



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los
trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón,
Puente Piedra, Lima-2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Flor de María Palacios Huertas

ASESOR:

Dr. Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la Salud

PERÚ – 2017

Página de jurado

Dr. Willian Flores Sotelo
Presidente

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe
Secretaria

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osores
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a nuestro padre celestial por darnos la vida, por guiar nuestros pasos, por darnos la inteligencia, la paciencia para alcanzar nuestras metas y ayudarnos a encontrar la fuente de inspiración de nuestra labor profesional.

A mis padres, por su apoyo invaluable en cada uno de mis proyectos y que son mi fuente de inspiración en la vida.

A mis docentes por su guía en el desarrollo de mi formación profesional.

Br. Flor de María Palacios Huertas

Agradecimiento

Un reconocimiento a la Dirección del Centro de Salud Laderas de Chillón y a todo su personal de salud y administrativos de los diferentes servicios y unidades, por él apoya a la presente investigación, para su desarrollo personal, laboral y de salud psicosocial de los trabajadores, siempre buscando el beneficio de los pobladores que acuden diariamente en busca de su bienestar, confiando en este centro de Salud que atiende en forma integral a su pacientes, familia y comunidad.

Declaración de autoría

Yo, Flor de María Palacios Huertas, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017”, presentada, en 113 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de Setiembre del 2017

Br. Flor de María Palacios huertas

DNI: 25559671

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los Trabajadores en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud.

Espero que mi modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento en el personal de salud y administrativos del Centro de Salud Laderas de Chillón del distrito de Puente Piedra.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Índice

	Página
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	17
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	36
1.5 Justificación	37
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	40
II. MÉTODO.	
2.1 Diseño de investigación	43
2.2 Variable y Operacionalización	45
2.3 Población	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
Técnica:	48
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos	50

III. RESULTADOS	
3.1 Descripción de resultados	53
3.2 Contrastación de hipótesis	77
IV. DISCUSIÓN	86
V. CONCLUSIONES	90
VI. RECOMENDACIONES	93
VII. REFERENCIAS	96
ANEXOS	98
Anexo 1 : Matriz de consistencias	99
Anexo 2 : Instrumentos	104
Anexo 3 : Carta de presentación	105
Anexo 4 : Base de datos	106

Lista de tablas

		Página
Tabla 1.	Operacionalización de la variable Estrés laboral.	45
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Estrategias de Afrontamiento.	46
Tabla 3.	Nivel de estrés laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	48
Tabla 4.	Nivel de estrés en la dimensión clima organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	49
Tabla 5.	Nivel de estrés en la dimensión estructura organizacional según los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	53
Tabla 6.	Nivel de estrés en la dimensión territorio organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	54
Tabla 7.	Nivel de estrés en la dimensión tecnología según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	55
Tabla 8.	Nivel de estrés en la dimensión influencia del líder según los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	56
Tabla 9.	Nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	57
Tabla 10.	Nivel de estrés laboral en la dimensión respaldo del grupo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	58
Tabla 11.	Nivel de estrategia de afrontamiento según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	59
Tabla 12.	Nivel de afrontamiento en la dimensión focalizado en la solución del problema según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	60

Tabla 13.	Nivel de afrontamiento en la dimensión autofocalización negativa según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	61
Tabla 14.	Nivel de afrontamiento en la dimensión reevaluación positiva según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	62
Tabla 15.	Nivel de afrontamiento en la dimensión expresión emocional abierta según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	63
Tabla 16.	Nivel de afrontamiento en la dimensión evitación según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	64
Tabla 17.	Nivel de afrontamiento en la dimensión búsqueda de apoyo social según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón de Puente Piedra, Lima-2017.	65
Tabla 18.	Nivel de afrontamiento en la dimensión la religión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	66
Tabla 19.	Personal de salud según estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	67
Tabla 20.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento focalizado en la solución del problema en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	68
Tabla 21.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de autofocalización negativa en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	69
Tabla 22.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de reevaluación positiva en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	70
Tabla 23.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de Expresión Emocional abierta del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	71

Tabla 24.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de evitación en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	72
Tabla 25.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento en búsqueda de apoyo social en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	73
Tabla 26	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de evitación en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	74
Tabla 27	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento en búsqueda de apoyo social en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	75
Tabla 28	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de la religión en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	76
Tabla 29	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.	77
Tabla 30	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y focalizado en la solución del problema	78
Tabla 31	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la autofocalización negativa	79
Tabla 32	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la reevaluación positiva	80
Tabla 33	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la expresión emocionalabierta	81
Tabla 34	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la evitación	82
Tabla 35	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y búsqueda de apoyo social	83
Tabla 36	Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lma-2017	84

Lista de figuras

		Página
Figura 1.	Nivel de estrés laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	53
Figura 2.	Nivel de estrés en la dimensión clima organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	54
Figura 3.	Nivel de estrés en la dimensión estructura organizacional según los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	55
Figura 4.	Nivel de estrés en la dimensión territorio organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	56
Figura 5.	Nivel de estrés en la dimensión tecnología según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	57
Figura 6.	Nivel de estrés en la dimensión influencia del líder según los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	58
Figura 7.	Nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	59
Figura 8.	Nivel de estrés laboral en la dimensión respaldo del grupo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	60
Figura 9.	Nivel de estrategia de afrontamiento según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	61
Figura 10.	Nivel de afrontamiento en la dimensión focalizado en la solución del problema según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	62
Figura 11.	Nivel de afrontamiento en la dimensión autofocalización negativa según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	63
Figura 12.	Nivel de afrontamiento en la dimensión reevaluación positiva según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	64

Figura 13.	Nivel de afrontamiento en la dimensión expresión emocional abierta según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	65
Figura 14.	Nivel de afrontamiento en la dimensión evitación según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	66
Figura 15.	Nivel de afrontamiento en la dimensión búsqueda de apoyo social según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón de Puente Piedra, Lima-2017.	67
Figura 16.	Nivel de afrontamiento en la dimensión la religión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	68
Figura 17.	Personal de salud según estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	69
Figura 18.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento focalizado en la solución del problema en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	70
Figura 19.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de autofocalización negativa en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	71
Figura 20.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de reevaluación positiva en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	72
Figura 21.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de Expresión Emocional abierta del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	73
Figura 22.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de evitación en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	74
Figura 23.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento en búsqueda de apoyo social en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	75
Figura 24.	Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de la religión en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.	76

Resumen

El trabajo de investigación titulada: “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los Trabajadores en el Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los Trabajadores en el Centro de Salud Laderas de Chillón.

La investigación es tipo básica, el diseño de investigación no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 profesionales del Centro de Salud Laderas de Chillón. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios validados, uno sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y el otro cuestionario de afrontamiento del estrés de Sadin y Chorot, que se aplicó al personal del Centro de salud.

Con referencia al objetivo general, se concluye que los resultados de la investigación demostró que existe una relación indirecta (-0.472) y significativa ($p=0.002$) entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Lo que se demuestra con el estadístico Rho de Spearman y valor de significancia. El personal que tenía un aceptable nivel de estrés, tenía al mismo tiempo una buena estrategia de afrontamiento, que le permita hacer frentes a las grandes demandas de trabajo que exigía el centro de salud.

Palabras Clave: Estrés laboral, estrés laboral OIT, Estrategias Afrontamiento.

Abstract

In the research entitled "Workplace Stress and Coping Strategies in Workers at Chillón Health Center, Puente Piedra, Lima, 2017," had as general objective to determine the relationship between Work Stress and Coping Strategies in Workers in the Health Center Laderas de Chillón.

The type of research is basic, non-experimental, correlational and cross-sectional research design. The population was made up of 40 professionals from the Chillón Hills Health Center. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires validated, one on work stress of the International Labor Organization and the other questionnaire of coping with the stress of Sadin and chorot, which was applied to the staff of the Center of health.

With reference to the general objective, it is concluded that the results of the investigation showed that there is an indirect (-0.472) and significant ($p = 0.002$) relation between work stress and coping strategy in the workers of the ChillónLaderas Health Center. This is demonstrated by the statistic Rho de Sperman and significance value. The staff who had an acceptable level of stress had at the same time a good coping strategy that would allow them to face the great demands of work demanded by the health center.

Key Word: Occupational stress, ILO work stress, Coping strategies.

I. Introducción

Hoy en día observamos que el estrés laboral es uno de las primordiales dificultades para la salud de las personas que laboran en las empresas privadas y estatales ocasionando deterioro en el buen desempeño de sus actividades diarias. Un trabajador con problemas de estrés suele ser más enfermizo, presenta estados de desmotivación, es menos provechoso y por lo tanto no tiene seguridad laboral; afectando todo esto en la economía de la Empresa o institución donde labora.

El estrés causa molestias familiares, profesionales o por dificultades en el hogar como en el trabajo. Cuando el estrés es causado por causas familiares, las empresas o instituciones no pueden proteger a sus trabajadores, pero cuando es originado dentro del área de trabajo, si lo pueden impedir y prevenir. Es así que el estrés laboral se convierte en un gran problema para la empresa o institución y por supuesto para los trabajadores. Entonces para manejar el estrés en el trabajo se tendría que realizar una diversidad de tareas, con una buena dirección, planificación y una distribución apropiada en el trabajo y recursos humanos con las competencias adecuadas, esto sería la manera más adecuada de prever el estrés.

El estrés relacionado con el trabajo es un problema a nivel mundial que perturba negativamente en todas las personas de los países avanzados como en los países del tercer mundo. El lugar donde trabajan estas personas es donde empieza en primer lugar el peligro psicosocial y el área provechosa para poder afrontar el estrés, todo esto con el fin de proteger la salud y el bienestar de las personas que trabajan en estas instituciones.

Las personas al sufrir estrés tienen un potencial de respuesta al enfrentarlo, a las cuales se le denomina estrategia de afrontamiento, que un proceso que se adquiere con el tiempo y de acuerdo a las diversas situaciones se mejora continuamente. La estrategia de afrontamiento debe ser una herramienta para manejar y bloquear el desarrollo del estrés de un trabajador. Pero debemos reconocer que cada individuo tiene su manera cómo afrontar el estrés y desarrollar su mecanismo de afrontamiento.

1.1 Realidad Problemática

Últimamente la integración mundial y el avance tecnológico han reformado el mundo del trabajo fundando nuevos estilos de organización del trabajo, relaciones laborales y modelos de empleo, contribuyendo al aumento del estrés relacionado

con el trabajo y perturbaciones asociados al mismo. A nivel internacional la Organización Mundial de la Salud reflexiona y manifiesta que el estrés laboral aqueja categóricamente en el bienestar de la salud mental y física de las personas que laboran y por supuesto también afectan en la entidad den la cual trabajan. En el mundo actual hablar de estrés es tratar de un tema que se observa en casi todos los lados, especialmente en las personas que son sometidas a actividades o costumbres que no son muy cómodas o adaptables.

“El estrés laboral es uno de las primordiales molestias de salud de los trabajadores a nivel mundial. Una persona que trabaja y está estresado suele ser enfermizo, estar poco motivado, ser menos provechoso y tener menos seguridad laboral.” (Stavroula, 2012, p. 20). Debido a la internacionalización a los cambios del ecosistema del trabajo, las personas que trabajan combaten día el estrés laboral; es así que una persona que sufre de estrés no da todo de sí al estar limitada por las molestias que causa el estrés.

"El estrés relacionado con el trabajo es una conducta de resistencias que suceden cuando las personas que laboran enfrentan requerimientos en el trabajo que no equivalen a su conocimiento, experiencias o prácticas y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un inestabilidad entre las exigencias laborales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones que afectan el organismo.”(Houtman y Jettinghoff, 2008, p.10).

