América se encontraron cifras preocupantes. En Colombia, Monterrosa et al. (2020) analizaron una muestra de 531 médicos, de los cuales el 6% presentó estrés laboral grave. Así también, en Ecuador, Mayorga et al. (2020) estudiaron una muestra de 84 sanitarios, de los cuales el 26,2 % presentó un nivel severo de estrés. Mientras que, en Brasil, Zanatta et al. (2019) hallaron en una muestra de proveedores de atención médica que el 50.3% poseía niveles altos de estrés.

Perú no logró sustraerse a esta tendencia, pues Marquina y Adriaola (2020) evaluaron a personal de salud que se desempeñaba en la primera línea, del que el 58.6% tenía niveles altos de estrés.

De acuerdo con Lazarus (2000) el estrés influye en la neuroquímica del organismo, afectando el sistema inmunológico y aumentando el riesgo de desarrollar enfermedades infecciosas. Además, se ha podido establecer una relación entre el estrés y las neoplasias (Gómez y Escobar, 2009) en tanto que, recientemente, se ha demostrado que la exposición a un estresor frente al cual el individuo tiene poco control puede menoscabar el funcionamiento de la corteza prefrontal, por lo que la memoria de trabajo, la capacidad para tomar decisiones y los procesos atencionales se ven perturbados (Arnsten, 2015; Arnsten y Shanafelt, 2021).

Por otro lado, según Chiavenato (2009) las consecuencias psicológicas y laborales del estrés incluyen depresión, ansiedad, disminución de la satisfacción en el trabajo, baja productividad, absentismo y rotación de personal. Así también, en lo que atañe a los profesionales de la salud, Arnsten y Shanafelt (2021) sostienen que el estrés crónico puede explicar el comportamiento poco profesional, la disminución de la compasión, la baja motivación y las dificultades en la comunicación con los pacientes.

De ahí que el exceso de estrés puede estar relacionado con la satisfacción laboral, cuya prevalencia ha disminuido entre el personal de salud durante los últimos años.

De este modo, en el hospital egipcio anteriormente mencionado, Said y Shafei (2021) hallaron un 51% de insatisfacción laboral entre el personal de enfermería. Así también, Eirin et al. (2020) analizaron una muestra de sanitarios cubanos en la que el 80% se encontraba poco satisfecho con su trabajo.

Entre las consecuencias de la insatisfacción laboral encontramos el bajo compromiso y bajo involucramiento, así como el ausentismo y la impuntualidad (Alles, 2007).

Podemos sintetizar lo mencionado hasta aquí, señalando que la desacertada elección de estrategias de afrontamiento, el aumento de indicadores de estrés y la disminución de la satisfacción laboral son fenómenos observados durante la pandemia causada por el SARS-CoV-2 en los trabajadores de salud. Esto llamó la atención de los investigadores y les movió a esforzarse por explorar y comprender las relaciones entre dichos fenómenos.

De manera que se procedió a realizar la búsqueda y examen de estudios previos, como resultado del cual se encontraron trabajos recientes en los que se correlacionaron las variables, pero en los que no se emplearon para medirlas los mismos instrumentos de la presente investigación.

De esta forma, se comprobó que existe un vacío de conocimiento respecto de la correlación que se pretende investigar, no solamente derivado de la ausencia de investigaciones en las que se estudien las relaciones entre las tres variables sino también de la carencia de trabajos en los que se haya utilizado los mismos instrumentos que emplearon los autores de este trabajo.

Por lo tanto, los datos descritos, y la necesidad de llenar el vacío de conocimiento nos inducen a plantear la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre afrontamiento, el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de una clínica privada de Lima norte, 2021?

Este trabajo se justifica a nivel teórico por la necesidad de incorporar al cuerpo de conocimientos relacionados a las variables de estudio nuevos datos que permitan sustentar las evidencias y las explicaciones otorgadas a las mismas, postuladas hasta el momento.

Asimismo, a nivel metodológico, se propone proporcionar nuevas evidencias de validez e indicadores de confiabilidad de los instrumentos empleados para recoger la información sobre las variables de estudio.

En cuanto a la justificación práctica, facilitará el diseño y ejecución de diversos programas de intervención psico-laboral destinados a reducir el estrés, aumentar la satisfacción y desarrollar estrategias de afrontamiento adecuadas, si es que estas reflejaran niveles inadecuados.

Por tanto, reconocida la importancia de realizar el presente estudio, establecemos el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento, el estrés y la satisfacción en trabajadores de una clínica privada de Lima norte, 2021. Los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre las dimensiones del estrés (control, demanda y apoyo social) con las estrategias de afrontamiento; b) Determinar la relación entre las dimensiones de la satisfacción con las estrategias de afrontamiento; c)

Describir los niveles de estrés; d) Describir el nivel de satisfacción laboral; e) Describir las estrategias de afrontamiento.

Finalmente, la hipótesis general es: Existe relación entre las estrategias de afrontamiento, el estrés y la satisfacción en trabajadores de una clínica privada de Lima norte, 2021. Y las hipótesis específicas son: a) Existe relación entre las dimensiones del estrés (control, demanda y apoyo social) y las estrategias de afrontamiento y b) Existe relación entre las dimensiones de la satisfacción y las estrategias de afrontamiento.

II. MARCO TEÓRICO

Habiendo realizado la búsqueda de trabajos previos en las diversas bases científicas de datos, y habiendo considerado su calidad, su relación con los objetivos del presente estudio y la utilización de los mismos instrumentos que emplearon los autores de este trabajo, no se encontraron investigaciones recientes que presentaran las características requeridas. Sin embargo, como evidencias de que se llevó a cabo una exploración exhaustiva, registraremos a continuación dos trabajos internacionales, en los que se correlacionaron al menos dos de las variables estudiadas.

Guerra et al. (2017) efectuaron un estudio con objeto de identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal de una institución de educación superior de la ciudad de Quito. El tipo de estudio fue correlacional y el diseño aplicado fue no experimental. La muestra estuvo conformada por 128 participantes, cuyo rango de edad estuvo comprendido entre los 26 y 62 años. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Laboral (S10/12) y el Cuestionario de Estrés Laboral de Pietro y Truco. Los resultados expresaron una correlación indirecta y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el estrés de -0.20 .

Demir (2018) se propuso calcular la relación entre capital psicológico y estrés, ansiedad, agotamiento, satisfacción laboral e implicación laboral. El estudio fue de tipo correlacional. La muestra se compuso de 335 profesores de 27 escuelas turcas. Se aplicó la Scale of Stress, desarrollada por Karakus, y la Escala de Satisfacción, diseñada por Griffin, Hogan, Lambert, Tucker-Gail y Baker, adaptada al turco por Karakus y Demir. Los resultados demostraron que el estrés se correlaciona negativamente con la satisfacción laboral ($r = -.17$).

A continuación, ofreceremos una interpretación de las variables estudiadas a la luz de las ideas propias de la teoría transaccional de Lazarus, que nos permitirá explicar tanto el estrés como el afrontamiento, y de la teoría de la higiene de Herzberg, que nos facilitará la comprensión de la satisfacción laboral.

Según Lazarus (2000) que introdujo la idea de valoración como parte central en la experiencia de estrés, este depende del significado que el sujeto

atribuye a sus intercambios con el entorno. Si las exigencias del entorno son evaluadas como una amenaza se produce estrés, que tiene el potencial de provocar daño al organismo, pero si la demanda es concebida como una oportunidad, el individuo, movilizándolo sus estrategias de afrontamiento, puede superar la situación, manteniendo su bienestar.

Asimismo, este proceso de valoración es complejo y se efectúa en tres fases: valoración primaria, valoración secundaria y reevaluación. En la primera se consideran las características del suceso y su capacidad para hacer daño e impedir al individuo alcanzar sus objetivos. En la segunda, se estudian los recursos personales para hacer frente a la situación, en tanto que en la última se modifican o refuerzan las evaluaciones producidas en la primera fase (Lazarus, 2000).

Además, siguiendo el modelo de Lazarus (2000) podemos definir el estrés laboral como el malestar causado por la valoración negativa que posee el trabajador sobre la relación que se establece entre las demandas laborales y los recursos personales y profesionales con que las gestiona. En otras palabras, si el problema que plantea la situación laboral es juzgado como una amenaza porque supera los recursos técnicos y personales del trabajador, este experimentará emociones negativas, tensión y las diferentes respuestas fisiológicas correspondientes al SAG.

Por otro lado, para Lazarus (2000) al refutar la idea de que el afrontamiento reflejaría un rasgo de personalidad, elaboró, como parte de su teoría general del estrés y de la emoción, un modelo teórico del afrontamiento de acuerdo con el cual este es el resultado de un proceso valorativo y conductual complejo.

El psicólogo norteamericano explicó que el afrontamiento conforma una unidad fenoménica junto con la emoción, el estrés y la valoración. Además, definió el afrontamiento como el conjunto de respuestas cognitivas y conductuales que cambian continuamente en función de los cambios en los significados que atribuye el individuo a la relación que establece con su medio y que tienen como propósito disminuir el impacto negativo de los eventos juzgados amenazantes y asegurar el bienestar y el funcionamiento social (Lazarus, 2000).

Considerando que, para el autor, la selección de estrategias depende de la valoración – primaria, secundaria, reevaluación – que hace el individuo sobre el contexto y sobre sus propios recursos, y admitiendo que las situaciones son complejas y cambiantes, concluyó que las personas podían utilizar varias estrategias para enfrentar una determinada situación.

Para demostrar esta afirmación, recordó un estudio en el que se exploraron las diversas estrategias que usaban los estudiantes frente a un examen. Este evento supone una serie de demandas para los estudiantes puesto que se puede dividir en varios momentos diferentes: el anuncio del examen, la espera de la calificación, y la recepción de la calificación. La investigación reflejó que los estudiantes experimentaban emociones y empleaban estrategias distintas para cada una de esas fases: en la primera tendían a buscar información y apoyo, en la segunda utilizaban el distanciamiento, y dependiendo de los resultados, en la tercera podían emplear la revaloración positiva o la aceptación de la responsabilidad.

Por otro lado, Lazarus (2000) distinguió dos funciones del manejo: la centrada en el problema y la centrada en la emoción. Si durante el proceso de valoración, la persona considera que dispone de recursos suficientes para afrontar la demanda, utilizará estrategias centradas en el problema, pero si no es el caso, le corresponderá gestionar las emociones -positivas o negativas- que el evento estresante ha movilizó mediante las estrategias centradas en la emoción.

Ahora bien, para abordar el fenómeno de la satisfacción en el trabajo, aludiremos a la teoría de la motivación - higiene del psicólogo norteamericano Herzberg (citado en Robbins, 1998) quien informó de que los factores relacionados a la satisfacción representaban variables personales o intrínsecas como el logro, el crecimiento y la responsabilidad, mientras que los asociados a la insatisfacción representaban variables del entorno o extrínsecas como la seguridad, el estatus y la supervisión.

Herzberg (citado en Robbins, 1998) sostenía que la promoción de los factores de higiene conducía a los trabajadores a un estado de no insatisfacción, lo que no implicaba que se sintieran satisfechos con su trabajo, no obstante, al

incrementar los factores de motivación, el trabajador experimentaba verdadera satisfacción. De ahí que el psicólogo norteamericano recomendara a los empleadores no solamente establecer políticas y procedimientos adecuados para asegurar niveles altos en los indicadores de higiene, sino también garantizar la presencia permanente de factores de motivación de modo que se alcanzara un pico de satisfacción y un mayor compromiso y desempeño.

Es posible también aplicar las ideas de Lazarus (2000) sobre la valoración a la experiencia de satisfacción laboral en el marco de la teoría de la higiene, señalando que la satisfacción podría estar relacionada a una valoración positiva de ciertos acontecimientos acaecidos en el lugar de trabajo. Por ejemplo, si el incremento de las responsabilidades asignadas a determinado trabajador es evaluado por este como una oportunidad de crecimiento y de desarrollo profesional, en lugar de como un aumento penoso de carga laboral, es probable que se sienta satisfecho.

Dicho lo anterior, conviene ahora describir, para una mejor inteligencia del comportamiento de las variables, así su historia como los enfoques desde los que han sido estudiadas y las diversas teorías que se han propuesto para explicar sus causas, estructuras, manifestaciones y efectos.

En consecuencia, es oportuno comenzar haciendo una relación de los hitos históricos de la investigación sobre el estrés. Ahora bien, antes de emplearse en Psicología este término, que procede del griego “stringere” y significa “provocar tensión”, fue utilizado para describir fenómenos en el campo de la Metalurgia, la Física y finalmente la Fisiología, desde donde fue exportado a la Psicología.

En el año 1878, el fisiólogo francés Bernard (citado en Lazarus, 2000) demostró que los cambios físicos al exterior del organismo producían modificaciones en el interior de este, de manera que el cuerpo debía activar sus recursos para recuperar el estado de equilibrio, denominando a este proceso “homeostasis”. Posteriormente, hacia el año 1932, otro fisiólogo, el norteamericano Cannon (citado en Lazarus, 2000) declaró que el estrés era la pérdida de la homeostasis, desequilibrio que implicaba la activación de algunos sistemas y la inhibición de otros, situación que inducía al organismo a prepararse

para responder a la amenaza atacando o huyendo. Por aquellos años también empezó a medir las respuestas de estrés a través de indicadores fisiológicos.