Es decir cuando a la persona se les exige que realicen ciertas actividades y que estas no están en su capacidad de la persona de realizarlas esto le genera un malestar en la persona causando así el estrés laboral. Podríamos decir entonces que el estrés laboral es una complicación que va en crecida como resultado de las grandes alteraciones que está soportando el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir aceptando estos cambios, probablemente cada vez más difícil de superar, logrando llevar esta situación a sufrir estrés. Indudablemente existe carreras profesionales más inclinadas o más expuestas para que exista un estrés, estos son: Los policías, bomberos, médicos controladores aéreos, mineros entre otros. Cualquier persona que trabaja en algún momento de su vida puede sufrir estrés. Según Chamorro (2014) “Hoy en día, 1 de cada 10 personas es víctima

de estrés, este fenómeno en nuestra sociedad paga un alto precio debido a los costos médicos, los accidentes laborales, la baja producción, las fatalidades automovilísticas asociadas con drogas”(p. 12). El estrés es suceso que afecta a todo los trabajadores en el mundo; en las empresas grandes y pequeñas en todos los niveles de jerarquias, causando graves consecuencias en el estado de salud del trabajador.

A nivel nacional debido a esta gran problemática el ministerio de salud del Perú, constituyó más de una estrategia sanitaria nacional de salud mental para lograr el desarrollo social, físico y mental del individuo y lograr así el bienestar de toda la población y lograr que desarrolle sus capacidades como persona que es.

A nivel local en el centro salud Laderas de Chillón, no es ajeno a esta problemática, observamos que el personal de salud, se enfrentan constantemente a factores estresantes como la sobrecarga de pacientes, la falta de recursos por la gran demanda de pacientes, cuentan con una infraestructura pequeña que no reúne los exigencias necesarios para brindar una buena atención de calidad. Los pacientes que llegan al centro de salud, con diferentes problemas, se alteran cuando se frustran al no encontrar una buena atención y se enfrentan al personal de salud, reclamando sus derechos en forma inadecuada, alterando al equipo de salud, que con sus pocos recursos humanos tratan de atender, resolver los dificultades en lo que se refiere de salud de la población. Todo esta problemática favorece, para encontrar trabajadores del equipo de salud con grados de ansiedad y estrés, que dificulta su desempeño laboral en el centro de salud.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Martínez (2013) en su tesis titulada: Estrés laboral y mecanismo de afrontamiento. Sociedad Venezolana de psiquiatría. Su mira fue comprobar si la presencia de altos niveles de estrés laboral y uso de mecanismos de afrontamiento no funcionales, actúan en la aparición de síndrome de Burnout en los médicos residentes. Trabajo con una muestra de 150 médicos residentes. Los resultados fueron que el 15 % de la muestra presento niveles de estrés leve, el 45% estrés moderado y el 40% un estrés severo. El 53% observó hacer uso de mecanismos de afrontamiento funcional, y las variables de nivel de estrés laboral y uso de mecanismos de

afrontamiento no funcionales, lograron explicar la aparición de un 13% de síndrome de Burnout. Las conclusiones fueron que la sub-escala de afrontamiento no funcional arrojó valores significativos como buen predictor del síndrome de Burnout; por tanto los médicos residentes con estilos de afrontamiento no funcionales tienen mayor riesgo de sufrir el síndrome de Burnout.

Quaas (2013) en su trabajo de investigación titulado: Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile, cuya mira fue Determinar el Síndrome de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en los profesores de quinta región de Chile. Se pudo comprobar que el 72% del colectivo no presenta burnout, mientras que del 28% restante, el 16% presenta un nivel pequeño de burnout, un 10.2% presenta burnout moderado y sólo el 1.5% está en los niveles altos de burnout. Finalmente se pudo afirmar que las personas que padecían algún grado de burnout, manejaban con mayor frecuencia la negación como estrategia de afrontamiento a estrés, diferenciándose de los sujetos que no presentan el síndrome, quienes se caracterizaban por utilizar la reinterpretación positiva.

Flores y Velásquez(2014) en su tesis titulada: Estrategias de afrontamiento y nivel de estrés laboral en enfermeras de las REDESS Puno y San Román- 2014. Su intención fue establecer la asociación entre las estrategias de afrontamiento y nivel de estrés laboral en las enfermeras. Trabajo con una muestra de 70 enfermeras. Fue una investigación descriptiva comparativa de corte transversal. Para la realización de la cogida de investigación se usó la técnica de la encuesta y como herramienta escala de cuestionario de afrontamiento de COPE y la escala de estrés de MILLER Y SMITH. Como resultados se obtuvo que: En las enfermeras de las REDESS Puno el nivel de estrés es severo en 40%; En las enfermeras de las REDESS San Román el nivel de estrés es marcado en 45.7%. Las estrategias de afrontamiento del estrés más utilizadas por enfermeras de las REDESS Puno y San Román orientadas al problema fueron: “planificación de actividades” con 22.9% y un 31.4% respectivamente, “búsqueda de apoyo social por razones instrumentales” con 20.0% y 14.3% respectivamente; y “acudir a la religión” con 31.4% en ambas REDESS; de las estrategias enfocadas en estilos adicionales: “Desenganche mental” con 11.4% en las REDESS Puno y un 17.2% en las REDESS San Román. Finalmente, para las observaciones estadísticas se utilizó la Prueba del rango con

signo de Wilcoxon, donde se obtuvo que X^2 es 5,163 con una probabilidad de 0.000. $p(0,000) > 0.05$, por lo tanto si existe asociación estadística entre las estrategias de afrontamiento y el nivel de estrés laboral de las enfermeras de las REDESS Puno y REDESS San Román se tiene X^2 es 5,162 con una probabilidad de 0.000. $p(0,000) > 0.05$ así mismo si existe asociación estadística de las estrategias de afrontamiento y el nivel de estrés laboral

Sánchez(2015) en su tesis titulado: estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, universidad abierta interamericana, Argentina, para optar el título de licenciado en psicología. Su objetivo general fue identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo, y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Trabajó con una muestra de 64 trabajadores, su estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el ultimo es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos. Los resultados fueron que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. El estudio concluye que la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés.

Cárdenas (2016) en el trabajo de investigación titulado: Las realidades de la vida y trabajo relacionadas con la probabilidad de padecer estrés laboral y familiar. Cuya finalidad fue investigar el dominio de las obligaciones laborales y familiares con la posibilidad de soportar profundas elevaciones de estrés en los países de Europa. Al estudiar la influencia del conjunto de las cargas laborales con las cargas familiares por separado sobre la variable principal del estrés, se puede decir que la combinación más desfavorable para sufrir niveles de estrés altos se obtiene al

combinar el conjunto de las cargas laborales (ritmo de trabajo alto, trabajar siempre con plazos ajustados y trabajar más de 60 horas a la semana) con la variable cuidado de niños (más de una hora al día), aumentando los niveles de probabilidad de sufrir estrés hasta un 60,29%.

Nacionales

Jahuana (2010) en sus tesis “influencia tipos de la cultura organizacional en el estrés laboral. Red asistencial Essalud, Tumbes, 2006”, que tuvo como fin primordial, determinar si las características de la cultura organizacional influyen en la generación del estrés laboral de los trabajadores de la red asistencial Essalud Tumbes. De sus conclusiones presentó que la cultura organizacional de la red asistencial Essalud Tumbes está orientada a la tarea, donde el liderazgo se fija al rol, mientras que el clima laboral y la filosofía están orientados a la tarea. El grado de estrés predominante es bajo; sin embargo se observa un buen porcentaje de grado de estrés medio y alto. Finalmente existe correlación entre las características de la cultura organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la red asistencial Essalud Tumbes, siendo los resultados estadísticamente significativos.

Bustamante (2011) en su trabajo de investigación titulado: Estrés y ansiedad académica en estudiantes de medicina de primer y sexto año, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos del Perú, su propósito general fue comprobar la ansiedad y estrés académico en estudiantes de medicina de primer y sexto año. Utilizó a herramienta de ansiedad estado-rasgo y el inventario de estrés académico. En los resultados se halló mayores niveles de ansiedad en los estudiantes de primer año (AE: $X=28.68$; $X=22.70$), que estudiantes de sexto año (AE: $X=1.09$; AR: $X=18.84$) siendo estas conclusiones significativas (AE: $P<0.001$; AR $P: 0.033$). Las principales situaciones generadoras de estrés fueron la “sobrecarga académica”, “la falta de tiempo para cumplir las actividades académicas” y “la realización de un examen”. Conclusiones: existen mayores niveles de ansiedad y rasgo en estudiantes de medicina de primero que en los de sexto año.

Morales (2012) en el trabajo de investigación titulado “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del instituto nacional del niño”, tuvo como objeto principal: establecer el nivel de estrés laboral de la enfermera que labora en las áreas críticas del instituto nacional del niño. Su propósito fue a ofrecer

toda indagación renovada y distinguida a la institución con la finalidad de establecer tácticas a fin de fortalecer la manera cómo afrontar y evitar el estrés. Las deducciones y las culminaciones a las que se llegaron fueron: que un 48% (63.2%) de enfermeras que laboran en esta institución presentan un nivel de estrés laboral moderado. En relación a las sub escalas en la dimensión de despersonalización 39 (51.3%) enfermeras demuestran nivel moderado seguido de 25 (32.9%) enfermeras que muestran un nivel moderado. 14.5% (11) enfermeras presenta un nivel alto. Llegando a la conclusión que la institución tiene que tomar medidas respecto a estrés ya que afectaría esto en la atención del usuario que acude a esta institución.

Portocarrero (2013) en su tesis titulada: “Estrés laboral y personalidad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo”, tuvo como finalidad establecer la relación de estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo. En las deducciones generales obtuvo que hay una relación significativa entre el estrés laboral y la personalidad, con mayor relación entre el estrés laboral y los tipos de personalidades sanguínea y flemática. Igualmente, se halló una supremacía de bajos niveles de estrés laboral a nivel general en la organización, dando como resultado que la personalidad sanguínea y colérica las que arrojaron puntajes más bajos con relación al estrés laboral, por lo que se llegó a la conclusión de probar la hipótesis de la investigación de manera arbitraria.

Quispe (2014) en su trabajo de investigación titulada: “Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de Gineco obstetricia del hospital Hipólito Unanue MINSA, de Tacna, 2014. Cuya mira fue demostrar la reciprocidad entre estrés laboral de los trabajadores de salud con el clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del hospital Hipólito Unanue MINSA, de Tacna, 2014. Obtuvo como resultado que el nivel de estrés laboral de los trabajadores que laboran en dicha institución en más de la mitad es bajo. Alrededor del 70% presentan alto y medio nivel de estrés laboral. En cuanto al clima organizacional en el departamento de gineco-obstetricia del hospital regional Hipólito Unanue – MINSA de Tacna es medio. Existiendo una proporción directa entre el nivel de estrés laboral en los trabajadores y el nivel de clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del hospital regional Hipólito Unanue - MINSA de Tacna.

Para Lecca y Sánchez (2015) en su tesis titulada: “Estrategias de afrontamiento y nivel de autocuidado en los trabajadores del hospital Caleta de Chimbote”. Cuya mira es conocer a relación entre estrategias de afrontamiento y nivel de autocuidado. Fue un estudio descriptivo analítico. La muestra estaba conformada por 50 trabajadores del hospital Caleta de Chimbote. Los resultados fueron que el 20% tenía afrontamiento bajo, el 54 % tenía afrontamiento mediano y el 26% tenía afrontamiento alto, en el personal que labora en el hospital la Caleta de Chimbote. Los estadísticos muestran que existen relación significativa ($p=0.027$) entre las dos variables, lo que permite demostrar que el estrés laboral se relaciona con las estrategias de afrontamiento.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Estrés laboral

Para Houtman y Jettinghoff (2008) “definen el estrés relacionado con el trabajo como un prototipo de cambios que ocurren cuando los trabajadores enfrentan ante los requerimientos ocupacionales que no pertenecen a su conocimiento, experiencias o cualidades y que incitan su habilidad para hacer frente a la situación” (p.10). Por consiguiente el estrés laboral surge de la sobrecarga, esfuerzo que realiza la persona en el trabajo, y que sobrepasa su capacidad de respuesta, causando un inestabilidad en su organismo, como aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial e hiperventilación (fisiológicos), sentirse nervioso o irritado (emocionales), aumento de la secreción de las hormonas (adrenalina y cortisol), disminución o limitación en la atención, percepción, y falta de recordación (respuestas cognitivas) y agresividad, conductas impulsivas y errores en el trabajo (reacciones conductuales). El estrés laboral causa enfermedades en el organismo debido a que la persona siente agobio, angustia tensión, se siente frustrada al no responder en los requerimientos, oficios, tareas laborales.

Según Stavroula (2012) “el estrés laboral es una reacción que puede tener la persona ante requerimientos y tensiones laborales que no se ajustan a su entendimiento y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 25). Es decir Todas os individuos o trabajadores perciben estrés cuando sienten que existe un inestabilidad cuando su jefes les exigen y no cuentan con los recursos para afrontar dichos requerimientos. Dicho de paso, el estrés se

experimenta cognitivamente, afectando por supuesto la salud física de las personas. En lo que respecta la organización del trabajo (2016) “sostiene que el estrés, es una manifestación tanto física y emocional a un mal causado por un inestabilidad entre las exigencias apreciadas y los recursos y capacidades percibidos de una persona para ser frente a esas requerimientos” (pág. 6). De esta manera el estrés laboral es considerado como un deterioro a nuestro del organismo, debido a las demandas de trabajo excesivo que no se puede afrontar o resolver.

En la actualidad existen muchas enunciaciones del estrés, dependiendo de la muestra desde el cual se lo estudia. Los planteados rigurosamente médicos o biológicos quitan aspectos importantes relacionados con el hombre, su actuación y su psicología. Por el contrario las definiciones no médicas dejan de lado condiciones biológicas del interés y el daño que ocasiona al individuo.

Para López (2013) entiende que el estrés es aquel contexto en la cual las tareas externas (sociales) y las tareas internas (psicológicas) sobrepasan nuestra capacidad de respuesta (p. 87). Entiéndase pues, que cuando las personas realizan gestiones, tareas, trabajos y al no responder adecuadamente a estos requerimientos ya sea por múltiples motivos que impidieron la realización de estas acciones, esto es lo que genera el estrés; esto hace que se genere inmediatamente un cambio en nuestro cuerpo, causando una inestabilidad Psicofísica y la siguiente aparición de enfermedades. De la misma forma el autor explica que existe un estrés bueno y un estrés malo. Refiriendo que el estrés bueno también es llamado **eustres**, que es el que nos ayuda a estar en condiciones y en condiciones de afrontar retos, no causando alteraciones en el organismo. Por otra parte encontramos el estrés malo o **distres**, es que ocasiona daño al organismo, como la tensión física prolongando, el cansancio mental, el desarrollo inadecuado de afrontar las diversas situación que se pueden presentar en nuestra vida diaria. En los empresas estatales y particulares, el trabajador encontrara diversas situaciones que deben ser resueltas de acuerdo a su nivel de preparación y debe afrontarlo de una manera adecuada, por lo tanto el desorden entre la demanda y nuestra competencia de responder, o bien el contraste entre la posibilidad y la realidad en el trabajo, genera el estrés laboral.

Teorías del estrés laboral

El estrés laboral como el piloto de exigencia y control de Robert Karasek (Como se citó en la OIT, 2012) describen las peculiaridades de las faenas de los trabajadores que están en relación con el estrés psicológico. Este patrón se basa en tres diversos tipos:

1. El margen de decisión
2. Las demandas (o exigencias) psicológicas.
3. El apoyo social.

Las exigencias psicológicas que ocurren en el lugar donde se trabaja son las que causan estrés produciéndose así enfermedades afines. El estrés sale a relucir cuando los trabajadores se les exteriorizar una respuesta psicológica. Usando el modelo se pueden identificar situaciones como el bajo control, baja exigencia o situación pasiva, en los que los trabajadores tienen suficiente control y la exigencia no es bastante elevada.

El modelo organizacional, es un patrón propuesto por Palmer, Cooper y Thomas en 2001 (Como se citó en la OIT, 2012), y colocado a continuación en 2003, se enlazaron diferentes factores de riesgo psicosocial con síntomas, resultados y costos financieros. Se puede decir que el estrés allegado al trabajo es la manifestación de factores de riesgo y organizaciones. Los autores destacaron que las cifras usadas en el patrón de costos estaban minimizadas. Las personas suelen sentirse incapaces al afrontar al estrés en el trabajo. Una ventaja de este tipo es que abre una ruta registrada hacia la salida del problema, usando las técnicas bien determinadas de la apreciación y la gestión de los riesgos. Este tipo de modelo fue introducido para establecer una estimación estructurada del trance e soportar estrés, que consiste en cinco accesos que relacionan siete componentes de trance clave, que pueden tener consecuencias relacionadas con el estrés.

Según Laneza (2008) sostiene que el “estrés laboral es una enfermedad del siglo XXI” que afecta a todo tipo de trabajador, en las diferentes empresas (p.34). El apresuramiento de la integración y el desarrollo tecnológico ha modificado la manera de trabajar en todo el mundo. Existe un peligro o molestias en el lugar donde las personas laboran, debido a que corren el riesgo de sufrir riesgos sociales y estrés laboral y por ende esto conlleva a sentir debilidad, desamino, desvalorización emocional, martirios psicológicas; debido esto a todo las cargas

excesivas de trabajo, falta de claridad en sus funciones, donde no hay una buena comunicación etc. Siendo todo esto los primordiales problemas a nivel mundial, que aquejan absolutamente a todas las personas que laboran en una institución y que tienen que cumplir una variedad de funciones en su trabajo que al verse interrrupidas por el estrés, afectan el desempeño de las mismas; ocasionando un deterioro en su salud y por consiguiente el ausentismo del trabajador.

Dimensiones del estrés laboral

Laneza (2008) plantea 7 dimensiones relacionado con el estrés laboral del trabajador en las empresas: el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo (p.113). Las dimensiones se desarrollan a continuación.

El clima organizacional

Es considerado como “causa y resultado de la estructura jerarquía, de los diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en el comportamiento del empleado” (Laneza, 2008, p.117). la persona que labora en una institución tiene que percibir, entender la misión, metas, sus tácticas, planes, las políticas de la gerencia, la dirección y objetivo de la empresa; con la finalidad de cumplir sus funciones y obligación en la dirección de lo que requiere la institución, evitando desequilibrios emocionales. El clima organizacional es parte de la cultura de la institución, al cual el trabajador debe adaptarse de inmediato para desarrollar niveles aceptables de estrés laboral, que no afecten la salud del personal de salud.

Estructura organizacional

Para Laneza (2008) “toda institución para el cumplir con sus actividades cuenta con recursos: humanos, materiales, económicos, tecnológicos” (p.119). por consiguiente la administración de estos recursos tienen que ser eficaz y para ello tenemos que contar con instrumentos que nos permitan realizar la elaboración de todas las actividades diarias, convirtiéndose estas tareas en partes eficientes de comunicación, coordinación, relación, dirección, y evaluación administrativa. Como mínimo debe existir una forma adecuada de rendir informes entre superior y

subordinado, de acuerdo a su nivel los trabajadores tienen responsabilidades, la documentación debe tener un trámite con un mínimo de secuencias y la cadena de mando entre el superior y toma de decisiones, debe respetarse.

Territorio organizacional

“Es el conjunto de operaciones que envuelve lugares y espacios de trabajo, lugares de acciones propios de la empresa, que le da una posición ventajosa” (Laneza, 2008, p. 120). Una buena comunicación en tiempo real y el uso de instrumentos permiten el máximo provecho para la institución. En estos espacios se deben controlar todas las actividades de trabajo, respetando la privacidad del trabajador. Debe existir una pequeña presión y supervisión. Un buen territorio organizacional administrado en forma eficiente, genera niveles de estrés laboral aceptable.

La Tecnología

La tecnología es importante para automatización de toda empresa. Para Laneza (2008) “el uso de instrumento con alta tecnología que ingresa a la empresa debe incluir una serie de capacitaciones a los trabajadores” (p.122). Esta tecnología debe mejorar los procesos de trabajo y disminuir tiempos en las actividades; mejorando la competitividad del trabajador. En caso contrario se transformará en un factor estresante y alejamiento del trabajador con la nueva tecnología. La implementación de la tecnología en un centro de salud debe incluir un programa de capacitación continuo para un optimizar los recursos asignados en beneficio del paciente y el personal de salud, mejorando los sistemas información.

Influencia del Líder

“el liderazgo es la capacidad de las personas de influir en otras, en forma positiva; se debe entender que el liderazgo se encuentra en todos los trabajadores” (Laneza, 2008, p. 125). Toda organización o empresa requieren de la conducción de un líder mayor o varios líderes, de acuerdo a su nivel de complejidad y jerarquía, que los motive y respalde su trabajo. El supervisor de un área de trabajo debe ser un líder y preocuparse por el bienestar de sus dirigidos y brindarles la confianza necesaria en todas sus acciones e iniciativas, buscando siempre un buen desempeño laboral.

Cuando una empresa no tiene los líderes adecuados, sus trabajadores desarrollan niveles de estrés no aceptables, originando problemas de salud mental.

Falta de cohesión

Según Laneza (2008) “la falta de cohesión es la pérdida de identidad, adherencia y valores en una empresa” (p.127). El trabajador necesita sentirse parte del equipo de trabajo, completamente identificado con sus actividades, como pieza fundamental de la organización. Una empresa desorganizada desmotiva al trabajador, para su desarrollo personal. Todo el equipo de un área de trabajo, deben compartir responsabilidades y nunca todo debe recaer en una sola persona. El equipo debe sentirse presionado y no una sola persona debe presionarse, el estrés laboral se inicia con una sobrecarga de tareas que escapa a la capacidad de respuesta del trabajador. Los empleados de una empresa cuando identifican la falta de cohesión pueden desarrollar niveles de estrés laboral moderado.

Respaldo del grupo

El equipo de trabajo toma decisiones en función a los objetivos de la empresa y todos los integrantes deben respaldar esa decisión. Los integrantes de un equipo de trabajo tienen fortalezas y debilidades, que deben ser aprovechadas al máximo por el área de trabajo y por los jefes. Algunas veces los jefes sobrecargan un departamento u oficina de trabajo debido a que confían en su capacidad de respuesta, pero no todos los integrantes responden a un mismo nivel, creando u originando el estrés en algunos trabajadores. Según Laneza (2008) el respaldo del grupo “es la seguridad que brinda un equipo de trabajo a sus integrantes en las tomas de decisiones” (p.129).

Variable 2

Estrategias de afrontamiento

El afrontamiento es un proceso que se adquiere con el tiempo y se mejora enfrentando diversas situaciones. Según Martínez (2012) “El afrontamiento es una serie de pensamientos y actitudes que capacitan a los individuos para manejar los momentos o circunstancias difíciles” (p.86). La madurez cognitiva es un transcurso de esfuerzos realizados para afrontar de manera más adecuada las demandas del

entorno social. El autor sostiene que el desarrollo la capacidad mental y de la estructura cognitiva, se fortalece con la experiencia y el tiempo, para afrontar eventos actuales y nuevos de la vida diaria. Identificar situaciones difíciles, permite adaptarnos mejor y afrontar estrés en forma óptima.