Sin embargo, no fue sino hasta el año 1936 cuando las respuestas de estrés serían abundantemente descritas por medio de un complejo sistema orgánico de defensa denominado Sistema de Adaptación General (SAG), descubierto por el fisiólogo austrohúngaro, nacionalizado canadiense, Selye (citado en Lazarus, 2000). Este síndrome estaría compuesto por tres fases que se activarían sucesivamente en la medida en la que el estímulo estresor mantuviera su presencia. Las fases se presentarían en este orden: alarma, resistencia y agotamiento, y cada una de ellas estaría relacionada con la activación de una zona específica del Sistema Nervioso.

En la primera fase, el cuerpo se prepara para gestionar adecuadamente los requerimientos del entorno, pero si el estímulo externo no desaparece, hace acopio de toda la energía de que dispone para mantener sus defensas, en la segunda fase. Al final, el organismo sufre un colapso durante la fase de agotamiento, pues sus recursos para responder a la demanda ya no son suficientes.

El modelo del estrés como respuesta coexistió por mucho tiempo con aquel que lo caracterizaba como un estímulo. Siguiendo las ideas de los primeros físicos, los psicólogos Holmes y Rahe (citados en Lazarus, 2000) sostuvieron que los sucesos que implicaban cambios importantes en la vida de las personas eran estresantes y las respuestas siempre serían las mismas, independientemente del estado en que se encontrara el organismo o de la influencia de las variables personales o culturales. De este modo, diseñaron la Escala de Ajuste Social, en la que se medía el grado de esfuerzo que debía hacer la persona para superar ciertos eventos. Sucesos como el divorcio y la muerte del cónyuge tenían un gran impacto en la vida de las personas y suponía para ellas un gran esfuerzo superarlos.

Hasta este momento, el modo como se enfocaba el problema del estrés resaltaba o bien la potencialidad del estímulo para provocar daño o bien la respuesta fisiológica y los trastornos que producía en el organismo. No obstante, a partir de los años setenta, diversos científicos de la Escuela cognitiva,

especialmente el psicólogo norteamericano Lazarus (2000) empezaron a conceptualizar el estrés como el resultado de la valoración que hace el individuo acerca de la relación que se establece entre él mismo y la demanda del entorno. Se detalló suficientemente este modelo del estrés en páginas anteriores.

Para finalizar esta breve relación acerca de las diversas conceptualizaciones que se han formulado en torno del estrés, es preciso recordar que entre las consecuencias cognitivas y conductuales más importantes se cuentan la afectación de los procesos mentales superiores, lo que incrementa el riesgo de tomar decisiones inadecuadas, de cometer errores y provocar accidentes. Pero también se ha relacionado el estrés al consumo de drogas, tabaco y alcohol (Beck et al., 2019) así como al absentismo laboral y la violencia (Lazarus, 2000).

Lo dicho hasta aquí nos permite comprender el fenómeno del estrés de un modo general, sin embargo, los ámbitos en donde el estrés se manifiesta pueden ser muy diferentes entre sí, lo que induce al investigador a estudiar con cuidado los factores que se relacionan con el incremento del estrés en cada uno de estos escenarios. De esta forma, se han diseñado modelos para describir, explicar y predecir el estrés laboral, problema que afecta el bienestar y el desempeño del trabajador y, por lo tanto, el funcionamiento de la organización (Marulanda, 2007).

Entre los modelos teóricos más reconocidos que explican el estrés laboral se encuentran el del sociólogo y psicólogo norteamericano Robert Karasek y el del psicólogo alemán Johannes Siegrist.

El modelo Demanda- Control de Karasek et al. (1998) plantea que el estrés es ocasionado por un desbalance entre las exigencias del entorno laboral y la posibilidad de que el trabajador, disponiendo de suficiente poder de decisión, emplee sus capacidades para gestionar adecuadamente la demanda, la que podemos definir como el grado de actividad mental que es preciso el trabajador utilice para resolver la tarea. De acuerdo con los autores, el trabajo representa una ocasión de desarrollo y ofrece a los empleados múltiples desafíos, merced a los cuales pueden adquirirse valiosos aprendizajes (Karasek et al., 1998).

Sostienen, además, que un trabajo en el que los requerimientos son elevados pero que proporciona a la vez un alto grado de autonomía y permite al trabajador emplear sus habilidades para resolver su tarea, asegura un bajo nivel de tensión y es una oportunidad de desarrollo profesional. Por el contrario, altos niveles de estrés se relacionan, según los autores, con una elevada demanda y con una insuficiencia en el ejercicio de la autonomía y con la ausencia de habilidades para completar las tareas. También indican que, si la exigencia es baja y el control es elevado, las habilidades del trabajador quedan sin empleo, no se produce aprendizaje y prevalecen el aburrimiento y la insatisfacción (Karasek et al., 1998).

Con posterioridad, un elemento fue agregado a la ecuación: el apoyo social, al que se atribuyó un papel mediador en la relación entre la demanda y el control. El apoyo social es el grado en que los jefes y los compañeros se inclinan a motivar y colaborar con el trabajador. De esta manera, para los autores, si el apoyo social y el control son elevados no se produce estrés, aunque las demandas sean muy elevadas. Pero si las demandas son elevadas y no existe apoyo social ni adecuado control de la tarea, se generan estrés, ansiedad y aislamiento (Karasek et al., 1998).

Karasek et al. (1998) recomiendan que se fomente el equilibrio entre la demanda y el control, porque entonces se promueven el desarrollo profesional y la salud mental. Huelga decir que el apoyo de los jefes y de los compañeros es clave también para disminuir el riesgo de desarrollar estrés y aumentar el control sobre las demandas.

Otro modelo que permite explicar el desarrollo de la respuesta de estrés relacionada al trabajo es el de Siegrist (citado en Marulanda, 2007). Para el psicólogo alemán, el trabajo es un ámbito que facilita las transacciones entre el trabajador y el entorno laboral, donde el trabajador aporta a la organización su habilidad y su esfuerzo en tanto que recibe de la misma una retribución proporcional a su desempeño. Empero, cuando no se observa una armonía entre lo que el individuo aporta al trabajo y lo que le es devuelto en forma de salario, promociones, reconocimiento, etc, se desarrolla un malestar y se incrementan los indicadores de estrés.

Resulta indispensable exponer ahora los conceptos referidos a la satisfacción laboral, variable en que, a decir de Robbins (1998) se cifra el desarrollo de las organizaciones.

Para Robbins (1998) la satisfacción laboral es un sentimiento placentero que experimenta un trabajador al momento de examinar cada uno de los elementos de su trabajo.

La satisfacción ha sido estudiada desde hace más de una centuria. Taylor (citado en Robbins, 1998) un ingeniero norteamericano, efectuó sus primeras investigaciones sobre las condiciones de trabajo hacia el año 1878. Para este autor, la principal fuente de motivación del ser humano era el factor económico, frente al cual las demás necesidades o intenciones perdían importancia. De ese modo, concluyó que la satisfacción de un individuo con relación a su trabajo únicamente estaría determinada por la retribución económica, recomendando a los empleadores priorizar el diseño de políticas salariales justas.

Tiempo después, en el año 1925, el sociólogo y psicólogo británico Mayo (1972) basándose en una serie de experimentos, determinó que los trabajadores valoraban a tal punto las relaciones que establecían con sus compañeros que su satisfacción dependía no tanto de las condiciones físicas del entorno como de la gratificación obtenida por dichas relaciones. Al mismo tiempo, demostró que la productividad es influida por la satisfacción.

Décadas más tarde, hacia los años cincuenta, el psicólogo norteamericano Maslow (1991) construyó la teoría de las necesidades, que fue representada a través de una pirámide en la que se distribuían cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de reconocimiento y autorrealización. Los puestos de trabajo capaces de solventar la mayoría de estas necesidades eran más satisfactorios.

En la misma década, McClelland (citado en Robbins, 1998) desarrolló su teoría de la motivación humana, cuyas ideas referenciales correspondían a las necesidades de poder, logro y afiliación, que se activaban en virtud de las percepciones del trabajador acerca de la situación y de características individuales. De este modo, la satisfacción dependía del grado en que el entorno laboral ofrecía oportunidades para que el trabajador pudiera cubrir su necesidad

particular. Por ejemplo, si el colaborador estaba dominado por la necesidad de dirigir, organizar y supervisar, los puestos relacionados a las gerencias, jefaturas o la supervisión, podían permitirle sentirse satisfecho. Pero si sus tendencias personales le inducían a involucrarse en actividades en las que pudiera interactuar con otras personas y crear vínculos de amistad con sus compañeros, experimentaría satisfacción al ocupar puestos que implicaran la interacción con otros individuos.

Durante las últimas décadas, los modelos basados en la satisfacción de necesidades han cedido el paso a otros que cifran la satisfacción en la comparación intrapersonal e interpersonal (Ruvalcaba-Coyaso et al., 2014). Por ejemplo, en la década de los 80, Korman (citado en Ruvalcaba –Coyaso et al., 2014) sostuvo que la satisfacción está asociada al grado en que los valores, opiniones y normas del grupo de referencia se reflejaban en las características del puesto de trabajo. De lo cual se deduce que, si un trabajador ocupa un puesto que la mayoría de sus amigos o familiares considera deseable por pagar alto salario o por favorecer el desarrollo profesional, etc., aquel experimentará satisfacción.

Hasta aquí hemos intentado reconstruir la historia de la satisfacción laboral a través de las distintas propuestas teóricas que se han postulado desde Taylor. Sin embargo, es necesario examinar dos modelos teóricos más, uno de los cuales sirvió para construir uno de los instrumentos de los que se servirán los autores de la presente para alcanzar sus objetivos.

Nos referimos a la teoría de la motivación - higiene del psicólogo norteamericano Herzberg (citado en Robbins, 1998). Tras entrevistar a cientos de trabajadores, el autor observó que los factores que incidían en la satisfacción relacionada al puesto de trabajo eran distintos de aquellos relacionados a la experiencia de insatisfacción. De lo que dedujo que la satisfacción no podía ser lo opuesto de la insatisfacción, sino que los contrarios de ambos eran la no satisfacción y la no insatisfacción, respectivamente. Este modelo fue descrito más arriba con detalle.

El último de los modelos que revisaremos fue construido por el psicólogo belga Stacy Adams (citado en Robbins, 1998) y bautizado como teoría de la

equidad. Para el autor, los trabajadores examinan el vínculo que los une a la organización, en términos de cuánto contribuyen a la organización y de cuánto les es devuelto en forma de salario, reconocimiento, etc. Sin embargo, la satisfacción procede de la comparación a que someten su propia relación aporte-recompensa con la relación aporte-recompensa de los demás compañeros que ocupan puestos similares en la propia organización o en otras empresas. Si del análisis comparativo efectuado el trabajador infiere que se observa el principio de equidad que él mismo refrenda, entonces experimentará satisfacción. El principio de equidad se puede manifestar en la equivalencia que se observa entre las recompensas que recibe por una cantidad determinada de trabajo una persona y las recompensas que recibe otra persona por la misma cantidad de trabajo.

No obstante, si el trabajador determina que no se observa el principio de equidad al compararse con sus pares, y alguno de los dos es recompensado más que el otro a pesar de la equivalencia en la cantidad y calidad de trabajo aportado, experimentará tensión e insatisfacción. Esta experiencia puede inducirlo a adoptar algunas conductas, como disminuir su nivel de esfuerzo, modificar sus juicios acerca de la otra persona o de sí mismo, cambiar de punto de referencia o de puesto. Por ejemplo, si un médico experimentado que trabaja en una clínica desde hace diez años y gana un sueldo de S/6.000.00, se comparara con un médico joven recientemente incorporado al personal que ganara S/2.000.00, seguramente encontraría equitativa la situación y se sentiría satisfecho.

Para terminar, repasaremos los significados que se le han dado al afrontamiento, describiremos sus características y expondremos los modelos teóricos que nos permiten entender los diferentes estilos y estrategias de afrontamiento.

Para Lazarus (2000) el afrontamiento alude a las diferentes maneras que tienen las personas de resolver las situaciones estresantes. Existe, según Sandín (2009) una coincidencia en la opinión de los investigadores modernos en la definición de este concepto. Conviene advertir, además, que los estilos de afrontamiento se distinguen de las estrategias de afrontamiento. Los primeros son tendencias personales de selección de estrategias, que pueden estar

relacionadas a los rasgos de personalidad, en tanto que las segundas son el conjunto de recursos cognitivos, emocionales y conductuales que emplean las personas para resolver situaciones específicas (Sandín, 2009).

Curiosamente, las investigaciones en torno de este tema fueron impulsadas inicialmente por las discusiones teóricas acerca de las aproximaciones psicoanalíticas de los mecanismos de defensa. Las defensas del yo eran un conjunto de tendencias psíquicas inconscientes que permitían al individuo enfrentarse a las situaciones que amenazaban la integridad del ego. Pero, para Menninger y Haan (como se citó en Lazarus, 2000) mientras que el afrontamiento implicaba adaptación y resolución eficaz de los problemas, los mecanismos de defensa eran respuestas neuróticas y desadaptativas porque alejaban al individuo de la realidad. Sin embargo, para Lazarus (2000) las defensas del ego debían comprenderse en el marco del concepto más amplio de afrontamiento. De modo que, progresivamente, los estudiosos fueron abandonando los modelos psicoanalíticos, adoptando unos, un modelo de rasgos, y otros, un modelo cognitivo (Sandín, 2009).