Las estrategias de afrontamiento que tienen las personas son varias y varían de acuerdo a la madurez y capacidad mental de cada individuo. Según Lazarus y Folkman (como se citó Martínez, 2012):

“Las Estrategias de Afrontamiento es el esfuerzo cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar esas demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona, en diferentes contextos o situaciones en la cual se desenvuelve” (p.5).

En el estrés laboral las exigencias de quehacer superan la posibilidad de contestación del trabajador, por tanto las estrategias de afrontamiento tienen que dotar de herramientas indispensables para manejar y bloquear el desarrollo del estrés en el trabajador. En la actualidad todas las empresas exigen productividad, por consiguiente el trabajador tiene que aprender a afrontar situaciones adversas y adaptarse en forma inmediata a las demandas externas. Podemos decir que las estrategias de afrontamiento se utilizan para que el ser humano logre manejar las dificultades que encuentra o percibe ante la diversidad de tareas, actividades funciones que amerita para realizar su trabajo.

Chamorro(2014) sostiene que “las estrategias de afrontamiento o también llamado coping. Son procesos cognitivos y conductuales que realiza una persona para hacer cara al estrés” (p.56). Para afrontar el estrés depende del desarrollo de los procesos cognitivos y conductuales, que nos ayudan adaptarnos a mundo de estrés. Los procesos cognitivos es la forma como se desarrolla el flujo de información en nuestro cerebro y la interpretación del mundo que nos rodea. Estos procesos requieren de una madurez biológica, y perfeccionamiento de las personas, al ser un desarrollo interno, es difícil su medición. En consecuencia la estrategia de afrontamiento requiere de experiencias, que permitan fortalecer y adaptar nuestro organismo a diversas situaciones, para poder liberándonos del estrés. Lo que quiere decir el autor que las estrategias de afrontamiento que asume

cada individuo es la forma como se desarrolló en el transcurrir de la vida de acuerdo a las experiencias vividas enfrentando así el estrés.

Teorías de las estrategias de afrontamiento

Los moldes cognitivos es una teoría desarrollado por Lazarus y Folkman (como citó Martínez, 2012), quien plantea que “ante situaciones estresantes, los individuos realizan esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se aplican para tratar las peticiones específicas externas e internas que son valoradas como excedentes o desbordantes de los recursos que cuenta el individuo” (p.30). Estas herramientas o manera de afrontar el estrés se usan para tratar las dificultades, siendo significativas para dirigir nuestra de comportamiento causado por el estrés. Todo individuo tiene una forma de afrontar su estrés siendo los factores lo que lo ocasiona. El estrés está relacionado con la salud o calidad de vida de cada persona o de sus creencias religiosas. Cuando las personas están motivadas esto hace que enfrenten para resolver sus problemas agregando a esto que cuentan con el apoyo social y recursos materiales, así como otros elementos para hacer frente al estrés.

Según Amarís & Madariaga (2013) “Las estrategias de afrontamiento son entendidas como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes” (p.45). Aunque la puesta en marcha de estas no siempre garantiza el éxito, sirven para generar, evitar o disminuir conflictos en los seres humanos, atribuyéndoles beneficios personales y contribuyendo a su fortalecimiento.

La idea de estrategias de afrontamiento es reconocer que nace de la interacción de la rutina diaria entre las personas tomando la decisión del mismo individuo de tomarla o no; permitiendo manejar situaciones para sobrellevar alguna dificultad que no está en sus posibilidad de enfrentar la situación. “El afrontamiento es una manera de afrontar los problemas que genera estrés en la persona, lo que permite tolerar, minimizar, aceptar o ignorar todo aquello que sobrepasa la capacidad de la persona” (Amaris & Madariaga, 2013, p.50). La persona utiliza sus recursos psicosociales para enfrentar los momentos difíciles que le causan el estrés.

“Los profesionales de salud van a usar estrategias emocionales como son: la desconexión conductual, la búsqueda de apoyo social emocional en su familia, así como el consumo de medicamentos y tabacos y desahogarse en momentos de estrés, todo para manejar los problemas que tienen las personas” (Amaris & Madariaga, 2013, p.67).

El autor menciona que profesionales de salud como los doctores, enfermeras, obstetricias, auxiliares, etc. Utilizan una variedad de tácticas: como buscar el apoyo de sus compañeros de trabajo, familia, así como el uso de la medicina para solucionar las molestias que tienen en su trabajo.

Según Amaris (2013) “buscar ayuda en personas e instituciones en el momento que se presenten situaciones de opresión instituye una forma positiva y adaptativa de confrontar las dificultades” (p.70). Es decir cuando la persona está pasando por momentos muy difíciles, la mejor manera de sobrellevar estos problemas para no estresarse es acudir a la familia o compañeros de trabajo. La mejor manera de conducir el problema es a través de la orientación de otras personas que están cerca de nosotros y esto contribuye a tener una mejor salud, apoyo social y por supuesto a tener una alta autoestima, contribuyendo todo esto a enfrentar el estrés negativo.

“los esfuerzos cognitivos que no se dirigen a la solución del problema favorecen en los sujetos actitudes y pensamientos pasivos asociados al estrés emocional, de manera que no se protegen del malestar generado por el estrés psicológico causado por la enfermedad” (Amaris & Madariaga, 2013, p.57).

En los conocimientos analizados por Amaris sobresale tres características los cuales son: Como se dice anteriormente 1.-lo primero que se tiene que averiguar es el significado del suceso, 2.-examinar la realidad y sus consecuencias y 3.- para luego ver es estado emocional (Zeinder y Endler p.71).

En consecuencia para confrontar los problemas se puede utilizar estrategias de carácter funcional y/disfuncional. Para afrontar el estrés controlable la persona utiliza la estrategia centrada en el problema y cuando el individuo observa tener un nivel de estrés incontrolable o está percibiendo un peligro de muerte recurrirá a las estrategias ajustadas en las emociones.es decir las personas sabrán manejar su

estrés, cuando se concentraran en su dificultad: pero cuando se sientan amenazadas y sientan que no lo pueden controlar acudirán a estrategias que están conformadas en sus emociones y dependerá de ello la forma o manera de afrontarlo.

Dimensiones de las estrategias de afrontamiento

Sandín y Chorot (2003) describen que “El afrontamiento del estrés hace referencia a los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés” (p. 56). Lo que quiere decir el autor que la persona para hacer frente al estrés utiliza sus conocimientos adquiridos y de ello dependerá la forma o manera como tratar su estrés. Los autores después de un trabajo de investigación de confiabilidad y validación, evaluaron siete estilos básicos de afrontamiento de un individuo, empezando por la focalización en la solución del problema, autofocalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social y religión. El instrumento adaptado por los autores describen que para enfrentar los problemas que se dan día a día las personas reaccionan de diferente manera y sobrellevan su estrés a la manera mejor que le sea posible o la más adecuada para ellos.

Focalizado en la solución del problema

Consiste en centrarse en el problema para darle solución y no evadir el problema. Tratando las causas del problema, buscando la solución más oportuna paso a paso, estableciendo un plan de actuación, dialogando con los individuos comprometidos y dar una respuesta positiva al problema, concretando varias soluciones concretas, es decir centrarse en el problema. Para Sandín y Chorot (2003)

“Es un método conductual y cognitivo que se enfoca directamente a la situación que genera percepción de descontrol por parte del individuo; basándose en un cambio de conductas para la adquisición y desarrollo de habilidades para focalizar el problema, buscando solución” (p.60).

Los individuos desean comprender cuál es el problema para darle solución, lo que tendría que hacer es identificar el problema, luego las causas, investigar cuantas personas están involucradas en el problema para darle solución. Lo que quiere decir el autor que la persona ante una dificultad se reunirá con las personas

que están inmersas en el problema para hallar una solución, discutir, encontrar la causa del problema, para así poder solucionarlo.

La autofocalización negativa

“Permite abordar y aceptar los problemas tal como se presentan, los problemas siempre van existir, haga lo que haga estarán presentes” (Sandín y Chorot, 2003, p. 65). La indiferencia a los problemas puede evitar el estrés, pero no es la mejor forma, ni conducta adecuada. En muchas ocasiones el actor principal del problema es la misma persona, y no lo reconoce. Las frustraciones en la persona, sesgan su capacidad de afrontar adecuadamente los problemas y solo queda resignarse y aceptarlo. El afrontamiento no se da cuando una persona se encuentra muy negativa, pues se sentirá muy pesimista; dirá que no tiene solución, que ya es muy tarde, que todo ello se debe porque no supo reaccionar, que hay que dejarlo así como está y constantemente piensa en lastimarse, obteniendo como resultado la no solución del problema. Esto sucede mayormente en personas que se encuentran en alto estado depresivo.

Reevaluación positiva

Según Sandín y Chorot (2003) “la reevaluación positiva permite enfrentar las circunstancias positivamente, que todos los problemas permiten el desarrollo personal y mejorar la capacidad de respuesta, para sucesivos afrontamientos de problemas” (p.69). Los hechos negativos se presentan con frecuencia enfrentarlos positivamente mejoran el afrontamiento. Hay circunstancias en las que no se puede hacer frente a la situación porque las personas se encuentran enfermas en estado terminal, o está pasando una etapa de duelo por el fallecimiento de un ser querido etc.; generado todo esto un estrés, donde la persona no puede llegar a las metas que se ha trazado. Lo que quiere decir el autor que cuando una persona pasa por momentos difíciles, lo toma ciertamente de una manera apropiada porque le permite su desarrollo como persona y que con el transcurrir del tiempo de las experiencias vividas, la persona se fortalecerá y aprenderá y afrontará mejor sus dificultades.

Expresión emocional abierta

Aspecto importante para identificar y expresar las emociones, descarga de mal humor, conductas hostiles, agresiones, irritaciones, conjunto de conductas dirigidas por emociones desorganizadas y falta de autocontrol. Es muy importante averiguar y saber tratar las emociones negativas, los miedos, lo que nos avergüenza, que cosa nos produce tristeza o vergüenza y lo que nos enfada. La persona piensa que al expresar su ira, tristeza, cólera de manera constante va a solucionar el problema, siendo esto negativo pues solo está dejándose llevar por la emoción negativa que no conduce a nada bueno al contrario le está generando más estrés. Según Sandín y Chorot (2003) considera a “La expresión emocional abierta es una estrategia funcional donde el individuo alcanza formar sus reflexiones e impresiones expresándolos de forma clara y dirigiéndose al problema, no atacando a otras personas o a sí mismo, va más allá de solo desahogarse” (p.71). Es decir cuando la persona se encuentra atravesando por un momento muy conflictivo, esto debe afrontarlo de una manera muy controlada en sus emociones, no enfadarse con las personas que están involucradas en el problema, al contrario debe rescatar lo positivo de esta dificultad, analizar, concentrarse en cuál es el origen del problema, dando las soluciones respectivas.

Evitación

Para Sandín y Chorot (2003) la evitación “consiste en desviar los problemas, para abordarlos mejor en otro lugar y tiempo, la concentración es importante, traer ideas positivas a la mente, no permite el ingreso de los problemas” (p.75). Pensar en circunstancias positivas, bloquean las preocupaciones y nos liberan momentáneamente de los problemas. La práctica de deporte mejora en afrontamiento. Se refiere, que las personas debemos pensar positivamente, en que todos los problemas tienen solución, y no concentrarse negativamente en que no se solucionará ya que ello sólo conducirá a que la persona se sienta frustrada; para ello tendrá que distraerse, buscar ayuda en los amigos o familiares para enfrentar el problema. No se debe enfrentar los problemas cuando existen conflictos.

Búsqueda de apoyo social

“Combinación de recurso humanos, materiales y circunstancias que cuenta una persona para superar una determinada crisis” (Sandín & Chorot , 2003, p. 80). Nuestro entorno tiene un abanico de posibilidades que nos pueden ayudar a mejorar nuestro afrontamiento. Buscar los familiares y amigos, solicitar un consejo, practicar la buena escucha. Se refiere que la persona debe buscar el apoyo de amigos familiares para enfrentar el estrés para ver las causas y consecuencias y la manera como resolver el problema. Pero esto no quiere decir que la persona se vuelva dependiente de los consejos, ideas de las otras personas.

La religión

Para Sandín y Chorot (2003) “es una forma de vida y comportamiento que nos permite visualizar el mundo a través de una cosmovisión de la realidad, que nos ayuda afrontar y solucionar los problemas en forma óptima” (p.85). La fe y la madurez espiritual de la persona es un determinante. Cuando la persona se encuentra en una situación difícil se considera una estrategia positiva, se puede entender que toda esta situación que está experimentando es porque tiene un sentido especial, un porque que todo lo que pasa tiene una explicación. Siendo así la religión un camino al alcance y evolución positiva de la persona, que a través de las dificultades que se le presentan es entender o comprender que hay un fin principal y que por el momento las personas no lo puedan entender.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los Trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017?

Problemas específicos

Problemas específico 1

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y focalizado en la solución del problema en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017?

Problemas específico 2

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y autofocalización negativa en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?

Problemas específico 3

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y reevaluación positiva en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?

Problemas específico 4

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y expresión emocional abierta en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?

Problemas específico 5

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y evitación en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?

Problemas específico 6

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y búsqueda de apoyo social en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?

Problemas específico 7

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?

1.5. Justificación

Justificación teórica

Hay convicción científica que con el tiempo, un estrés mantenido en el trabajo puede ayudar a un desequilibrio en el organismo, causando una mala salud, incluyendo hipertensión, enfermedades cardiovasculares y disminución del sistema inmunológico. Por lo tanto detallar la relación del estrés laboral y la manejo de las habilidades de afrontamiento en el personal de salud, permitirá obtener el grado de relación de estas variables; para evidenciar este fenómeno y plantear alternativas de solución, que se podrán aplicar en cualquier lugar y tiempo, beneficiando al

equipo de salud, a través de talleres de clima laboral y manejo de técnicas de afrontamiento.

Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de identificar las características que influyen en el estrés laboral del personal de salud, que diariamente acuden a su centro laboral y de qué manera afrontan diversas situaciones que se presentan en diferentes contextos situacionales. El estrés no controlado afecta la salud del personal; buscar las alternativas de solución para mejorar su calidad de vida es fundamental en la actualidad. Las alternativas deben ser pragmáticas que respondan a eliminar o bloquear las proporciones de estrés, buscando siempre las mejores estrategias de afrontamiento como producto de este trabajo de investigación.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación permite buscar la mejor estrategia de afrontamiento para así afrontar el estrés en los trabajadores de salud del Centro de Salud Laderas de Chillón del distrito de Puente Piedra. Encontrar un método adecuada, eficaz para hacer frente al estrés es clave en esta investigación. Este método debe ser aplicado por todo el equipo de salud y en diferentes contextos. Encontrar un nuevo método de hacer frente al estrés laboral que permitirá desarrollar el tipo de vida del individuo mejorar su calidad de vida.

Justificación social

El estrés laboral es una epidemia mundial que afecta a todas las sociedades. Se dice que con el tiempo, las personas que padecen estrés generado por el trabajo sufren irregularidades músculo-esqueléticas; así como una salud deteriorada, causando además hipertensión y enfermedades cardiovasculares. Cuando no se afronta el estrés laboral adecuadamente impide que el equipo de salud responda eficazmente, perjudicando la cualidad de atención a los pacientes. La ausencia de un trabajador por problemas de salud mental (estrés y depresión), ocasiona graves pérdidas económicas para la institución donde labora, y causa conflictos para el sistema de salud; buscar solución a esta problemática, es de gran interés de toda

la población en general para así mejorar la calidad de vida de todas las personas en general.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017

Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Existe relación entre el estrés laboral y focalizado en la solución del problema en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Hipótesis específico 2

Existe relación entre el estrés laboral y autofocalización negativa en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Hipótesis específico 3

Existe relación entre el estrés laboral y reevaluación positiva en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Hipótesis específico 4

Existe relación entre el estrés laboral y la expresión emocional abierta en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Hipótesis específico 5

Existe relación entre el estrés laboral y evitación en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Hipótesis específico 6

Existe relación entre el estrés laboral y búsqueda de apoyo social en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Hipótesis específico 7

Existe relación entre el estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

1.7 Objetivos

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el estrés laboral y focalizado en la solución del problema en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el estrés laboral y autofocalización negativa en los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el estrés laboral y reevaluación positiva en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el estrés laboral y expresión emocional abierta en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre el estrés laboral y evitación en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre el estrés laboral y búsqueda de apoyo social en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Objetivo específico 7

Determinar la relación entre el estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

II. Método

Método

“El método de investigación consiste en procedimientos ligados entre sí para la consecución de objetivos previamente determinados, son los pasos que nos permiten alcanzar los objetivos estudio” (Torres, 2012, p. 70). La metodología se utiliza a lo largo de todo el proceso de investigación, para detallar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón del distrito de Puente Piedra.

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental (no se manipuló ninguna de las variables), descriptiva, correlacional simple y transversal

Diseño no experimental

Según Hernández, *et al.*(2010) “El diseño se refiere al plan o habilidad concebida para obtener la información que se desea (...) y puede ser experimental y no experimental” (p.180). El trabajo de investigación tienen un diseño no experimental pues no se manipuló ninguna de las variables.

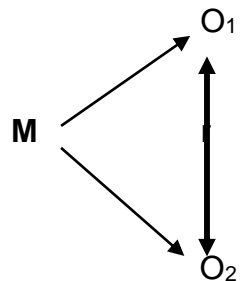
Descriptivo. Las experiencias descriptivas buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, *et al.* 2010, p. 80). El estudio cuenta con una población, que nos permite describir sus variables tal como se encuentran en la realidad. Al describir y sin alterar las variables, nos brinda información actualizada sobre el estado de la variable.

Transversal. “Son estudios que recogen hechos en un solo período en un tiempo único, su intención es detallar la variable y analizar su incidencia en un momento dado” (Hernández, *etal.* 2010, p.151). El estudio mide las variables en un momento dado y de inmediato; procediendo luego a su descripción y análisis e interpretación.

Correlacional. Este modelo de estudio “Tiene como propósito conocer la afinidad o nivel de relación que hay entre dos o más concepciones, categoría o variable en un argumento particular” (Hernández, *et al* 2010, p. 81). En este trabajo de

investigación se relaciona la variable estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en en el personal de salud en el Centro de Salud Laderas de Chillón.

Como se puede observar el esquema de diseño es correlacional.



- M: Muestra
- O1: Variable 1
- O2: Variable 2
- r: Relación

2.2 Variable y Operacionalización

Estrés laboral: es cuando el individuo no puede hacer frente a las exigencias percibidas porque sobrepasa su capacidad de respuesta, causando un desequilibrio físico y emocional.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y metas • Prestigio organización • Desempeño • Dirección Organización 	1, 10, 11, 20	Nunca = 1	4-11
				12-20
				21-28
Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Rendir información • Control • Papeleo • Respeto 	2, 12, 16, 24	Raras veces = 2	4-11
				12-20
				21-28
Territorio Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades trabajo • Espacio privado • Incomodidad 	3, 15, 22	Ocasionalmente = 3	3-5
				6-9
				10-12
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Conocimiento Técnico • Ausencia Técnica 	4, 14, 25	Algunas veces = 4	3-5
				6-9
				10-12
Influencia de líder	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes • Respeto al supervisor • Bienestar • Confianza 	5, 6, 13, 17	Frecuentemente = 5	4-11
				12-20
				21-28
Falta de cohesión	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de trabajo • Estatus • Desorganización • Presiones 	7, 9, 18, 21	Generalmente= 6	4-11
				12-20
				21-28
Respaldo del grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Metas profesionales • Demandas de trabajo • Ayuda técnica 	8, 19, 23	Siempre= 7	3-5
				6-9
				10-12

Estrategia de afrontamiento: El afrontamiento es el esfuerzo conductual y cognitivo que realiza la persona para solucionar sus problemas y así enfrentar el estrés.

Tabla 2

Operacionalización de la variable estrategias de afrontamiento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Focalizado en la solución del problema	• Causas del problema	1, 8, 15, 22, 29, 36		0-7
	• Solución problema			8-16
	• Plan de acciones			17-24
	• Dialogo			
	• Soluciones concretas			
Autofocalización negativa	• Enfrentar problema	2, 9, 16, 23, 30, 37	Nunca = 0	0-7
	• Comprensión			8-16
	• Control			17-24
	• Causantes del problema			
	• Cambio de situación			
Reevaluación positiva	• Problema en sí mismo	3, 10, 17, 24, 31, 38	Pocas veces = 1	0-7
	• Aceptar cosas			8-16
	• Concentración			17-24
	• Positivo del problema			
	• Preocupaciones			
Expresión emocional abierta	• Diferentes	4, 11, 18, 25, 32, 39	A veces = 2	0-7
	• Experiencia personal			8-16
	• Ocurrencia			17-24
	• Humor			
	• Insultos			
Evitación	• Forma hostil	5, 12, 19, 26, 33, 40	Frecuentemente = 3	0-7
	• Agresiones			8-16
	• Irritación			17-24
	• Desahogo			
	• Concentración			
Búsqueda de apoyo Social	• Olvido del problema	6, 13, 20, 27, 34, 41	Casi Siempre= 4	0-7
	• Recreativo			8-16
	• No pensar problemas			17-24
	• Prácticas deportivas			
	• Olvido			
La Religión	• Sentimientos	7, 14, 21, 28, 35, 42		0-7
	• Consejos familiares			8-16
	• Ayuda de parientes			17-24
	• Buscar amigos			
	• Mejor camino			
	• Buena escucha			
	• Asistencia iglesia			
	• Ayuda espiritual			
	• Rogar solución			
	• Remeditación			
	• Rezo			
	• Colocar velas			

2.3. Población

Según Ávila (2012) “la población es un conjunto de individuos u objetos que poseen una característica común observable” (p.20).

El presente trabajo de investigación está constituido por una población de 40 trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón, que actualmente se encuentran laborando en todas las áreas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

“La técnica es un procedimiento o forma particular de obtener datos o información en un trabajo de investigación. Pueden la entrevista, la observación, la encuesta entre otros” (Portuguez & Mormontoy, 2013, p. 70)

Se utilizó la técnica de la encuesta, que nos permitió lograr datos directos o primarios de la unidad de análisis, sobre el estado de salud mental de los trabajadores, saber sobre su estrés y estrategias de afrontamiento que experimentan en su centro laboral.

Instrumento

“Se llama instrumento al ayuda física que recurrimos para la recogida de los datos. Puede existir previamente o podemos crearlo adecuándolo a nuestras necesidades investigativas” (Portuguez & Mormontoy, 2013, p. 75).

Se utilizó el cuestionario que es un instrumento documental escrito, previamente elaborado en relación a los indicadores de cada variable; cada indicador se transformara en pregunta o ítems, que permitirá la recolección de datos primarios o directos.

Ficha técnica del instrumento para la variable Estrés

Instrumento	: Inventario de estrés laboral
Autor	: Javier Laneza Alvarez(2008)
Ítems	: 25
Opciones de respuestas	: 1 = Nunca; 2 = Raras veces; 3 = Ocasionalmente; 4 = Algunas veces; 5= Frecuentemente; 6 = Generalmente; 7 =Siempre
Dimensiones	: D1: Clima organizacional; D2: estructura organizacional; D3: Territorio organizacional; D4: Tecnología; D5: Influencia de líder; D6: Falta de cohesión; D7: Respaldo de grupo.
Aplicación	: Individual
Modalidad	: Encuesta
Tiempo	: 10 a 15 minutos por persona
Niveles	: Aceptable → 25 – 74 Regularmente aceptable → 75 – 125 No Aceptable → 126 - 175
Confiabilidad	: Alfa de cronbach (0,864). Nivel bueno de confiabilidad.