Podemos citar dos modelos que se sitúan dentro del afrontamiento como rasgo: el modelo de Miller y el de Kohlmann (como se citó en Sandín, 2009). El primero indicaba que existen dos estilos de afrontamiento: incrementador (por medio del cual el sujeto buscaba información acerca de los eventos negativos) y evitativo (mediante el cual el sujeto rehuía cualquier información relativa a sucesos negativos). El segundo modelo, dividió en cuatro los estilos de afrontamiento: vigilante rígido (caracterizado por la búsqueda de señales que permitieran crear una imagen mental del evento estresante) , evitador rígido (tendiente a eludir la información relacionada a sucesos que se valoran como amenazas) , flexible (pues el individuo no teme experimentar ansiedad o incertidumbre con relación al evento amenazante y suele elegir la estrategia tras considerar detenidamente la situación) e inconsistente (caracterizado por experimentar niveles altos de estrés por el temor de enfrentarse a la situación).

Tiempo después, Lazarus (2000) refutó el enfoque del afrontamiento como rasgo y, a partir de sus investigaciones en el marco del Proyecto de estrés y de manejo de Berkley, elaboró una teoría ampliamente aceptada y utilizada

para explicar el afrontamiento desde el punto de vista procesual, misma que fue aclarada en páginas anteriores.

Finalmente, este modelo fue ampliado por Carver (citado en Morán et al., 2010) quien propuso que el afrontamiento presentaba un aspecto situacional y otro disposicional. El primero aludía a la flexibilidad de la persona para elegir estrategias de acuerdo con la naturaleza de las demandas, mientras que el segundo se refería a la propensión a elegir de manera reiterada algunas estrategias, inclinación que autorizaba a hablar de estilos. Por otro lado, al construir su instrumento, consideró un tercer estilo, caracterizado por el uso de estrategias menos frecuentes, como la desconexión emocional, la desconexión mental o el consumo de alcohol.

Tras haber revisado las diferentes teorías que explican satisfactoriamente la naturaleza de nuestras variables, se procede a describir los aspectos metodológicos de la investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo

Este trabajo fue concebido según las características del tipo de investigación correlacional, el cual, para Bernal (2010) pretende establecer la relación entre las variables estudiadas.

Diseño

El diseño de investigación fue no experimental, puesto que no se efectuó la manipulación de ninguna variable (Ato y Vallejo, 2015).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés

Definición conceptual: el estrés es inducido por una ausencia de proporción entre las demandas del entorno y el control que debería aplicar el sujeto sobre el estímulo para resolverlo adecuadamente (Karasek, 1979).

Definición operacional: el estrés se midió y caracterizó empleando el Cuestionario de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social (Job Content Questionnaire – JCQ).

Dimensiones: se compone de tres dimensiones: demanda (Ítems 10,11,12,13,14,15,16,18), control (Ítems 1,2,3,4,5,6,7,8,9) y apoyo (Ítems 19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29).

Escala de medición: la escala de valoración del instrumento es de Likert. Está compuesto por 29 ítems y su nivel de medición es ordinal.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: la satisfacción laboral es un sentimiento positivo que resulta de la presencia de factores intrínsecos o de motivación en el lugar de trabajo (Herzberg et al., 1959).

Definición operacional: los niveles de satisfacción fueron valorados a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Dimensiones: establecen 4 dimensiones: significación por la tarea (Ítems 3,4,7,18,21,22,25,26), condiciones de trabajo (Ítems 1,8,12,14,15,17,20,23,27), reconocimiento personal y social (Ítems 6,11,13,19,24), beneficios económicos (Ítems 2,5,9,10,16).

Escala de medición: la escala de medición del instrumento es de Likert. Está integrado por 27 ítems y su nivel de medición es ordinal.

Variable 3: Afrontamiento

Definición conceptual: el afrontamiento es el conjunto de acciones destinadas a reducir los efectos del estrés, de manera que se resuelvan adecuadamente las demandas del medio y se recupere el equilibrio emocional momentáneamente perdido (Carver et al., 1989).

Definición operacional: el afrontamiento se midió a través del Inventario Breve de Afrontamiento COPE-28.

Dimensiones: establecen catorce dimensiones: afrontamiento activo (Ítems 2,10), planificación (Ítems 6,26), autodistracción (Ítems 4,22), apoyo instrumental (Ítems 1,28), uso de apoyo emocional (Ítems 9,17), desahogo (Ítems 12,23), aceptación (Ítems 3,21), negación (Ítems 5,13), religión (Ítems 16,20), desconexión (Ítems 11,25), reinterpretación positiva (Ítems 14,18), uso de sustancias (Ítems 15,24), humor (Ítems 7,19) y autoinculpación (Ítems 8,27).

Escala de medición: la escala medición del instrumento es de Likert. Está integrado por 28 ítems y su nivel de medición es nominal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo constituida por 65 trabajadores de una clínica privada de Comas. Se trata de personal médico, personal de enfermería, técnicas, personal administrativo, trabajadores de la farmacia, vigilancia, etc.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta (García, 1993) ya que se recogió y analizó una cantidad de datos a través de un conjunto de procedimientos estandarizados en una determinada muestra.

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron el Cuestionario de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social (Job Content Questionnaire – JCQ) cuya finalidad es la evaluación del estrés laboral a través de sus dimensiones de control, exigencia de trabajo y apoyo social. Asimismo, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma, para medir el grado de satisfacción laboral en los trabajadores y los factores que intervienen en ella. Finalmente, se aplicó el Cuestionario Brief COPE de Carver, adaptado por Morán et al. (2010) para identificar las diferentes formas de respuesta ante una situación estresora.

INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Cuestionario de Estrés Laboral: Control Exigencias y Apoyo Social (Job Content Questionnaire -JCQ)
Autores:	Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers y Amick
Año:	1998
Adaptación:	Vicuña y Palomino en el Perú, 2016
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo:	15 minutos aproximadamente
Número de ítems:	29
Dimensiones:	Control, exigencias del trabajo y apoyo social
Aplicaciones:	Laboral

Reseña histórica:

El Cuestionario Demanda, Control y Apoyo Social de Karasek (Job Content Questionari – JCQ) fue diseñado por Karasek et al.,1998, el mismo que consta de 49 ítems, sin embargo, existen diversas versiones abreviadas, entre

las cuales podemos destacar la realizada el año 1985, que se compone de 27 ítems (Juárez-García, 2015). Fue construido para medir el nivel de estrés laboral y está basado en el modelo Demanda – Control de Karasek (1979) al que posteriormente se incorporó la dimensión apoyo social, estudiada por Jeffrey Johnson.

A la actualidad ha sido traducido a 23 idiomas. En Latinoamérica, ha sido traducido al español por Cedillo (como se cita en Juárez-García, 2015) en una población mexicana. Por otro lado, Araujo y Karasek (2008) validaron el instrumento en una muestra de trabajadores brasileños.

Consigna de aplicación:

Los siguientes enunciados están relacionados a su experiencia en su centro de trabajo. Por favor, lea con atención y marque la alternativa que refleje mejor su pensamiento acerca de cada una de las situaciones planteadas. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Calificación e interpretación

Primero se efectuó la conversión de puntajes negativos y se recalificaron de manera inversa. Posteriormente, para calificar la primera escala control, se realizó la suma de sus dos subescalas: 9 ítems, contenido (1,2,3, (-4),7,9) y decisiones (6,5,8). Para la segunda escala, exigencias del trabajo, se efectuó la suma de las sub escalas: 9 ítems, cantidad excesiva (10,11, (-12)), insuficiencia de tiempo (-13), peticiones contradictorias (-14,15,16,17,18). Mientras que para la escala apoyo social, se sumaron los puntajes de sus dos sub escalas: 11 ítems, jerarquías (19, 20, (-21)) y compañeros (24, (-25),26,27,28,29). Finalmente se sumaron los puntajes de las tres escalas y se categorizaron según el puntaje ponderado, ubicándolo en una de las siguientes categorías diagnósticas: Para las dimensiones control y exigencia, se ubican según los puntajes de 31-36 (Alta), 24-30 (Tendencia alta),15-23 (Tendencia Baja) y 1-14(Baja). Por otro lado, para la dimensión apoyo social se ubican según los puntajes de 40-44 (Alta), 29-39 (Tendencia alta),16-28 (Tendencia Baja) y 11-15 (Baja).

Propiedades psicométricas del instrumento original

Karasek et al. (1998) realizó el estudio de validación del cuestionario en países pertenecientes a tres continentes. Las muestras estuvieron conformadas por trabajadores de Estados Unidos, Canadá, Holanda y Japón. La consistencia interna fue estudiada empleando el método Alfa de Cronbach. Los índices de confiabilidad para todas las subescalas de la prueba fueron adecuados en todas las muestras. Por ejemplo, en la muestra de trabajadores del Centro Médico de Nueva Inglaterra en Estados Unidos, el coeficiente de confiabilidad fue de ($\alpha=.59$) para el grupo de hombres y de ($\alpha=.63$) para el grupo de mujeres.

Propiedades psicométricas peruanas

Vicuña y Palomino (2016) analizaron las propiedades psicométricas del instrumento en una muestra de 208 trabajadores de educación superior en Lima. Se encontraron evidencias de validez de constructo, para lo cual se correlacionó cada dimensión con el puntaje total del cuestionario, encontrándose índices de correlación significativas para la dimensión de control ($r=.70$), para la dimensión exigencia ($r=.76$) y para la dimensión apoyo social ($r=.92$). Asimismo, se encontró un índice de confiabilidad de ($\alpha=.83$) con la fórmula de dos mitades de Spearman- Brown, utilizando el método de la consistencia interna.

Propiedades psicométricas del piloto

La muestra la conformaron 50 sujetos, con características sociodemográficas similares a las de la muestra considerada para el proyecto de investigación. Se estudiaron las correlaciones de los ítems con la escala total, las cuales fueron todas positivas, con valores entre ($r=.30$ y $r=.71$). Por otro lado, se examinó la consistencia interna de las tres dimensiones y el puntaje total del instrumento a través del método Alfa de Cronbach. Las dimensiones mostraron adecuados coeficientes de confiabilidad: control ($\alpha=.64$), demanda ($\alpha=.58$) y apoyo social ($\alpha=.74$). Asimismo, la escala total posee adecuada consistencia interna ($\alpha=.76$).

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Escala de Satisfacción laboral SL-SPC
Autora:	Sonia Palma Carrillo

Año:	2005
Procedencia:	Lima, Perú
Administración:	Individual
Tiempo:	15 min
Número de ítems:	27
Dimensiones:	4
Aplicaciones:	Laboral – Adultos de 18 años en adelante

Reseña histórica:

La Escala de Satisfacción Laboral fue diseñada en Perú en 1999 por la psicóloga Sonia Palma Carrillo. Originalmente, estuvo conformada por 36 ítems y 5 dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y satisfacción laboral. Posteriormente, en el año 2005, la misma autora presenta una versión simplificada, reduciendo 9 ítems a la escala. El nuevo instrumento fue estandarizado en Lima y consta de 27 ítems agrupados en 4 dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Asimismo, cuenta con alternativas de respuesta del 1 al 5.

Consigna de aplicación:

Los siguientes enunciados están relacionados a su experiencia en su centro de trabajo. Por favor, lea con atención y marque la alternativa que refleje mejor su pensamiento acerca de cada una de las situaciones planteadas. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Calificación e interpretación

Primero se recalificaron los ítems negativos (2,5,6,10,11,12,13,17,19 y 24), en el que el puntaje 1=5, 4 =2, 3=3, 2=4 y 1=5.

Luego, se realizaron las sumas de los puntajes de las dimensiones y se ubicaron en las categorías diagnósticas de: Muy Satisfecho (117 a más), Satisfecho (103 a 116), Promedio (89 a 102), Insatisfecho (75 a 88) y Muy Satisfecho (47 a menos).

Propiedades psicométricas originales

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se aplicó la escala a 1058 trabajadores de Lima Metropolitana. La validez de constructo se estudió por medio del Análisis Factorial, de acuerdo con la cual 4 componentes son capaces de explicar un porcentaje adecuado de la varianza total acumulada. Del mismo modo, la confiabilidad se determinó mediante el método de consistencia interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach ($\alpha=.84$) y el método de las dos mitades con el coeficiente de Guttman (.81).

Propiedades psicométricas del piloto

Todos los ítems correlacionan positivamente con el puntaje total de la escala, con valores entre ($r=.29$ y $r=.88$.) También, el instrumento presenta adecuados índices de confiabilidad en cada una de sus cuatro escalas: significación por la tarea ($\alpha=.44$), condiciones de trabajo ($\alpha=.45$), reconocimiento personal y social ($\alpha=.31$) y beneficios económicos ($\alpha=.45$), mientras que la escala total presenta un coeficiente de confiabilidad de ($\alpha=.71$).

Ficha técnica 3

Nombre	: Brief COPE de Carver
Autores	: Charles Carver (1997)
Adaptación	: COPE – 28 de Morán, Landero y Gonzales, 2010 - España
Procedencia	: Estados Unidos
Administración	: Individual o colectivo
Tiempo	: 15 min
Estructuración	: 14 factores - 28 ítems
Aplicación	: Adultos

Reseña histórica:

El instrumento original Ways of Coping (Lazarus y Folkman, 1984) contaba de 68 ítems y era calificado en base a sus dos escalas: estrategias centradas en la resolución del problema y estrategias centradas en la respuesta

emocional. Posteriormente, fue reducida a una de 66 ítems (Lazarus y Folkman, 1984) y años después la versión de 50 ítems (Folkman y Lazarus, 1988).

Posteriormente, Carver et al. (1989) propone el COPE como una alternativa al instrumento original, quedando con 60 ítems y 15 escalas, midiendo en base a tres estilos de afrontamiento: centrado en la emoción, en el problema y en otras formas menos utilizadas de afrontamiento. Años después, Carver (1997) presenta una versión simplificada al COPE, denominada Brief COPE, la cual finaliza en una versión de 28 ítems y 14 escalas, respetando los tres estilos de afrontamiento propuesto por el mismo autor.