Tabla 3

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el estrés.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	25

Ficha técnica del instrumento para la variable Estrategia de afrontamiento

Instrumento	: Inventario de Estrategia de afrontamiento
Autor	: Bonifacio Sandin y Paloma Chorot (2003)
Ítems	: 42
Opciones de respuestas	: 0= Nunca; 1 = Pocas veces; 2= A veces; 3= Frecuentemente; 4 = Casi siempre.
Dimensiones	: D1: Focalizado en la solución del problema; D2: Autofocaización negativa; D3: Reevaluación positia; D4: Expresión emocional abierta; D5: Evitación; D6 Búsqueda de apoyo social; D7: La religión.
Aplicación	: Individual
Modalidad	: Encuesta.
Tiempo	: 10 a 15 minutos por persona
Niveles	: Mala → 0 – 55 Regular → 56 – 112 Buena → 113 - 168
Confiabilidad	: Alfa de cronbach (0,919). Nivel muy bueno de Confiabilidad.

Tabla 4

Tabla de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide las estrategias de afrontamiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	42

2.5. Métodos de análisis de datos

“En el análisis de datos se recomienda utilizar software estadístico para la elaboración de tablas gráficas, cuadros de un trabajo de investigación” (Hernández, et al. 2010, p. 335). Antes de preparar la recogida de datos, se solicitara la autorización al Jefe del Centro de Salud y se realizara reuniones de coordinación. Los trabajadores firmaran el consentimiento informado, indicándole la finalidad del estudio y el aporte del estudio en mejora de los trabajadores. Primero se aplicara el instrumento de estrés y después el instrumento de estrategias de afrontamiento. Se instituyera una plataforma de datos en el programa SSPS, para el ingreso de información que brinden los instrumentos.

El análisis y comentario de los datos de esta investigación, se basa conforme a los objetivos formulados en este trabajo. Para las observaciones de la averiguación se usó el esquema descriptivo. La búsqueda fue recogida, resuelta y abreviada en frecuencias porcentuales sencillos, para posteriormente procesar los cuadros y gráficos, realizados de acuerdo a los indicadores realizados en la tabla de operacionalización de las variables, utilizando el programa estadístico SPSS 24.0 para Windows. Después se aplicara el Chi cuadrado para así comprobar la concordancia entre las dos variables tratadas en esta investigación.

2.6 Aspectos éticos

En el trabajo de investigación se aplicarán los principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, que se constituyen en las normas académicas y administrativas para la investigación, teniendo en cuenta la seriedad, la defensa de sus derechos, libertad, bienestar, dignidad y la confiabilidad de toda la información obtenida.

- En autonomía, se facilitará información adecuada y relevante al profesional del Centro de Salud Laderas, sobre los objetivos de la investigación, esto quiere decir que tendrán la libertad de elegir voluntariamente, si participara o no del estudio.
- En beneficencia, los profesionales del Centro de Salud Laderas, se les brindará una charla sobre el estrés laboral y técnicas con evidencia científica para afrontar el estrés.

- No maleficencia, los resultados que arrojen las encuestas aplicadas a los trabajadores del Centro de Salud Laderas sólo serán utilizados con fines para la presente investigación.
- Justicia, el profesional del Centro de Salud Laderas, tienen la libertad de decidir su participación en el trabajo de investigación, respetándose sus derechos.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Variable 1: Nivel de estrés Laboral

Tabla 5

Nivel de estrés laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	17	42.5
Regularmente aceptable	23	57.5
Total	40	100.0

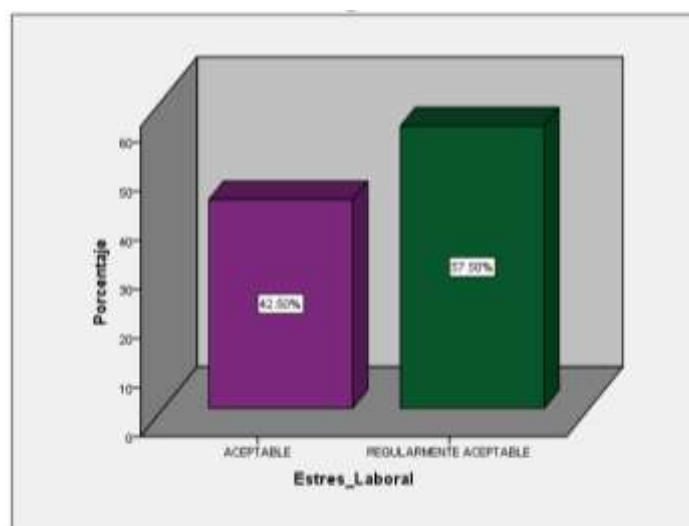


Figura 1. Comparación porcentual del nivel de estrés laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 42.5 % de los encuestados tienen un nivel de estrés laboral aceptable, mientras que el 57.5 % tienen un nivel de estrés laboral regularmente aceptable, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Dimensiones de la variable nivel de estrés laboral

Tabla 6

Nivel de estrés en la dimensión clima organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	13	32.5
Regularmente aceptable	25	62.5
No aceptable	2	5.0
Total	40	100.0

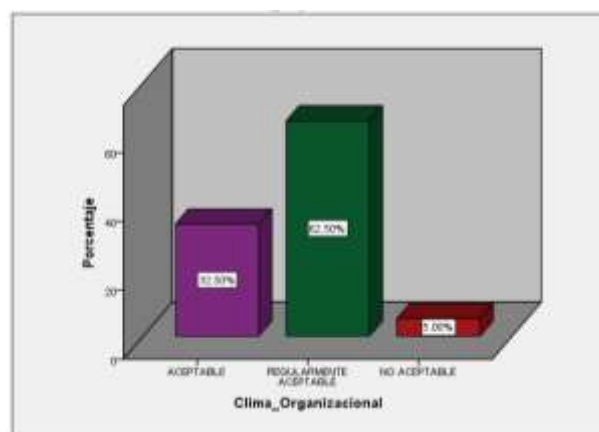


Figura 2. Comparación porcentual del nivel de estrés en la dimensión clima organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés en la dimensión clima organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra-2017, que el 32.5 % de los encuestados tienen un nivel de estrés aceptable en la dimensión clima organizacional, mientras que el 62.5 % tienen un nivel de estrés regularmente aceptable en la dimensión clima organizacional y el 5 % tienen un nivel de estrés no aceptable en la dimensión clima organizacional, según los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

Tabla 7

Nivel de estrés en la dimensión estructura organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	13	32.5
Regularmente aceptable	27	67.5
Total	40	100.0

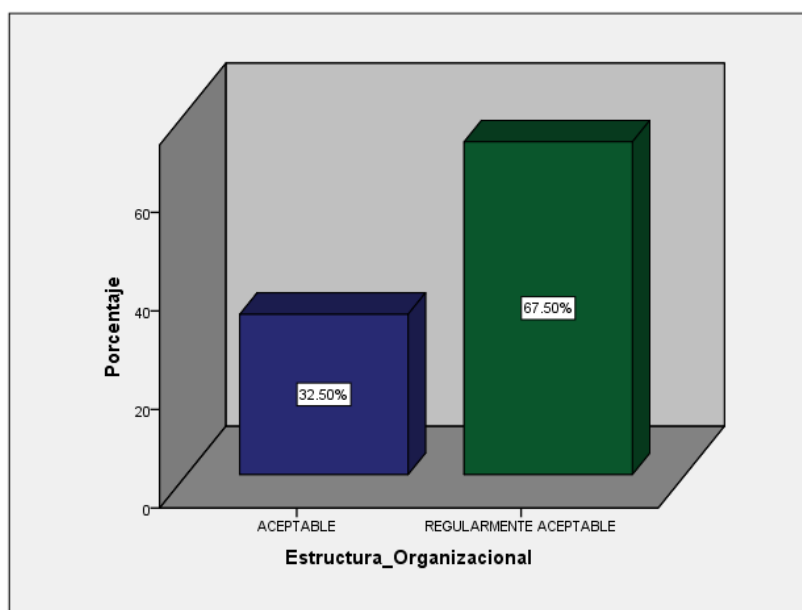


Figura 3. Comparación porcentual del nivel de estrés en la dimensión estructura organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés en la dimensión estructura organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra-2017, que el 32.5 % de los encuestados tienen un nivel de estrés aceptable en la dimensión estructura organizacional y que el 62.5 % tienen un nivel de estrés regularmente aceptable en la dimensión estructura Organizacional, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 8

Nivel de estrés en la dimensión territorio organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	4	10.0
Regularmente aceptable	17	42.5
No aceptable	19	47.5
Total	40	100.0

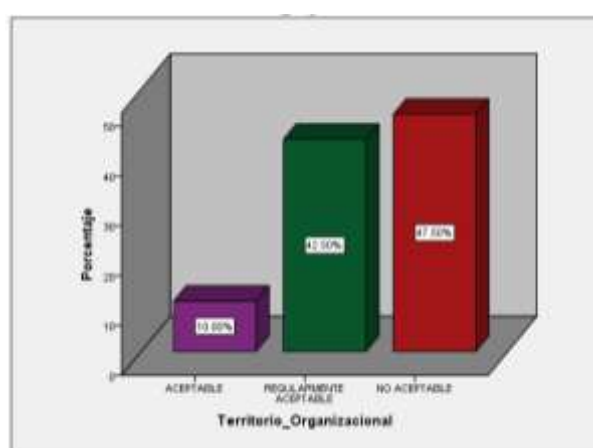


Figura 4. Comparación porcentual del nivel de estrés en la dimensión territorio organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés en la dimensión territorio organizacional según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017 que el 10.0 % de los encuestados tienen un nivel de estrés aceptable en la dimensión territorio organizacional, mientras que el 42.5 % tienen un nivel de estrés regularmente aceptable en la dimensión territorio organizacional y el 47.5 % tienen un nivel de estrés no aceptable en la dimensión territorio organizacional, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Tabla 9

Nivel de estrés en la dimensión tecnología según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	2	5.0
Regularmente aceptable	16	40.0
No aceptable	22	55.0
Total	40	100.0

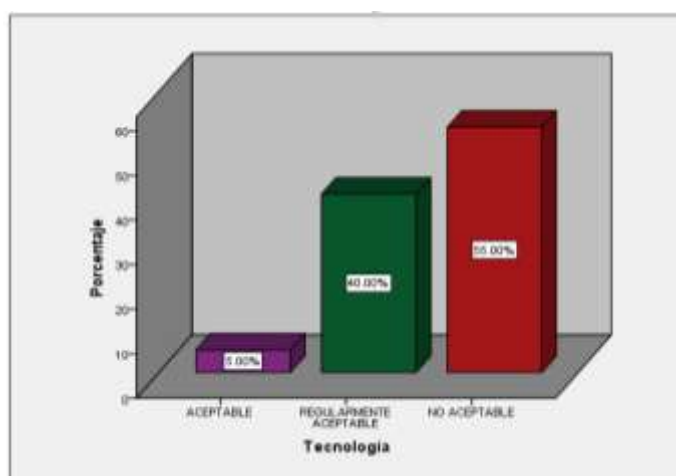


Figura 5. Comparación porcentual del nivel de estrés en la dimensión tecnología según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés en la dimensión tecnología según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 5.0 % de los encuestados tienen un nivel de estrés aceptable en la dimensión tecnología, mientras que el 40.0 % tienen un nivel de estrés regularmente aceptable en la dimensión tecnología y el 55.0 % tienen un nivel de estrés no aceptable en la dimensión tecnología, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Tabla 10