En Latinoamérica, existe una adaptación al español del instrumento Brief COPE, denominada COPE-28, realizada por Morán y Manga (Morán et al., 2010).

Consigna de aplicación:

A continuación, se presenta una serie de enunciados que describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a las situaciones que le provocan tensión o estrés. Marque, por favor, la alternativa que refleje mejor su forma de reaccionar ante dichos eventos. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Calificación e interpretación:

Se seleccionaron los ítems según cada dimensión (orientado al problema, orientado a la emoción y otros estilos de afrontamiento), luego se sumaron los puntajes y se clasificaron según el puntaje más alto de cada subescala y el estilo de afrontamiento que posee el sujeto.

Propiedades psicométricas originales

El Brief-COPE posee evidencias de validez de constructo, las cuales fueron estudiadas a través de la correlación ítem – dimensión, pues se encontraron valores entre ($r=.17$ y $r=.86$). Además, todas las subescalas presentaron adecuados indicadores de confiabilidad, hallándose valores entre ($\alpha=.30$ y $\alpha=.93$) (Morán et al.,2010).

Propiedades psicométricas peruanas

La validez de constructo se estudió por medio del Análisis Factorial, evidenciándose que 3 componentes son capaces de explicar el 31.85% de la varianza total acumulada. Asimismo, se determinó la confiabilidad mediante el método de consistencia interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach de ($\alpha=.73$) (Huamaní y Paredes, 2018).

Propiedades psicométricas del piloto

Cada estrategia cuenta con dos ítems y todos ellos correlacionaron positivamente con sus respectivas dimensiones. Por ejemplo, los ítems dos y diez correlacionan positivamente con la primera dimensión ($r=.90$ y $r=.83$), respectivamente. También, los ítems seis y veintiséis correlacionaron con la segunda dimensión ($r=.85$ y $r=.75$), respectivamente. Por otro lado, las catorce dimensiones presentaron adecuados índices de confiabilidad. Por ejemplo, reinterpretación positiva ($\alpha=.44$), negación ($\alpha=.75$) y uso de sustancias ($\alpha=.98$).

3.5. Procedimiento

En primer lugar, se enviaron las solicitudes de autorización a los tres autores originales y de las adaptaciones para administrar las pruebas tanto en el piloto como en la muestra final.

En segundo lugar, se efectuaron las coordinaciones con las autoridades de la Clínica Versalles, ubicada en el distrito de Comas, a quienes se les solicitó autorización a fin de que los investigadores administren, mediante la técnica de la encuesta, los instrumentos a la totalidad de trabajadores de la empresa.

Posteriormente, se visitaron las instalaciones de la organización para explicar el procedimiento y la importancia de la investigación al personal de la clínica, fomentando su participación.

Finalmente, se realizó la visita a la clínica observando los protocolos de bioseguridad pertinentes. Asimismo, se aplicaron los instrumentos durante el curso de una entrevista breve a cada uno de los trabajadores en un espacio brindado gentilmente por el área de Recursos Humanos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para determinar la normalidad de la distribución de los datos de la muestra se aplicó el estadístico Shapiro Wilk. Dado que el valor de p fue menor a .05, lo cual indicó que los datos se distribuyeron de manera no normal, se empleó el método de correlación Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables. Asimismo, para describir los niveles en que se presentaron las variables se emplearon frecuencias y porcentajes.

Finalmente, es relevante mencionar que se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21, que incluye cada uno de los métodos estadísticos descritos.

3.7. Aspectos éticos

Los datos e informaciones utilizadas en este trabajo de investigación fueron debidamente citados y referenciados, en aplicación del artículo 8.11 del Código de Ética de la Asociación de Psicología Americana, que estipula que no han de presentarse datos ajenos como propios.

También, se solicitó la autorización de la institución de la que se recogerán los datos, para nuestro caso la Clínica Versailles, explicándose a las autoridades de la misma las características de la investigación y su propósito, según el artículo 8.01 del mismo código.

Además, los instrumentos empleados para evaluar a los participantes presentaron evidencias de validez e indicadores de confiabilidad, como recomienda el artículo 27 del Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú.

Asimismo, los sujetos de investigación fueron debidamente informados de la naturaleza y propósitos del trabajo, y solo se les administró los cuestionarios después de que hubieren aceptado participar voluntariamente de la investigación, de acuerdo con el artículo 24 del mismo código.

Por último, los datos recabados fueron tratados de manera confidencial y solo para los fines descritos en el consentimiento informado, en consonancia con el artículo 9 de la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Análisis de normalidad mediante prueba de Shapiro-Wilk

Variables	Estadístico	GI	Sig.
Estrés	.928	63	.001
Satisfacción	.955	63	.022
Activo	.887	63	.000
Planificación	.932	63	.002
Auto distracción	.935	63	.003
Apoyo instrumental	.893	63	.000
Apoyo emocional	.910	63	.000
Desconexión	.750	63	.000
Aceptación	.921	63	.001
Negación	.869	63	.000
Religión	.942	63	.005
Desahogo	.911	63	.000
Reinterpretación	.926	63	.001
Sustancias	.396	63	.000
Humor	.926	63	.001
Autoinculpación	.940	63	.004

En la tabla 1, se aprecia que los niveles de significancia estadística de todas las variables sometidas a análisis indican una distribución no normal de los datos. Por lo tanto, para establecer las correlaciones entre las mismas se empleará la prueba no paramétrica de Spearman – Brown (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018)

Tabla 2*Correlación entre las catorce estrategias de afrontamiento y estrés*

Variable	Activo	Plan.	Auto.	Apoyo Instr.	Apoyo Emoc.	Desc.	Acep.	Neg.	Rel.	Des.	Reint.	Uso de sust.	Hum.	Autoin.
Rho	.264	.404	.196	.304	.308	-.127	.025	-.204	.082	.056	.252	-.078	-.087	.140
Estrés r ²	.070	.163	.038	.092	.095	.016	.001	.041	.007	.003	.064	.006	.008	.020
Sig.	.034	.001	.117	.014	.013	.313	.842	.104	.515	.655	.042	.538	.489	.266

*. La correlación es estadísticamente significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 2, se encuentra que no existe correlación estadísticamente significativa entre el estrés y nueve estrategias de afrontamiento, no obstante, entre el estrés y cinco estrategias de afrontamiento existe una correlación positiva y estadísticamente significativa. Dichas correlaciones son todas de categoría baja (Bisquerra, 2009). Al mismo tiempo, el tamaño del efecto para todas las correlaciones es pequeño, excepto para la correlación entre el estrés y la planificación, cuyo tamaño del efecto es mediano (Cohen, 1988).

Esto es, a medida que la percepción acerca de los eventos en los que se ven involucrados los trabajadores sanitarios de la clínica en el ejercicio de su actividad laboral adquiere un carácter amenazante, es decir, si esta percepción les induce a pensar que la consecución de sus objetivos podría verse afectada, aquellos tenderán a: enfrentar activamente la situación, proponer estrategias para resolverla, pedir consejo a personas capacitadas, solicitar apoyo emocional o descubrir el aspecto positivo de la situación.

Tabla 3*Correlación entre las estrategias de afrontamiento y satisfacción*

	Activo	Plan.	Auto.	Apoyo Instr.	Apoyo Emoc.	Desc.	Acep.	Neg.	Rel.	Des.	Reint.	Uso de Sust.	Hum.	Autoin.
Satisfa- cción Rho	-.092	.185	-.008	.204	.188	-.156	-.030	-.079	.332	-.032	.177	-.406	-.248	.037
r ²	.008	.034	.000	.041	.035	.024	.001	.006	.110	.001	.031	.165	.062	.001
Sig.	.467	.141	.950	.104	.133	.215	.814	.531	.007	.802	.159	.001	.047	.772

Nota: *. La correlación es estadísticamente significativa en el nivel .05 (bilateral).

La tabla 3 informa sobre la ausencia de correlaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción y once estrategias de afrontamiento, sin embargo, da cuenta de la correlación positiva, de categoría baja (Bisquerra,

2009) y estadísticamente significativa entre satisfacción y religión, en la que la magnitud del efecto es mediana (Cohen, 1988). También informa sobre la correlación negativa, de categoría baja y estadísticamente significativa entre la satisfacción y el uso de sustancias (efecto mediano) y de la correlación inversa, de categoría baja y estadísticamente significativa entre la satisfacción y el humor (efecto pequeño).

Se deduce de tales evidencias empíricas que, a medida que la frecuencia con que los sanitarios de la clínica practican actividades religiosas como una forma de afrontar las situaciones vitales y laborales incrementa, aumentarán los sentimientos positivos relacionados al trabajo. Asimismo, en tanto los indicadores de satisfacción laboral reflejen niveles elevados, los sanitarios tenderán menos a adoptar conductas de consumo de sustancias psicoactivas para enfrentar las dificultades laborales y a hacer bromas sobre las distintas situaciones a las que se deben enfrentar.

Tabla 3

Correlación entre satisfacción y estrés

Variables	Rho de Spearman	Estrés
	Coeficiente de correlación	,272*
Satisfacción	Sig. (bilateral)	.028
	r ²	0.07

Nota: *. La correlación es estadísticamente significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 4 observamos que existe correlación positiva, de categoría baja y estadísticamente significativa entre satisfacción y el estrés (Bisquerra, 2009). Asimismo, la magnitud del efecto es pequeña (Cohen, 1988).

Por lo tanto, en la medida en la que los sanitarios de la clínica experimentan un ligero incremento en sus niveles de estrés, aumenta correlativamente su sentimiento positivo hacia el trabajo pues el evento estresor puede ser percibido como una oportunidad para emplear sus conocimientos, fortalecer sus competencias profesionales y contribuir con el logro de los objetivos de la organización (Lazarus, 2000).

Tabla 4*Correlación entre las dimensiones del estrés y las estrategias de afrontamiento*

		Activo	Plan	Auto	Apoyo Instr.	Apoyo Emoc.	Des. c.	Acep.	Neg.	Rel.	Des.	Reint.	Uso de sustancias	Hum.	Autoincul.
Control	Rh _o	0.258	0.382	.156	0.298	.219	-.164	.014	-.203	-.010	.145	.130	.031	-.080	-.038
	r ²	0.07	0.15	0.02	0.09	0.05	0.03	0.00	0.04	0.00	0.02	0.02	0.00	0.01	0.00
	Sig.	.038	.002	.214	.016	.079	.191	.912	.105	.934	.249	.301	.807	.525	.762
Demanda	Rh _o	.014	.140	0.264	.008	.212	.127	-.075	.024	.043	.120	.039	.153	.009	.139
	r ²	.00	.02	.07	.00	.05	.02	.01	.00	.00	.01	.00	.02	.00	.02
	Sig.	.913	.266	.033	.949	.090	.312	.557	.850	.737	.340	.760	.225	.943	.268
Apoyo	Rh _o	.224	0.365	.133	0.313	.168	-.140	.099	-.215	.066	.045	.222	-.193	-.068	.164
	r ²	.05	.13	.02	.10	.03	.02	.01	.05	.00	.00	.05	.04	.00	.03
	Sig.	.072	.003	.289	.011	.180	.264	.438	.086	.604	.720	.076	.124	.588	.191

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

* . La correlación es estadísticamente significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 5 se aprecia que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión control del estrés y once estrategias de afrontamiento, pero existe correlación positiva, de categoría baja y estadísticamente significativa (Bisquerra, 2009) entre la dimensión control del estrés y tres estrategias de afrontamiento: afrontamiento activo (efecto pequeño) (Cohen, 1988) planificación (efecto mediano) y apoyo instrumental (efecto pequeño). Por otra parte, no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión demanda del estrés y trece estrategias de afrontamiento, empero existe correlación positiva, de categoría baja y estadísticamente significativa entre la dimensión demanda del estrés y autodistracción, con un tamaño del efecto pequeño. Finalmente, no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo social del estrés y doce estrategias de afrontamiento, pero existe correlación positiva, de categoría baja y estadísticamente significativa, con un tamaño del efecto mediano, entre la dimensión apoyo social y dos estrategias de afrontamiento: planificación y apoyo instrumental.

Se puede sostener, por tanto, que los sanitarios de la clínica podrían aumentar su tendencia a emplear el afrontamiento activo, la planificación y el apoyo instrumental en función del incremento del grado de autonomía y del nivel de desarrollo de sus habilidades requeridas para gestionar las demandas. Así

también, en la medida en la que las demandas laborales incrementan, los sanitarios tenderán a utilizar la autodistracción para disminuir el malestar que les produce la experiencia estresante.

Finalmente, se puede inferir de los datos descritos que, los trabajadores de salud de la clínica se inclinarán a elegir la planificación y el apoyo instrumental en la medida en que se eleven los niveles de apoyo por parte de los jefes y de los compañeros en el momento de gestionar las demandas laborales.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones de la satisfacción y las estrategias de afrontamiento

		Activo	Plan.	Auto.	Apo yo Instr.	Apo yo Emo c.	Desc.	Acep.	Neg.	Rel.	Des.	Reint.	Uso de sust.	Humr.	Autoi ncul.
Significa ción por la tarea	Rho	-.082	.073	.168	.107	-.001	-.133	.040	-.006	0.319	-.130	.036	-0.354	-0.252	-.076
	r ²	0.01	0.01	0.03	0.01	0.00	0.02	0.00	0.00	0.10	0.02	0.00	0.13	0.06	0.01
	Sig.	.514	.565	.180	.394	.995	.291	.751	.964	.010	.303	.779	.004	.043	.546
Condiciones de trabajo	Rho	.067	.323**	.126	.181	.133	-.112	.036	-.191	.178	.077	.206	-.383**	-.091	.017
	r ²	.00	.10	.02	.03	.02	.01	.00	.04	.03	.01	.04	.15	.01	.00
	Sig.	.598	.009	.316	.148	.289	.374	.777	.128	.156	.543	.099	.002	.470	.892
Reconocimiento personal y social	Rho	-.187	.041	.009	.037	.210	.005	-.154	.068	.200	-.061	-.015	-.008	-.151	-.034
	r ²	.04	.00	.00	.00	.04	.00	.02	.00	.04	.00	.00	.00	.02	.00
	Sig.	.135	.745	.944	.772	.093	.971	.225	.590	.110	.627	.905	.953	.229	.790
Beneficios Económicos	Rho	-.109	.120	.092	.244	.091	-.054	-.012	-.023	.088	.152	.195	-.050	.004	.222
	r ²	.01	.01	.01	.06	.01	.00	.00	.00	.01	.02	.04	.00	.00	.05
	Sig.	.387	.340	.467	.051	.472	.667	.922	.854	.485	.226	.119	.694	.977	.075

*. La correlación es estadísticamente significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

En la tabla 6 se aprecia que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión significación por la tarea de la satisfacción y once estrategias de afrontamiento, pero existe correlación positiva, de categoría baja

y estadísticamente significativa entre la dimensión significación por la tarea y la estrategia religión (Bisquerra, 2009) con un tamaño del efecto medio (Cohen, 1988). De esta forma, en la medida en que los sanitarios de la clínica practican actividades religiosas para afrontar ciertas situaciones estresantes, tenderán a atribuir un significado positivo a las tareas que realizan.

Así también, existe correlación negativa, de categoría baja y estadísticamente significativa entre la dimensión significación por la tarea y las estrategias: uso de sustancias (efecto mediano) y humor (efecto pequeño). Esto quiere decir que, mientras mayor es el significado que los sanitarios de la clínica atribuyen a las tareas que ejecutan, usarán con menos frecuencia el consumo de sustancias y las burlas para afrontar las situaciones estresantes vinculadas a su profesión.

Por otra parte, no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción y doce estrategias de afrontamiento, sin embargo, existe correlación positiva, de categoría baja y estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones de trabajo y la estrategia planificación (efecto mediano). También, existe correlación negativa, de categoría baja y estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones de trabajo y la estrategia uso de sustancias (efecto mediano). Dicho de otra forma, al mejorar las condiciones físicas, ambientales y organizativas del trabajo, también aumentará la tendencia de los sanitarios de la clínica a planificar el modo como afrontarán las demandas laborales y disminuirá su inclinación por consumir sustancias psicoactivas como respuesta a las demandas del entorno laboral.

Tabla 6*Análisis de los niveles de las estrategias de afrontamiento*

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Afrontamiento Activo	Bajo	16	24.6
	Promedio	33	50.8
	Alto	16	24.6
Planificación	Bajo	12	18.5
	Promedio	37	56.9
	Alto	16	24.6
Autodistracción	Bajo	20	30.8
	Promedio	16	24.6
	Alto	29	44.6
Apoyo instrumental	Bajo	31	47.7
	Promedio	10	15.4
	Alto	24	36.9
Apoyo emocional	Bajo	9	13.8
	Promedio	39	60.0
	Alto	17	26.2
Desconexión	Bajo	32	49.2
	Promedio	16	24.6
	Alto	17	26.2
Aceptación	Bajo	20	31.3
	Promedio	20	31.3
	Alto	24	37.5
Negación	Bajo	20	30.8
	Promedio	16	24.6
	Alto	29	44.6
Religión	Bajo	15	23.1
	Promedio	31	47.7
	Alto	19	29.2
Desahogo	Bajo	13	20.0
	Promedio	38	58.5
	Alto	14	21.5
Reinterpretación positiva	Bajo	21	32.3
	Promedio	15	23.1
	Alto	29	44.6
Uso de sustancias	Bajo	0	0
	Promedio	56	86.2
	Alto	9	13.8
Humor	Bajo	12	18.5
	Promedio	35	53.8
	Alto	18	27.7
Autoinculpación	Bajo	20	30.8
	Promedio	18	27.7
	Alto	27	41.5
Total		65	100.0

En la tabla 7, observamos que las estrategias afrontamiento activo, planificación, apoyo emocional, religión, desahogo, uso de sustancias y humor se presentan en un nivel promedio. También observamos que las estrategias apoyo instrumental y desconexión se presentan en niveles bajos. Finalmente, las estrategias autodistracción, aceptación, negación, reinterpretación positiva y autoinculación se presentan en niveles altos.

Tabla 7

Análisis de los niveles de estrés

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	13	20,0
Bajo	14	21,5
Promedio	12	18,5
Alto	13	20,0
Muy alto	13	20,0
Total	65	100,0

En la tabla 8 se observa que un 20 % de la muestra presenta un nivel alto de estrés, en tanto que otro 20% presenta un nivel muy alto de estrés.

Tabla 8

Análisis de los niveles de satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	15	23,1
Bajo	8	12,3
Promedio	15	23,1
Alto	14	21,5
Muy alto	13	20,0
Total	65	100,0

En la tabla 9 se observa que el 21% de la muestra presenta un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que un 20% posee un nivel muy alto de satisfacción. Finalmente, el 23,1 % presenta un nivel promedio de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

Antes de vincular los resultados con el marco teórico y señalar las implicaciones teóricas y prácticas de estos, es preciso indicar que el análisis de fiabilidad reveló que las puntuaciones obtenidas por los sujetos en los tres instrumentos aplicados presentan adecuada consistencia interna. Es posible atribuir este resultado al cuidado con que los investigadores administraron los instrumentos, asegurándose de que los sanitarios hubieran comprendido el sentido de cada reactivo y la naturaleza del trabajo que se les pedía realizar (Meneses et al., 2013).

Por otro lado, es indispensable admitir que los resultados obtenidos solo se pueden comprender en el contexto de la muestra de sanitarios estudiada, sin posibilidades de generalización a otras poblaciones, debido a la naturaleza no probabilística de este trabajo (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

Ahora bien, es necesario precisar que la búsqueda de artículos científicos en revistas indexadas, como Scopus o Pubmed, resultó infructuosa. De esta forma, la ausencia de trabajos anteriores en los que se hubieran empleado los mismos instrumentos que se aplicaron como parte de esta investigación, aconseja interpretar únicamente los resultados obtenidos a la luz de los principios, conceptos y consideraciones adecuadamente descritos en el marco teórico (Bernal, 2010).

Teniendo en cuenta las precisiones que preceden, se examinarán los resultados en el mismo orden en que se presentan los objetivos en la primera parte de este trabajo.

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento, el estrés y la satisfacción en trabajadores de una clínica privada de Lima norte, 2021. Para ello se calcularon los coeficientes de correlación para cada una de las relaciones posibles entre las tres variables. En cuanto a la relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés, resultó que la mayoría de las correlaciones no son estadísticamente significativas, pero se observó que el estrés se vincula positivamente a las estrategias afrontamiento activo, planificación, apoyo instrumental, apoyo emocional y reinterpretación positiva.

Lazarus (2000) indica que la elección de estrategias de afrontamiento es función del proceso de valoración sistemática que efectúa el sujeto, alternativamente, sobre la demanda y sobre sus recursos personales, y de manera más específica, sobre la relación que se establece entre ambos elementos. Además, Lazarus (2000) explica que la persona puede cambiar de estrategia en función de los cambios en su percepción acerca de la situación y de sus propios recursos. Podríamos asumir, por lo tanto, que los sanitarios de la clínica emplean una de las cinco estrategias señaladas cada vez que aumenta la dificultad de la tarea que deben realizar y del estrés que supone. Pero esta elección puede variar, y el sanitario puede activar ora una estrategia ora otra, a medida que su visión de lo que está ocurriendo a su alrededor y dentro de sí mismo varía.

Acerca de la correlación entre las estrategias de afrontamiento y la satisfacción laboral, observamos que la mayor parte de las correlaciones no son estadísticamente significativas, no obstante, se encontró que la satisfacción correlaciona con la estrategia religión de forma positiva y con el consumo de sustancias y con el humor de forma negativa. Herzberg (citado en Robbins, 1998) sostuvo que son los factores personales o intrínsecos los determinantes de la satisfacción de los trabajadores, por lo tanto, su promoción conduciría a niveles óptimos de satisfacción entre los empleados.

Entre estos factores podríamos ubicar a la espiritualidad o la práctica de alguna religión que, según un trabajo de Arias et al. (2013) incide en la satisfacción laboral a través de un sentimiento general de satisfacción con la vida, y también mediante el incremento de la motivación para construir lazos positivos entre los trabajadores, vínculos especialmente marcados por la compasión, la rectitud y el buen humor. De modo que se podría admitir que los sentimientos positivos que expresan los trabajadores de la clínica por su trabajo están vinculados a su disposición hacia la práctica de actividades religiosas.

Por otro lado, Salazar (2012) ha informado de que entre los efectos organizacionales más frecuentes del consumo de sustancias se cuentan la comisión de errores y el aumento consiguiente de accidentes, así como el menoscabo de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Estas

consecuencias podrían asociarse, a su vez, con un bajo nivel de satisfacción laboral. Así, los trabajadores de la clínica, en la medida en la que no elijan afrontar las dificultades laborales recurriendo al consumo de sustancias psicoactivas experimentarían sentimientos positivos por su trabajo.

Asimismo, dada la asociación empírica y teóricamente demostrada entre la satisfacción y el compromiso organizacional (Gómez et al., 2013; Richard, 2015) el mismo que, de acuerdo con Chiavenato (2011) se caracteriza por el sentimiento de arraigo y permanencia que vincula al empleado con su organización y que le ayuda a incrementar su eficacia y adaptabilidad, es razonable inferir que si un trabajador posee estas características positivas difícilmente adoptará estrategias de afrontamiento desadaptativas y evitará recurrir a las burlas para resolver las demandas laborales. Es decir, si el personal de la clínica experimenta niveles elevados de satisfacción laboral y se muestra, por lo tanto, eficaz y adaptable en su trabajo, disminuirá la posibilidad de que elija burlarse de las demandas laborales como una forma de enfrentarlas, antes bien, en virtud de esa eficacia, tenderá a emplear estrategias más adaptativas.

Finalmente, se encontró que el estrés y la satisfacción correlacionan de manera directa. A pesar de que no es metodológicamente válido comparar este resultado con otros procedentes de investigaciones en las que se emplearon instrumentos de recolección de datos distintos, puede resultar interesante indicar que este resultado no coincide con los encontrados en investigaciones anteriores (Guerra et al., 2017; Demir, 2018).

Para comprender este resultado es posible recurrir a la teoría de Lazarus (2000) la que explica que existen dos tipos de estrés: el distrés y el eustrés, el primero de los cuales es producto de la evaluación negativa que hace el sujeto de la demanda y que produce malestar subjetivo, mientras que el segundo es resultado de una evaluación positiva y permite a la persona adaptarse a la nueva situación y afrontarla del mejor modo posible. Se puede asumir, por lo tanto, que este segundo tipo de estrés estaría asociado a la satisfacción en la muestra de sanitarios de la clínica, de modo que los indicadores de satisfacción experimentarían un crecimiento en la medida en que los sanitarios evalúen los

acontecimientos y demandas de su entorno de trabajo como oportunidades de crecimiento personal y profesional.

A propósito del primer objetivo específico, determinar la relación entre las dimensiones del estrés (control, demanda y apoyo social) con las estrategias de afrontamiento, la dimensión control del estrés no correlacionó de forma estadísticamente significativa con la mayoría de las estrategias de afrontamiento, salvo con las estrategias afrontamiento activo, planificación y apoyo instrumental. Lazarus (2000) sostiene que el concepto de valoración es primordial en el proceso de manejo del estrés, de esta forma explica que el control del estrés es fundamentalmente un proceso cognitivo, en virtud del cual la persona evalúa los diversos elementos de la experiencia estresante y los múltiples recursos de que dispone para solventarla. Como resultado de este proceso, el individuo puede elegir diversas estrategias cognitivas o conductuales idóneas para enfrentar la demanda. Entre estas estrategias se encuentran el afrontamiento activo, la planificación y el apoyo instrumental, recursos que utilizan los sanitarios de la clínica en la medida en que incrementa su grado de autonomía y el nivel de desarrollo de las habilidades requeridas para gestionar las demandas laborales.

Por su parte, no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión demanda del estrés y la mayoría de las estrategias de afrontamiento, excepto con la estrategia autodistracción. Para Lazarus (2000) las personas suelen emplear estrategias de afrontamiento desadaptativas cuando sus recursos personales de afrontamiento han perdido suficiente eficacia. Por lo tanto, al incrementar las demandas del entorno laboral, al punto de que ya no resultan eficientes las habilidades técnicas o profesionales para gestionarlas, los trabajadores de la clínica tienden a enfocar su atención sobre contenidos mentales o actividades no vinculadas con el estresor.

Finalmente, la dimensión apoyo social no correlaciona de manera estadísticamente significativa con la mayoría de las estrategias de afrontamiento, menos con las estrategias planificación y apoyo instrumental. Karasek (1979) sostiene que el apoyo social evita que las demandas superen los recursos personales del individuo y experimente una respuesta de estrés potencialmente

dañina. Por tanto, los sanitarios de la clínica, en tanto reciban apoyo de sus compañeros y jefes, tenderán a buscar asistencia y ayuda de los mismos para enfrentarse a las demandas que no puedan gestionar por sí mismos.