Nivel de estrés en la dimensión influencia del líder según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	21	52.5
Regularmente aceptable	14	35.0
No aceptable	5	12.5
Total	40	100.0

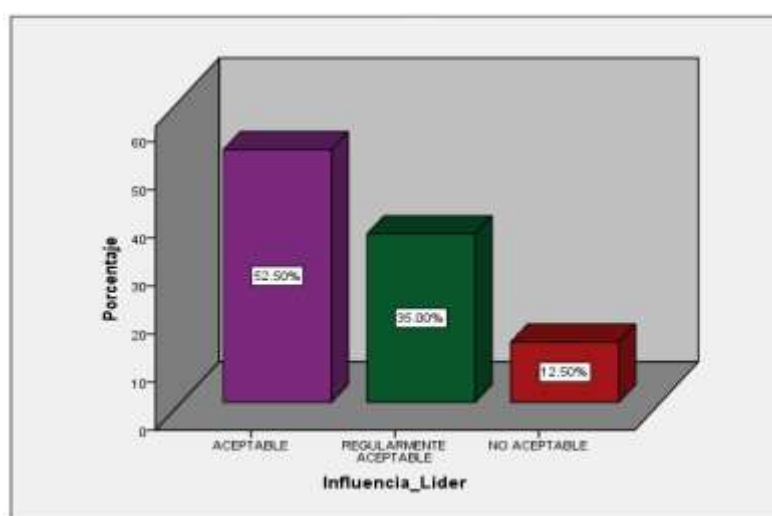


Figura 6. Comparación porcentual del nivel de estrés en la dimensión influencia del líder según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés en la dimensión influencia del líder según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017 que el 52.5 % de los encuestados tienen un nivel de estrés aceptable en la dimensión influencia del líder, mientras que el 35.0 % tienen un nivel de estrés regularmente aceptable en la dimensión influencia del líder y el 12.5 % tienen un nivel de estrés no aceptable en la dimensión influencia del líder, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 11

Nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	19	47.5
Regularmente aceptable	21	52.5
Total	40	100.0

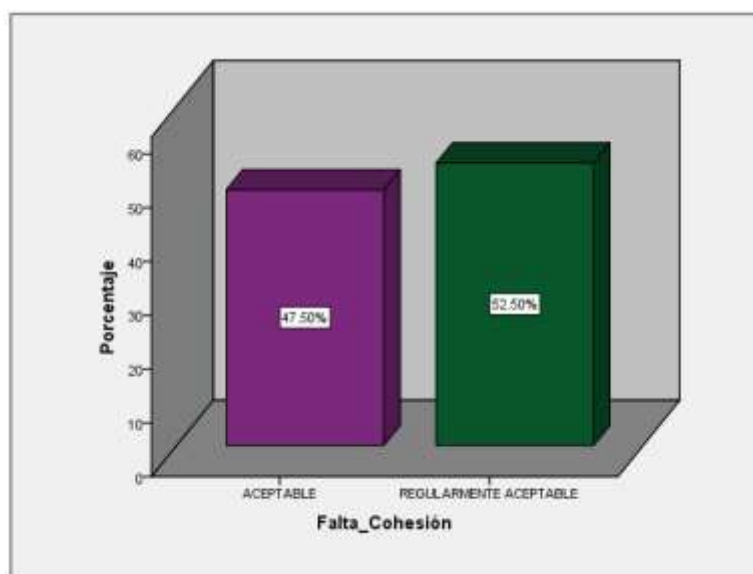


Figura 7. Comparación porcentual del nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017 que el 47.5 % de los encuestados tienen un nivel de estrés aceptable en la dimensión falta de cohesión y el 52.5% tienen un nivel de estrés regularmente aceptable en la dimensión falta de cohesión, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 12

Nivel de estrés laboral en la dimensión respaldo del grupo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Niveles de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	6	15.0
Regularmente aceptable	16	40.0
No aceptable	18	45.0
Total	40	100.0

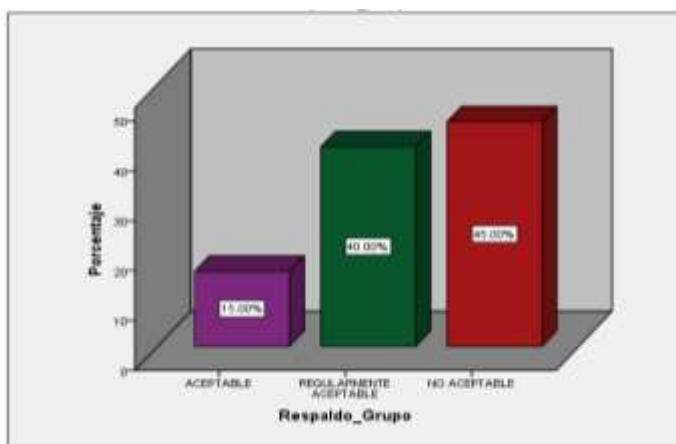


Figura 8. Comparación porcentual del nivel de estrés en la dimensión respaldo del grupo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de estrés en la dimensión respaldo del grupo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017 que el 15.0 % de los encuestados tienen un nivel de estrés aceptable en la dimensión respaldo del grupo, mientras que el 40.0 % tienen un nivel de estrés regularmente aceptable en la dimensión respaldo del grupo y el 45.0 % tienen un nivel de estrés no aceptable en la dimensión respaldo del grupo, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Variable 2: Estrategia de afrontamiento

Tabla 13

Nivel de estrategia de afrontamiento según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	12.5
Regular	31	77.5
Buena	4	10.0
Total	40	100.0

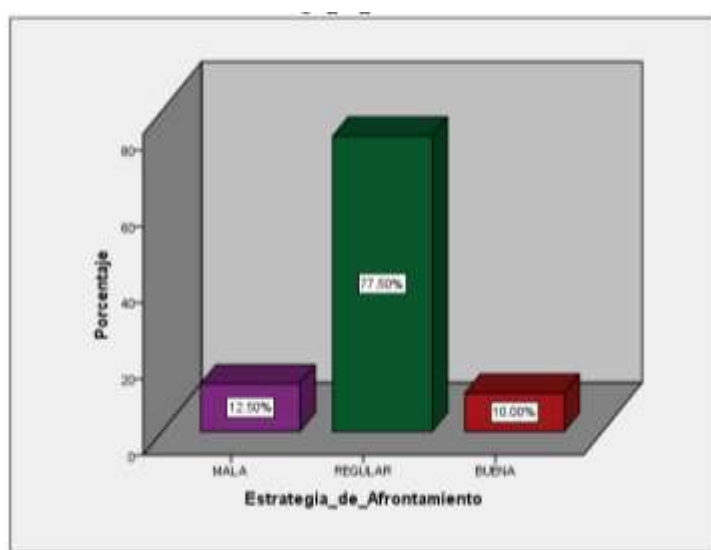


Figura 9. Comparación porcentual del nivel de estrategia de afrontamiento según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto se refiere al nivel de estrategia de afrontamiento según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 12.5 % de los encuestados tiene una mala estrategia de afrontamiento, mientras que el 77.5 % tiene una regular estrategia de afrontamiento y el 10 % tiene una buena estrategia de afrontamiento, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 14

Nivel de afrontamiento en la dimensión focalizado en la solución del problema según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Regular	32	80.0
Buena	8	20.0
Total	40	100.0

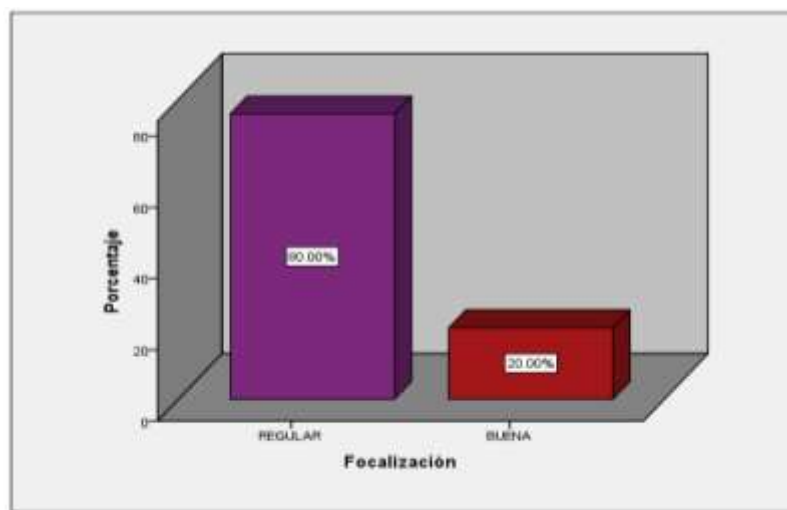


Figura 10. Comparación porcentual del nivel de afrontamiento en la dimensión focalizado en la solución del problema según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de afrontamiento en la dimensión focalización en la solución del problema según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 80.0 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión focalizado en la solución del problema, mientras que el 20.0 % tienen un nivel de afrontamiento buena en la dimensión focalizado en la solución del problema, según los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 15

Nivel de afrontamiento en la dimensión autofocalización negativa según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Niveles de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	15	37.5
Regular	15	37.5
Buena	10	25.0
Total	40	100.0

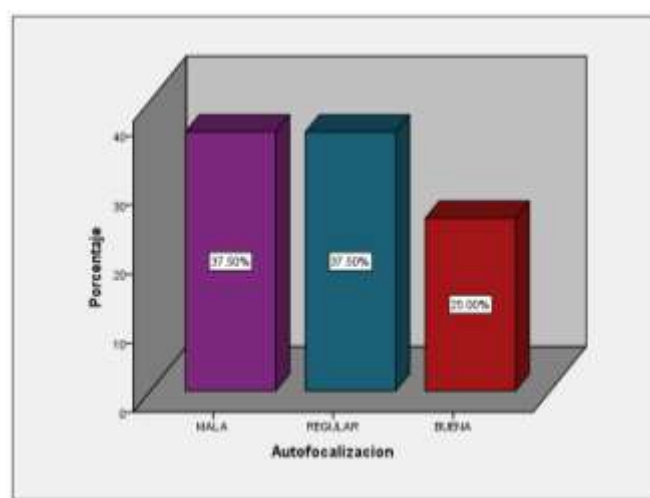


Figura 11. Comparación porcentual del nivel de afrontamiento en la dimensión Autofocalización negativa según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de afrontamiento en la dimensión autofocalización negativa según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 37.5 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento malo en la dimensión focalización negativa, mientras que el 37.5 % tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión focalización negativa y el 25.0 % tienen un nivel de afrontamiento bueno en la dimensión focalización negativa, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 16

Nivel de afrontamiento en la dimensión reevaluación positiva según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Regular	34	85.0
Buena	6	15.0
Total	40	100.0