Sobre el segundo objetivo específico, determinar la relación entre las dimensiones de la satisfacción con las estrategias de afrontamiento, es preciso reconocer que las dimensiones reconocimiento personal y social y beneficios económicos no correlacionan con ninguna estrategia de afrontamiento. Sin embargo, la dimensión significación por la tarea correlaciona positivamente con la estrategia religión y negativamente con las estrategias uso de sustancias y humor. A este respecto, como mencionamos más arriba, Arias et al. (2013) atribuye el sentimiento de satisfacción hacia el trabajo y, consiguientemente, la convicción de que las tareas que el trabajador realiza son significativas, a la práctica de actividades religiosas, de manera que los trabajadores de la clínica incrementan su nivel de significación por la tarea en la medida en que se incrementa su tendencia a practicar actividades religiosas, como rezar o persignarse, para enfrentar las demandas laborales.

Al mismo tiempo, la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción correlaciona de manera positiva con la planificación y de modo negativo con la estrategia uso de sustancias. Herzberg (citado en Robbins, 1998) explica la existencia de factores de higiene y reconoce su efecto sobre la experiencia de no insatisfacción laboral. Entre esos factores de higiene se ubican las condiciones de trabajo, las cuales, de acuerdo con la evidencia hallada, fomentarían el uso de la planificación como estrategia de afrontamiento y desalentaría el uso de sustancias entre los trabajadores de la clínica.

Podríamos atribuir los niveles de significancia por debajo del punto de corte establecido por consenso científico y recomendado para las ciencias sociales ($p < .05$) al tamaño de la muestra (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018). El mismo factor puede haber incidido sobre la magnitud de las correlaciones estadísticamente significativas.

En cuanto a los objetivos descriptivos, observamos que los porcentajes correspondientes a las tres variables se distribuyen de manera homogénea en las categorías consideradas.

Para finalizar, las siguientes fueron limitaciones de este trabajo: el tamaño de la muestra, la naturaleza no probabilística del estudio y la ausencia de investigaciones previas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se encontró que la mayoría de las correlaciones entre el estrés y las estrategias de afrontamiento no son estadísticamente significativas, excepto las correlaciones entre el estrés y las estrategias afrontamiento activo, planificación, apoyo instrumental, apoyo emocional y reinterpretación positiva.

Segunda: Se encontró que la mayoría de las correlaciones entre las estrategias de afrontamiento y la satisfacción laboral no son estadísticamente significativas, excepto las correlaciones entre la satisfacción y la religión (positiva), el uso de sustancias (inversa) y el humor (inversa).

Tercera: Se encontró que existe correlación directa y estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción, es decir, al incrementar los niveles de estrés incrementan los niveles de satisfacción, y viceversa.

Cuarta: Se encontró que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión control del estrés y la mayoría de las estrategias de afrontamiento, menos con las estrategias afrontamiento activo, planificación y apoyo instrumental. Asimismo, no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión demanda del estrés y la mayoría de las estrategias de afrontamiento, excepto con la estrategia autodistracción. Por último, no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo social del estrés y la mayoría de las estrategias de afrontamiento, excepto con las estrategias planificación y apoyo instrumental.

Quinta: Se encontró que no existe correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones reconocimiento personal y social y beneficios económicos de la satisfacción laboral y las estrategias de afrontamiento. Sin embargo, la dimensión significación por la tarea de la satisfacción correlaciona con las estrategias religión (positiva), uso de sustancias (negativa) y humor (negativa). Finalmente, la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción correlaciona con la planificación (positiva) y con el uso de sustancias (negativa).

Sexta: Para terminar, el 20% de la muestra presenta un nivel alto de estrés y otro 20% presenta un nivel muy alto de estrés. En tanto que el 21% de la muestra presenta un nivel alto de satisfacción y un 20% un nivel muy alto de satisfacción. Finalmente, los porcentajes de las estrategias de afrontamiento se distribuyen de manera homogénea en las categorías consideradas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Dado que se han encontrado algunas correlaciones estadísticamente significativas entre el afrontamiento, el estrés y la satisfacción, y entre sus respectivas dimensiones, sugerimos que se continúe investigando el fenómeno en el contexto post – pandemia, de modo que se pueda acumular nuevas evidencias que faciliten la comprensión de este.

Segunda: Realizar investigaciones en las que se asocien las variables de estudio en muestras de trabajadores de otros centros de salud o en muestras obtenidas de organizaciones dedicadas a otras actividades. Del mismo modo, sugerimos emplear muestras más grandes y de diferentes regiones del país, empleando muestreos probabilísticos.

Tercera: Si se hallaran correlaciones estadísticamente significativas y con tamaños del efecto grandes, analizar las relaciones entre las variables estudiadas empleando métodos multivariados.

Cuarta: Considerando los porcentajes altos y muy altos de estrés hallados en cierto porcentaje de la muestra, recomendamos a la clínica Versalles diseñar y ejecutar programas de prevención del estrés. Así también, dado los niveles bajos de satisfacción hallados, sugerimos diseñar y ejecutar programas de promoción de la satisfacción.

Quinta: Considerando las correlaciones estadísticamente significativas halladas, sugerimos implementar en la clínica Versalles, por ejemplo, programas de promoción de la satisfacción en los que se fomente la libertad y la práctica de la fe religiosa dentro del entorno de trabajo. Así mismo, proponemos la ejecución de programas de prevención del estrés en los que se fortalezcan las estrategias afrontamiento activo, planificación y apoyo instrumental.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento humano en las organizaciones*. Granica.
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Comportamiento-Organizacional-1ed-Martha-Alles.pdf>
- American Psychological Association [APA]. (2002). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*.
https://ibiseducacion.org/IMG/pdf/APA2003_capacitacion.pdf
- Araújo, T. & Karasek R. (2008) Validity and reliability of the job content questionnaire in formal and informal jobs in Brazil. *SJWEH Suppl.* (6), 52–59.
https://www.researchgate.net/publication/41464059_VValidity_and_reliability_of_the_Job_Content_Questionnaire_in_formal_and_informal_jobs_in_Brazil
- Arias, W., Masías, M., Muñoz, E. y Arpasi, M. (2013). Espiritualidad en el ambiente laboral y su relación con la felicidad del trabajador. *Revista de Investigación* (Arequipa), 4(1), 9-33.
https://ucsp.edu.pe/images/direccion_de_investigacion/PDF/revista2013/Espiritualidad-y-felicidad-en-el-trabajador.pdf
- Arnsten, A. (2015). Stress weakens prefrontal networks: molecular insults to higher cognition. *Nat Neurosci*, 18 (10), 1376-1385.
<https://www.nature.com/articles/nn.4087>
- Arnsten, A. y Shanafelt, T. (2021). Physician Distress and Burnout: The Neurobiological Perspective. *Mayo Clinic Proceedings*. *ELSEVIER*, 96(3), 763-769.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0025619620315007>
- Ato, M. y Vallejo, G. (2015). Diseños de investigación en Psicología. Pirámide.
<https://es.scribd.com/document/397064861/Disenos-de-Investigacion-en-Psicologia-Manuel-Ato-Garcla>
- Belloch, A., Sandín, B. y Ramos, F. (2009). Estrés. En B. Sandín (Ed.), *Manual de Psicopatología*. (Vol. II, pp.3-42). Mc Graw Hill.

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1248.%20Manual%20de%20psicopatolog%C3%ADa.%20Vol.%202.pdf>

Bernal, C. *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª Ed.). Prentice Hall.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*.
http://creson.edu.mx/Bibliografia/Licenciatura%20en%20Pedagogia/Repositorio%20Ciencia%20y%20sociedad/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_EDUCATIV.pdf

Briones-Jácome, I. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 26-34.
https://redib.org/Record/oai_articulo2756265-psicolog%C3%ADa-organizacional-en-tiempos-de-la-pandemia-covid-19

Carver, C. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100. [10.1207 / s15327558ijbm0401_6](https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm0401_6)

Carver, C., Scheier, M. & Weintraub, J. (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>

Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *CiencTrab*, 20(63), 178-186.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mac Graw-Hill
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2 ed.)
<http://utstat.toronto.edu~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>

- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de Ética y Deontología*. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Informe Especial COVID-19 No 4: Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. (Informe n° 4). https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45734/S2000438_es.pdf
- Decreto Supremo N° 094-2020-PCM. Decreto Supremo que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19. (23 de mayo de 2020). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/584231-094-2020-pcm>
- Demir, S. (2018). The Relationship between Psychological Capital and Stress, Anxiety, Burnout, Job Satisfaction, and Job Involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 1(75), 137–153. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1181447&lang=es&site=eds-liveh>
- Eirin, E., Hernández, R., Valdez, Y., Fuentes, L. y Robaina, T. (2020). Satisfacción laboral en médicos de familia de un policlínico del municipio Placetas. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 36(4), 1-9. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147897535&lang=es&site=eds-live>
- Folkman, S. y Lazarus, R. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 466-475. <https://psycnet.apa.org/record/1988-16864-001>
- García, M. (1993). La encuesta. En M. Garcia, J. Ibáñez y F. Alvira (Eds). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. (pp. 141-70). Alianza Universidad Textos.

Gómez, D., Recio, G., Avalos, M. y González, H.(2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de rio verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S.: RPCC-UACJS*,4(1),59-76.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>

Gómez, G y Escobar, I. (2009). La psiconeuroinmunología: bases de la relación entre los sistemas nervioso, endocrino e inmune. *Revista de la Facultad de Medicina UNAM*, 45(1),22-26. <https://biblioteca.org.ar/libros/92206.pdf>

Grupo de Salud-Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza-MCLCP. (2020). *Seguimiento concertado entre estado y sociedad civil a las políticas de salud. Informe nacional sobre el impacto del covid-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú (al mes de mayo, 2020)*. (Reporte N° 1).

<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2020-08-17/informe-salud-mclcp-2020-7-de-julio.pdf>

Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de La Universidad Tecnológica Indoamérica*, 6(1), 27-33.

<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/68>

Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. Edit Oxford.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Gill.

Herzberg, F. (1987). One more time: How do you Motivate Employees?. *Harvard Business Review*.

https://kyleshulfermba530.weebly.com/uploads/2/3/4/5/23454770/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

Huamaní, A. (2018). Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. *Revista Ciencia y Arte de Enfermería*,

<http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/77/135>

Huamaní, J. y Paredes, A. (2018). *Estrés y estrategias de afrontamiento: Estudio en familiares de pacientes con cáncer en la ciudad de Lima, 2018* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio Académico

UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625147/Huaman%c3%ad_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huang, J., Han, M., Luo, T., Ren, A. & Zhou, X. (2020). Mental health survey of medical staff in a tertiary infectious disease hospital for COVID-19, *Zhonghua Lao Dong Wei Sheng Zhi Ye Bing Za Zhi* 2020, 38(3), 192-195. [10.3760 / cma.j.cn121094-20200219-00063](https://doi.org/10.3760/cma.j.cn121094-20200219-00063)

Isa, K., Ibrahim, M., Manan, H., Salleh, Z., Mumim, K. & Rahman, H. (2019). Strategies used to cope with stress by emergency and critical care nurses. *British Journal of Nursing*, 28(1), 38-42. <https://doi.org/10.12968/bjon.2019.28.1.38>

Juárez-García. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública Méx*, 49(2), 109-117. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000200006

Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. & Amick, B. (1998). The job content questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322-355. [10.1037 // 1076-8998.3.4.322](https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.322)

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer Publishing Company. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i-ySQUUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.+%26+Folkman,+S.+\(1984\).+Stress,+appraisal+and+coping.+Springer+Publishing+Company.&ots=DgEQqghIS9&sig=_yJxMkfmwWorhuANSSGCSwl9tCc#v=onepage&q=Lazarus%2C%20R.%20%26%20Folkman%2C%20S.%20\(1984\).%20Stress%2C%20appraisal%20and%20coping.%20Springer%20Publishing%20Company.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=i-ySQUUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.+%26+Folkman,+S.+(1984).+Stress,+appraisal+and+coping.+Springer+Publishing+Company.&ots=DgEQqghIS9&sig=_yJxMkfmwWorhuANSSGCSwl9tCc#v=onepage&q=Lazarus%2C%20R.%20%26%20Folkman%2C%20S.%20(1984).%20Stress%2C%20appraisal%20and%20coping.%20Springer%20Publishing%20Company.&f=false)

Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Desclée Brouwer. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/bb9c7ed7d3779dfdf8eb377d37d9734a.pdf>

López, I y López I. (2021). La salud mental del personal sanitario ante la pandemia del covid-19. *Enfermería Investiga*, 6(1), 47 – 50. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1026>

Marquina, R. y Adriaola, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA: Revista De La Escuela De Enfermería*, 7(2), 35 – 42. <https://doi.org/10.35383/cietna.v7i2.391>

Marulanda, I. (2007) *Estrés laboral: Enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Uniandes. <https://es.slideshare.net/vladimirvargass/marulanda-i-2007-estres-laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud-menta>

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. (3ª Ed.) Ediciones Díaz de Santos S.A. https://www.academia.edu/36033022/Abraham_H_Maslow_Motivaci%C3%B3n_y_personalidad

Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. (2ª Ed). Ediciones Nueva Visión. https://www.academia.edu/32590108/Problemas_humanos_de_una_civilizacion_industrial

- Mayorga, E., Rivera, M., Pacheco, N. y Olivarez, M. (2020). Efectos del estrés ocupacional en trabajadores de salud por pandemia coronavirus en hospitales ecuatorianos. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(67), 1-21. <https://www.mendeley.com/catalogue/001b295b-f53c-3f9e-b71a-c61f6ed38b8b/>
- Meneses, J. Barrios, M., Bonillo, A. Cosculluela, A. Lozano, L. Turbany, J. y Valero, S. (2013). *Psicometría*. https://www.researchgate.net/publication/293121344_Psicometria
- Mero, E., Salas, Y., Acuña, L. y Gutiérrez, G. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO. Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 5(3), 368-377. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1284>
- Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195–213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Morán, C., Landero, R. & González, M. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020&lng=pt&tlng=es.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO). [2005, 19 de octubre]. *Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos*. http://portal.unesco.org/es/ev.phpURL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Organización internacional del trabajo-OIT. (2020). *Empresas y COVID-19*. https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang--es/index.htm
- Portero de la Cruz, S., Cebrino, J., Herruzo, J. & Vaquero M. (2020). A Multicenter Study into Burnout, Perceived Stress, Job Satisfaction, Coping Strategies,

- and General Health among Emergency Department Nursing Staff. *Journal of Clinical Medicine*, 9(4), 2-16. <https://doi.org/10.3390/jcm9041007>
- Richard, K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 4(1), 51-58. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/667>
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional: Teoría y práctica*. (7 ed.). Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. <https://docs.google.com/file/d/0B3s6TcQntAQmWENLclFBTmpXcWs/edit?resourcekey=0-y22fTwSK825bg8sszKryVg>
- Ruiz-Frutos, C. & Gómez-Salgado, J. (2021). Effects of the Covid-19 Pandemic on Workers' Mental Health. *Arch Prev Riesgos Labor*, 24(1), 6-11. <https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/110>
- Ruvalcaba-Coyaso, R., Selva, C. y Sahagún, M. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. En M. Maza. (Ed.), *Estudios sobre el trabajo en la región centro de México* (pp.113-128). Universidad Autónoma de Aguas Calientes. https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_labor_al_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion
- Said, R. y Shafei, D. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: Nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in zagazig city, egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(7), 8791-8801. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>
- Salazar, J. (2012). Las adicciones en el trabajo y su impacto en el bienestar de la empresa. Resumen de la investigación realizada en la ZMG. Ediciones de la Noche Madero. <https://www.fejal.org/descargas/adicciones.pdf>
- Vicuña, A. y Palomino, E. (2016). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de Lima Perú. *Paideia XXI*, 8(2), 259-253. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2048/2015>

Zanatta, A., De Lucca, S., Sobral, R., Stephan, C. & Bandini, M. (2019). Stress and coping among workers at psychosocial care centers in the interior of the state of Sao Paulo. *Revista Brasileira De Medicina do Trabalho*, 17(1), 83-89. [10.5327 / Z1679443520190300](https://doi.org/10.5327/Z1679443520190300)

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS General	OBJETIVOS General	VARIABLES E ÍTEMS Variable 1: Estrés	MÉTODO
¿Existe relación entre el estrés, la satisfacción laboral y el afrontamiento en trabajadores de una clínica privada de Comas, 2021?	General	General	Dimensiones	Diseño: No experimental y transversal Nivel: Descriptivo-correlacional. Población - muestra
	Específicos	Específicos	Ítems	
	Existe relación entre el estrés, la satisfacción laboral y el afrontamiento en trabajadores de una clínica privada de Comas, 2021.	Determinar la relación que existe entre el estrés, la satisfacción laboral y el afrontamiento en trabajadores de una clínica privada de Comas, 2021.	Demanda Control Apoyo	1 al 29
	a) Existe relación entre las dimensiones del estrés (control, demanda y apoyo social) con la satisfacción laboral y los estilos de afrontamiento. b) Existe relación entre las dimensiones de la satisfacción (significación por la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y beneficios económicos) con el estrés y los estilos de afrontamiento. c) Existe relación entre las dimensiones del afrontamiento (establecen catorce dimensiones: afrontamiento activo, planificación, autodistracción, apoyo instrumental, uso de apoyo emocional, desahogo, aceptación, negación, religión, desconexión, reinterpretación positiva, uso de sustancias, humor y autoinculpación) con el estrés y la satisfacción laboral. d) Existe relación entre el estrés, la	a) Determinar la relación entre las dimensiones del estrés (control, demanda y apoyo social) con la satisfacción laboral y los estilos de afrontamiento. b) Determinar la relación entre las dimensiones de la satisfacción (significación por la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y beneficios económicos) con el estrés y los estilos de afrontamiento. c) Determinar la relación entre las dimensiones del afrontamiento (afrontamiento activo, planificación, autodistracción, apoyo instrumental, uso de apoyo emocional, desahogo, aceptación, negación, religión, desconexión, reinterpretación positiva, uso de sustancias, humor y autoinculpación) con el estrés y la satisfacción laboral. d) Determinar la relación entre el estrés, la satisfacción laboral y el afrontamiento según el sexo. e) Comparar el estrés laboral según el sexo y tiempo de servicio. f) Comparar la satisfacción laboral según el sexo y tiempo de servicio. g) Comparar	Variable 2: Satisfacción Laboral Dimensiones Significación de la tarea. Condiciones de trabajo. Reconocimiento personal y social. Beneficios económicos. Variable 3: Afrontamiento Dimensiones Afrontamiento activo Planificación Autodistracción Apoyo instrumental Uso de apoyo emocional Desahogo Aceptación Negación Religión Desconexión Reinterpretación positiva Uso de sustancia	Ítems 1 al 27 Ítems 28 Ítems
				N= 110 n= 110 Instrumentos JCQ SL-SPC Brief COPE

satisfacción laboral y el afrontamiento según el sexo.
e) Existen diferencias al comparar el estrés laboral según el sexo y tiempo de servicio.
f) Existen diferencias al comparar la satisfacción laboral según el sexo y tiempo de servicio.
g) Existen diferencias al comparar el afrontamiento al estrés según el sexo y tiempo de servicio.

el afrontamiento al estrés según el sexo y tiempo de servicio.
h) Describir los niveles de estrés a nivel general y por dimensiones.
i) Describir el nivel de satisfacción laboral a nivel general y por dimensiones.
j) Describir las estrategias de afrontamiento.

Humor
Autoinculpación

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Estrés	El estrés es inducido por una ausencia de proporción entre las demandas del entorno y el control que debería aplicar el sujeto sobre el estímulo para resolverlo adecuadamente. (Karasek, 1979)	El estrés se medirá y caracterizará empleando el Cuestionario de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social (Job Content Questionnaire – JCQ). Compuesto por 29 reactivos, con respuesta tipo Likert.	Demanda o exigencias de trabajo	10,11,12,13,14,15,16,17,18	Ordinal	Alta:31 a 36 Tendencia alta: 24-30 Tendencia baja: 15-23 Baja:1 a 14
			Control	1,2,3,4,5,6,7,8,9		Alta:31 a 36 Tendencia alta: 24-30 Tendencia baja: 15-23 Baja:1 a 14
			Apoyo social	19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29		Alta:40 a 44 Tendencia alta: 29-39 Tendencia baja: 16-28 Baja: 11 a 15

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es un sentimiento positivo que resulta de la presencia de factores intrínsecos o de motivación en el lugar de trabajo. (Herzberg et al., 1969)	Los niveles de satisfacción serán valorados a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC. Está integrado por 27 ítems y su nivel de medición es ordinal.	Significación de la tarea	Valor de tarea Sentimiento de útil Percepción de importancia Percepción de placer Autorrealización Agrado de tareas Agrado de actividad	3,4,7,18 ,21,22, 25,26	Ordinal	Muy satisfecho: 37 o más Satisfecho: 33-36 Promedio: 28-32 Insatisfecho: 24-27 Muy insatisfecho: 23 o menos
			Condiciones de trabajo	Distribución física Comodidad de ambiente Horario	1,8,12, 14,15, 17, 20,23, 27		Muy satisfecho: 41 o más Satisfecho: 35-40 Promedio: 27-34 Insatisfecho: 20-26 Muy insatisfecho: 19 o menos
			Reconocimiento personal y social	Relación con el trabajo Familiaridad organizacional Aspecto social Aspecto personal Reconocimiento	6,11,13, 19, 24		Muy satisfecho: 24 o más Satisfecho: 20-23 Promedio: 18-19 Insatisfecho: 12-17 Muy insatisfecho: 11 o menos
			Beneficios económicos	Percepción de salario Horas extras	2,5,9,10 ,16		Muy satisfecho: 20 o más Satisfecho: 16-19 Promedio: 11-15 Insatisfecho: 8-10 Muy insatisfecho: 7 o menos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA
Afrontamiento	Es el conjunto de acciones destinadas a reducir los efectos del estrés, de manera que se resuelvan adecuadamente las demandas del medio y se recupere el equilibrio emocional momentáneamente perdido. (Carver et al., 1989)	Se medirá a través del Inventario Breve de Afrontamiento COPE-28. La escala medición del instrumento es de Likert. Está integrado por 28 ítems y su nivel de medición es ordinal.	Afrontamiento activo	2,10	Ordinal
			Planificación	6,26	
			Autodistracción	4,22	
			Apoyo instrumental	1,28	
			Uso de apoyo emocional	9,17	
			Desahogo	12,23	
			Aceptación	3,21	
			Negación	5,13	
			Religión	16,20	
			Desconexión	11,25	
			Reinterpretación positiva	14,18	
			Uso de sustancias	15,24	
Humor	7,19				
Autoinculpación	8,27				

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO CONTENIDO DE TRABAJO (KARASEK,1998)

Apellido:..... Sexo: Masculino Femenino.....

Área de trabajo: Cargo que ocupa: Fecha:

Los siguientes enunciados están relacionados a su experiencia en su centro de trabajo. Por favor, lea con atención y marque la alternativa que refleje mejor su pensamiento acerca de cada una de las situaciones planteadas. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Totalmente en desacuerdo (TD)
En desacuerdo (ED)
De acuerdo (DA)
Completamente de acuerdo (CA)

		TD	ED	DA	CA
1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.				
3	En mi trabajo debo ser creativo.				
4	Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.				
5	Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.				
6	Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.				
7	En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.				
8	Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.				
9	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.				
10	Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.				
11	Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.				
12	En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.				
13	Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.				
14	No recibo pedidos contradictorios de los demás.				
15	Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.				
16	Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.				
17	Mi trabajo es muy dinámico.				
18	A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.				
19	Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.				
20	Mi jefe presta atención a lo que digo.				
21	Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.				
22	Mi jefe facilita la realización del trabajo.				
23	Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.				
24	Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.				
25	Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.				
26	Las personas con las que trabajo se interesan por mí.				
27	Las personas con las que trabajo son amistosas.				
28	Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.				
29	Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.				

Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC
Palma (2005)

Apellido:..... Sexo: Masculino Femenino.....
Área de trabajo: Cargo que ocupa: Fecha:

Los siguientes enunciados están relacionados a su experiencia en su centro de trabajo. Por favor, lea con atención y marque la alternativa que refleje mejor su pensamiento acerca de cada una de las situaciones planteadas. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Totalmente Desacuerdo	TD
En Desacuerdo	D
Indeciso	I
De Acuerdo	A
Totalmente de acuerdo	TA

	TD	D	I	A	TA
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que propongo en mi trabajo.					

Brief COPE (Carver, 1989)
Adaptación de Moran, Landero y Gonzales, 2010

Apellido:..... Sexo: Masculino Femenino.....
Área de trabajo: Cargo que ocupa: Fecha:

Los siguientes enunciados están relacionados a su experiencia en su centro de trabajo. Por favor, lea con atención y marque la alternativa que refleje mejor su pensamiento acerca de cada una de las situaciones planteadas. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas.

Nunca	0
A veces	1
Casi siempre	2
Siempre	3

	0	1	2	3
1. Intento conseguir que alguien me ayude aconseje sobre qué hacer				
2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy				
3. Acepto la realidad de lo que ha sucedido				
4. Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente				
5. Me digo a mi mismo " esto no es real"				
6. Intento proponer estrategias sobre qué hacer				
7. Hago bromas sobre ello				
8. Me critico a mi mismo				
9. Consigo apoyo emocional de otros				
10. Tomo medidas para intentar que la situación mejore				
11. Renuncio a intentar ocuparme de ello				
12. Digo cosas para dar rienda sueltas a mis sentimientos desagradables				
13. Me niego a creer que haya sucedido				
14. Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo				
15. Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor				
16. Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales				
17. Consigo el consuelo y la comprensión de alguien				
18. Busco algo bueno en lo que está sucediendo				
19. Me rio de la situación				
20. Rezo o medito				
21. Aprendo a vivir con ello				
22. Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión				
23. Expreso mis sentimientos negativos				
24. Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo				

25. Renuncio al intento de hacer frente al problema				
26. Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir				
27. Me echo la culpa de lo que ha sucedido				
28. Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen				

Anexo 5: Ficha sociodemográfica

1. Edad

18 a 30

30 a 40

40 a 65

2. Sexo

1. Mujer

2. Hombre

3. Lugar donde labora

Clínica

Hospital

4. Tiempo de servicio

Menos de un año

1 a 3 años

3 a 5 años

Más de 5 años

5. Área de servicio

1. Servicio Clínicos (Médicos, quirúrgicos, obstétricos, psiquiátricos, psicólogos, etc)

2. Servicios Centrales Diagnósticos (Radiodiagnósticos, análisis clínicos, anatomía patológica)

3. Servicios Centrales de Tratamiento (área quirúrgica, área de emergencia, rehabilitación)

4. Servicios Centrales - Apoyo Clínico (Farmacia, esterilización y desinfección, medicina preventiva)

5. Servicios Generales Administrativos

6. Servicios Generales Hoteleros (limpieza, cocina, seguridad)

Anexo 6: Cartas de presentación de la escuela firmadas para el piloto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA INV. N° 0272-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de Junio de 2021

Dr.
RICHARD ZEGARRA LOAYZA
Gerente General
Clínica Versalles
Av. Túpac Amaru 1801 - Comas 15312

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar la autorización para la Srta. LARA CRUZADO GIANELA NADDYA, con DNI 74970055 y al Sr. BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7001023893 y N° 6700099102 respectivamente, quienes desean realizar su trabajo de investigación realizando la aplicación de tres instrumentos psicológicos para fines de su licenciatura.


Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Mechuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7: Cartas de autorización de la empresa para el estudio piloto

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA INV. N° 0272-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de Junio de 2021

Dr.
RICHARD ZEGARRA LOAYZA
Gerente General
Clínica Versalles
Av. Túpac Amaru 1801 - Comas 15312

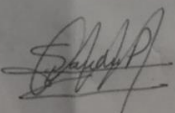

Presente. -
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar la autorización para la Srta. **LARA CRUZADO GIANELA NADDYA**, con DNI 74970055 y al Sr. **BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO**, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7001023893 y N° 6700099102 respectivamente, quienes desean realizar su trabajo de investigación realizando la aplicación de tres instrumentos psicológicos para fines de su licenciatura.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

CLINICA MEDICA ZEGARRA S.A.C.
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8: Carta de solicitud de autorización de uso de instrumentos remitido por la Universidad.

Cuestionario del Contenido del trabajo (JCQ) – Autor original



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0241-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 24 de Junio de 2021

Autor:

• **Dr. Robert Karasek**

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. LARA CRUZADO GIANELA NADDYA, con DNI 74970055 y al Sr. BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7001023893 y N° 6700099102 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Estrés, satisfacción laboral y afrontamiento en trabajadores de una clínica privada en Comas, 2021". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, pues se analizará las propiedades psicométricas del Cuestionario Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social (The Job Content Questionnaire - JCQ).

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0103-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 13 de Junio de 2021

Autor:

- Dr. Vicuña Perí Luis Alberto
- Dr. Palomino E.

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. LARA CRUZADO GIANELA NADDYA, con DNI 74970055 y al Sr. BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7001023893 y N° 6700099102 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Estrés, satisfacción laboral y afrontamiento en trabajadores de una clínica privada en Comas, 2021". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, pues se analizará las propiedades psicométricas del Cuestionario de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social, y se establecerá la relación entre las variables mencionadas.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0102-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos, 15 de Junio de 2021

Autor:

- **Dra. Palma Carrillo Sonia**

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. LARA CRUZADO GIANELA NADDYA, con DNI 74970055 y al Sr. BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7001023893 y N° 6700099102 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: Estrés, satisfacción laboral y afrontamiento en trabajadores de una clínica privada en Comas, 2021. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, pues se analizará las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y se establecerá la relación entre las variables mencionadas.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0242-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-IN

Los Olivos 24 de Junio de 2021

Autor:

- Dr. Charles S. Carver

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. LARA CRUZADO GIANELA NADDYA, con DNI 74970055 y al Sr. BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7001023893 y N° 6700099102 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Estrés, satisfacción laboral y afrontamiento en trabajadores de una clínica privada en Comas, 2021". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, pues se analizará las propiedades psicométricas del Brief COPE y se establecerá la relación entre las variables mencionadas.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA N° 0101-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-IN

Los Olivos, 15 de Junio de 2021

Autor:

- Sr. René Landero
- Sra. Consuelo Morán
- Sra. Mónica Gonzales

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. LARA CRUZADO GIANELA NADDYA, con DNI 74970055 y al Sr. BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7001023893 y N° 6700099102 respectivamente, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: Estrés, satisfacción laboral y afrontamiento en trabajadores de una clínica privada en Comas, 2021. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, pues se analizará las propiedades psicométricas del Brief COPE y se establecerá la relación entre las variables mencionadas.

Agradecemos por antelación les brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Mochuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 9:

Autorización de uso del instrumento: Cuestionario del Contenido del trabajo (JCQ)

SOLICITUD DE PERMISO PARA USO DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL: CONTROL-EXIGENCIAS Y APOYO SOCIAL ➤



Gianela Lara Cruzado <gianelalaracruzado@gmail.com>
para luisvicunaperi ▾

jue, 17 jun 20:58 (hace 9 días) ☆ ↶ ⋮

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo.

Mi nombre es Gianela Lara Cruzado, y junto a mi compañero Santiago Bendezú Chacon, nos encontramos realizando una investigación sobre estrés laboral, por lo que esperamos nos pueda brindar la autorización para el uso del instrumento Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social validado por usted y Palomino E.

De ser posible, le agradeceríamos nos pueda brindar algún material sobre el instrumento.
Muchas gracias por su atención.



SOLICITUD DE AUTORIZACION DE USO DEL CUESTIONARIO DEL CONTENIDO DEL TRABAJO -JCQ ➤



Gianela Lara Cruzado <gianelalaracruzado@gmail.com>
para jcqcenter ▾

jue, 24 jun 15:52 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮

Mi nombre es Gianela Naddya Lara Cruzado, soy estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo. Quien le habla tiene el honor de dirigirse a usted con el fin de solicitar un permiso para usar el Cuestionario del contenido del trabajo - JCQ, con la finalidad de utilizarlo en mi investigación para obtener la licenciatura.

De ser posible, le agradecería que me pudiera brindar algún material sobre el instrumento.

Muchas gracias por su atención.



Autorización de uso del instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Re: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Recibidos x

Lima

para Gerson, mi

25 jun 2021 17:48 (hace 1 día)



Aquí tienen la información

para que procedan con el depósito de acuerdo a indicaciones

Voucher depósito se coordinará luego que proceda autorización (deben indicar si desearan sólo autorización o servicio calificación) por derechos de autor (\$20 -veinte dólares- por prueba y por usuario ó \$100 por calificación cuestionarios (dimensiones, puntaje total ; grado consistencia y veracidad datos / no se revela calificación x ítem) este pago incluye autorización) - NOMBRE del DEPOSITARIO debe aparecer en el voucher. -a favor de Sonia Palma Carrillo al Banco Crédito Cta ahorros dólares No. [REDACTED] Código Interbancario 00[REDACTED]3 (Por favor NO COMPARTIR estos números de cuenta con otras personas) (si no apareciera su nombre como depositario, escribirlo a mano Antea de enviar)

Si el depósito es efectuado en una provincia distinta de Lima, asegúrese de cubrir los cargos adicionales que esto demande. Generalmente se evitan estos cargos cuando se hace en la misma agencia bancaria (pagar en ventanilla no en agente para evitar cargos) o se deposita por transferencia. El usuario debe cubrir cualquier cargo adicional por este depósito.

Luego de efectuado el depósito no hay lugar a cancelaciones ; la solicitud será procesada y enviada en los siguientes cinco días útiles.

Por favor, EN UN SOLO EMAIL enviar los datos requeridos y copia del Voucher

Atte,

Sonia Palma, PhD

Whatsaap [+19194135505](https://wa.me/519194135505) (textear antes de llamar para incluir como contacto)

Autorización de uso del instrumento: Brief COPE



MARÍA CONSUELO MORÁN ASTORGA

para mí ▾

vie, 18 jun 6:17 (hace 8 días)



Estimada Gianela,

Te envío la solicitud firmada,

otra información sobre el COPE-28 la encuentras en los trabajos publicados y en el libro:

Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento

M^a Consuelo Morán Astorga

LEÓN : EOLAS - Año de edición: 2019

ISBN: 978-84-18079-00-9

Páginas: 218

Encuadernación: Rústica

Un saludo cordial

M. Consuelo Morán Astorga

Profesora Titular de la Universidad de León. León (Spain)

Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía

Tf. 34 987 29 3148

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL INSTRUMENTO BRIEF COPE

Recibidos x



Gianela Lara Cruzado <gianelalaracruzado@gmail.com>

para ccarver ▾

jue, 24 jun 15:38 (hace 2 días)



Estimada Dr. Carver

Mi nombre es Gianela Naddya Lara Cruzado, soy estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo . Quien le habla tiene el honor de dirigirse a usted con el fin de solicitar un permiso para usar el instrumento Brief COPE, con la finalidad de utilizarlo en mi investigación para obtener la licenciatura.

De ser posible, le agradecería que me pudiera brindar algún material sobre el instrumento.

Muchas gracias por su atención.



Autorización de uso del instrumento BRIEF COPE



DOCTORA MARIA CONSUELO MORÁN ASTORGA. PROFESORA TITULAR DE UNIVERSIDAD
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA, SOCIOLOGÍA Y FILOSOFÍA
UNIVERSIDAD DE LEÓN, LEÓN (ESPAÑA)

Por medio de la presente, autorizo la utilización del CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO-COPE-28 a la Srta. LARA CRUZADO GIANELA NADDYA, con DNI 74970055 y al Sr. BENDEZÚ CHACON GERSON SANTIAGO, con DNI 76278687, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú, para realizar su trabajo de investigación.

Lo firmo en León a 18 de junio de 2021

MORAN
ASTORGA MARIA
CONSUELO -
11706982M

Firmado digitalmente por
MORAN ASTORGA MARIA
CONSUELO - 11706982M
Fecha: 2021.06.18
13:11:59 +02'00'

M. Consuelo Morán Astorga. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Campus de Vegazana,
24071 – León (España). Email: mcmorca@unileon.es www.unileon.es

Anexo 11: Validez y Confiabilidad de los instrumentos en el piloto

INSTRUMENTO 1:

Evidencias de Validez: Análisis de validez ítem-test

Tabla 9

Análisis de validez ítem –test del Cuestionario de estrés

ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test
ítem 1	,46**	ítem 10	,49**	ítem 19	,45**
ítem 2	,43**	ítem 11	,46**	ítem 20	,43**
ítem 3	,38**	ítem 12	,47**	ítem 21	,42**
ítem 4	,43**	ítem 13	,59**	ítem 22	,38**
ítem 5	,30**	ítem 14	,54**	ítem 23	,46**
ítem 6	,44**	ítem 15	,34**	ítem 24	,44**
ítem 7	,51**	ítem 16	,45**	ítem 25	,30**
ítem 8	,33**	ítem 17	,47**	ítem 26	,68**
ítem 9	,46**	ítem 18	,34**	ítem 27	,54**
				ítem 28	,63**
				ítem 29	,71**

Indicadores de confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 10

Estadísticos de confiabilidad del Cuestionario de Estrés

Variable	Ítems	Alfa
Control	9	0.64
Demanda	9	0.58
Apoyo social	11	0.74
Escala total	29	0.76

INSTRUMENTO 2:

Evidencias de Validez: Análisis de validez ítem-test

Tabla 11

Análisis de validez ítem –test de la Escala de Satisfacción Laboral

ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test	ítem	Correlación ítem test
ítem 1	,51**	ítem 10	,46**	ítem 19	,52**
ítem 2	,33**	ítem 11	,37**	ítem 20	,35**
ítem 3	,47**	ítem 12	,38**	ítem 21	,66**
ítem 4	,56**	ítem 13	,32**	ítem 22	,88**
ítem 5	,29**	ítem 14	,32**	ítem 23	,34**
ítem 6	,58**	ítem 15	,34**	ítem 24	,36**
ítem 7	,55**	ítem 16	,39**	ítem 25	,69**
ítem 8	,52**	ítem 17	,68**	ítem 26	,40**
ítem 9	,39**	ítem 18	,65**	ítem 27	,64**

Indicadores de confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 12

Estadísticos de confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral

Variable	Ítems	Alfa
Significación por la tarea	8	0.44
Condiciones de trabajo	9	0.45
Reconocimiento personal y social	5	0.31
Beneficios económicos	5	0.45
Escala total	27	0.71

INSTRUMENTO 3:

Evidencias de Validez: Análisis de validez ítem-dimensión

Tabla 13

Análisis de validez ítem – dimensión de la Escala Brief Cope

ítem	Correlación ítem dimensión 1	ítem	Correlación ítem dimensión 2	ítem	Correlación ítem dimensión 3	ítem	Correlación ítem dimensión 4
ítem 2	,90**	ítem 6	,85**	ítem 4	,80**	ítem 1	,85**
ítem 10	,83**	ítem 26	,75**	ítem 22	,79**	ítem 28	,85**

ítem	Correlación ítem dimensión 5	ítem	Correlación ítem dimensión 6	ítem	Correlación ítem dimensión 7	ítem	Correlación ítem dimensión 8
ítem 9	,88**	ítem 12	,63**	ítem 3	,81**	ítem 5	,87**
ítem 17	,85**	ítem 23	,82**	ítem 21	,83**	ítem 13	,89**

ítem	Correlación ítem dimensión 9	ítem	Correlación ítem dimensión 10	ítem	Correlación ítem dimensión 11	ítem	Correlación ítem dimensión 12
ítem 16	,74**	ítem 11	,87**	ítem 14	,84**	ítem 15	,99**
ítem 20	,88**	ítem 25	,88**	ítem 18	,76**	ítem 24	1,0**

ítem	Correlación ítem dimensión 13	ítem	Correlación ítem dimensión 14
ítem 7	,86**	ítem 8	,91**
ítem 17	,86**	ítem 27	,78**

Indicadores de confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 14

Estadísticos de confiabilidad de Brief COPE

Variable	Ítems	Alfa
Afrontamiento activo	2	0.69
Planificación	2	0.62
Autodistracción	2	0.50
Apoyo instrumental	2	0.67
Uso de apoyo emocional	2	0.72
Desahogo	2	0.67
Aceptación	2	0.54
Negación	2	0.75
Religión	2	0.55
Desconexión	2	0.81
Reinterpretación positiva	2	0.44
Uso de sustancias	2	0.98
Humor	2	0.67
Autoinculpación	2	0.61