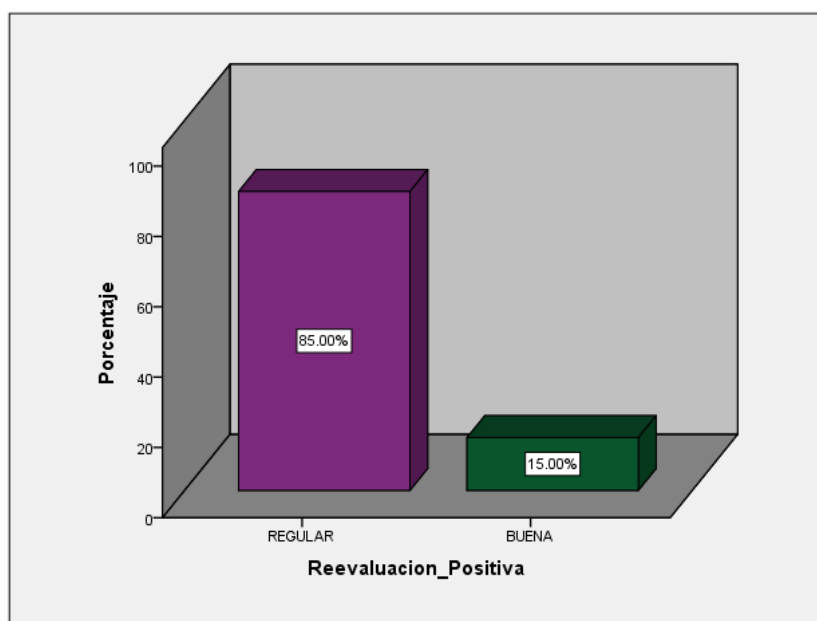


Figura 12. Comparación porcentual del nivel de afrontamiento en la dimensión reevaluación positiva según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de afrontamiento en la dimensión reevaluación positiva según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017 que el 85.0 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión reevaluación positiva, mientras que el 15.0 % tienen un nivel de afrontamiento buena en la dimensión reevaluación positiva, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 17

Nivel de afrontamiento en la dimensión expresión emocional abierta según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017

Nivel de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	23	57.5
Regular	4	10.0
Buena	13	32.5
Total	40	100.0

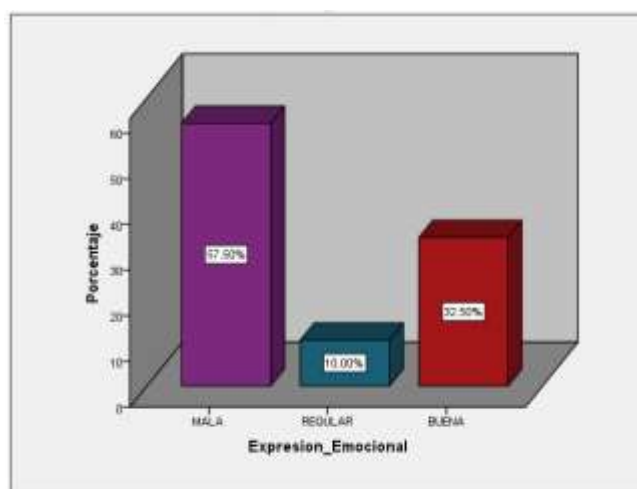


Figura 13. Comparación porcentual del nivel de afrontamiento en la dimensión expresión emocional abierta según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de afrontamiento en la dimensión expresión emocional abierta según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 57.5 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento malo en la dimensión expresión emocional abierta, mientras que el 10.0 % tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión expresión emocional abierta y el 32.5 % tienen un nivel de afrontamiento bueno en la dimensión expresión emocional abierta, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 18

Nivel de afrontamiento en la dimensión evitación según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	4	10.0
Regular	29	72.5
Buena	7	17.5
Total	40	100.0

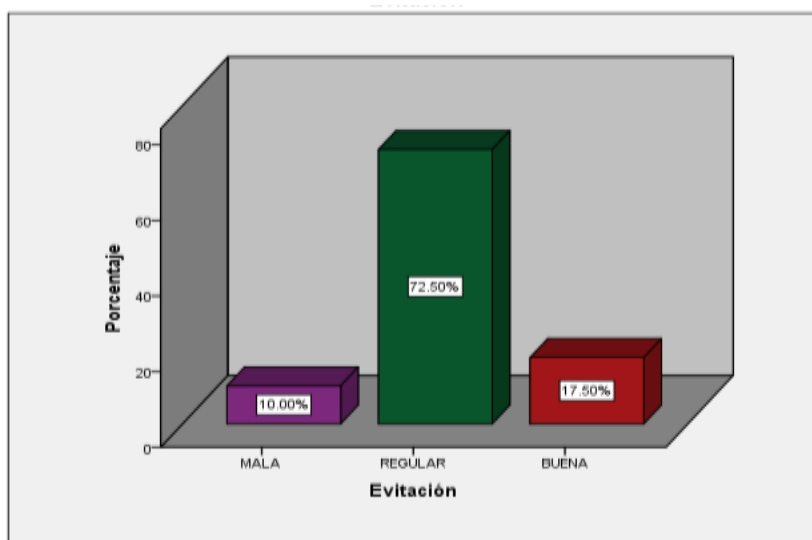


Figura 14. Comparación porcentual del nivel de afrontamiento en la dimensión evitación según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de afrontamiento en la dimensión evitación según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 10.0 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento malo en la dimensión evitación, mientras que el 72.5 % tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión evitación y el 17.5 % tienen un nivel de afrontamiento bueno en la dimensión evitación, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 19

Nivel de afrontamiento en la dimensión búsqueda de apoyo social según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón de Puente Piedra, Lima-2017.

Nivel de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	8	20.0
Regular	30	75.0
Buena	2	5.0
Total	40	100.0

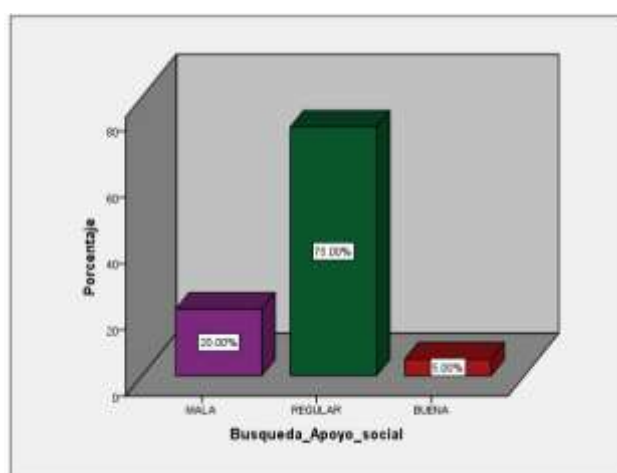


Figura 15. Comparación porcentual del nivel de afrontamiento en la dimensión búsqueda de apoyo social según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de afrontamiento en la dimensión búsqueda de apoyo social según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 20.0 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento malo en la dimensión búsqueda de apoyo social, mientras que el 75.0 % tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión búsqueda de apoyo social y el 5% tienen un nivel de afrontamiento bueno en la dimensión búsqueda de apoyo social, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 20

Nivel de afrontamiento en la dimensión la religión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017

Nivel de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	40.0
Regular	22	55.0
Buena	2	5.0
Total	40	100.0

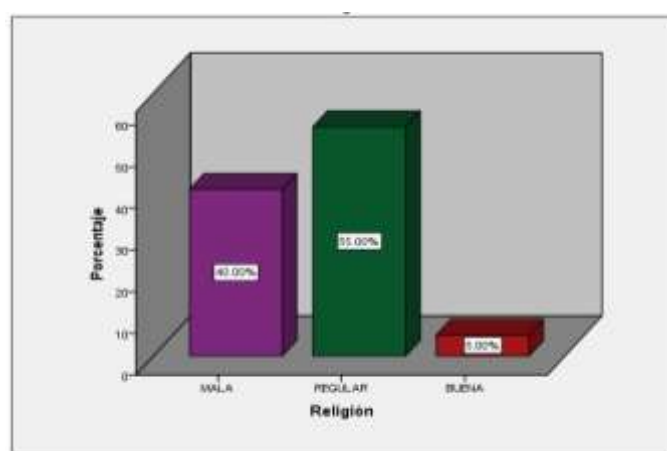


Figura 16. Comparación porcentual del nivel de afrontamiento en la dimensión la religión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al nivel de afrontamiento en la dimensión la religión según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 40.0 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento malo en la dimensión la religión, mientras que el 55.0 % tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión la religión y el 5% tienen un nivel de afrontamiento bueno en la dimensión la religión, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tablas cruzadas

Tabla 21

Personal de salud según estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Tabla cruzada de estrés laboral*estrategias de afrontamiento

			Estrategia de afrontamiento			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Estrés laboral	Aceptable	Recuento	0	13	4	17
		% del total	0.0%	32.5%	10.0%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	5	18	0	23
		% del total	12.5%	45.0%	0.0%	57.5%
Total		Recuento	5	31	4	40
		% del total	12.5%	77.5%	10.0%	100.0%

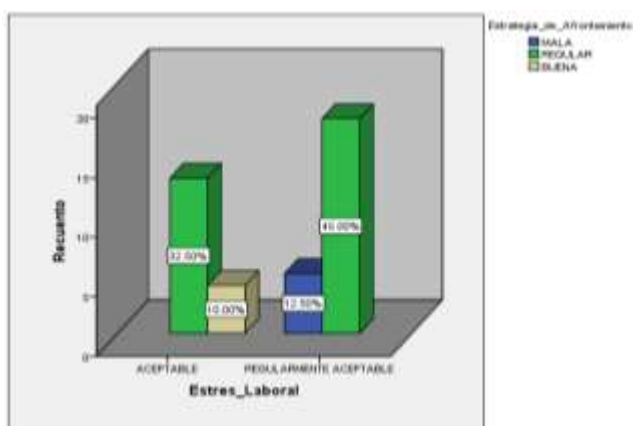


Figura 17. Niveles entre el estrés laboral y estrategia de afrontamiento según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra-Lima 2017.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 12.5% de los encuestados tienen un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por lo que también tienen un nivel malo de estrategia de afrontamiento, mientras que el 32.5% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel regular de estrategia de afrontamiento, y el 10% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel bueno de estrategia de afrontamiento según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 22

Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento focalizado en la solución del problema en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

		Tabla cruzada de estrés * afrontamiento de focalización			Total
		Afrontamiento de focalización en solución de problemas			
			Regular	Bueno	
Estrés laboral	Aceptable	Recuento	9	8	17
		% del total	22.5%	20.0%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	23	0	23
		% del total	57.5%	0.0%	57.5%
Total		Recuento	32	8	40
		% del total	80.0%	20.0%	100.0%

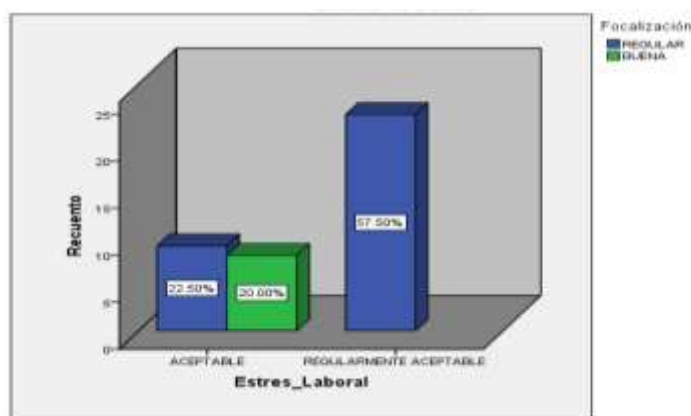


Figura 18. Niveles entre el estrés laboral y afrontamiento focalizado en la solución del problema según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y afrontamiento focalizado en la solución del problema según el personal del centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 57.5% de los encuestados tienen un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por lo que también tienen un nivel regular de afrontamiento focalizado en la solución de problemas, mientras que el 22.5% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel regular de afrontamiento focalizado, y el 20.0% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel bueno de afrontamiento focalizado en la solución del problema según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 23

Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de autofocalización negativa en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

			Afrontamiento de autofocalización negativa			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Estrés laboral	Aceptable	Recuento	0	7	10	17
		% del total	0.0%	17.5%	25.0%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	15	8	0	23
		% del total	37.5%	20.0%	0.0%	57.5%
Total		Recuento	15	15	10	40
		% del total	37.5%	37.5%	25.0%	100.0%

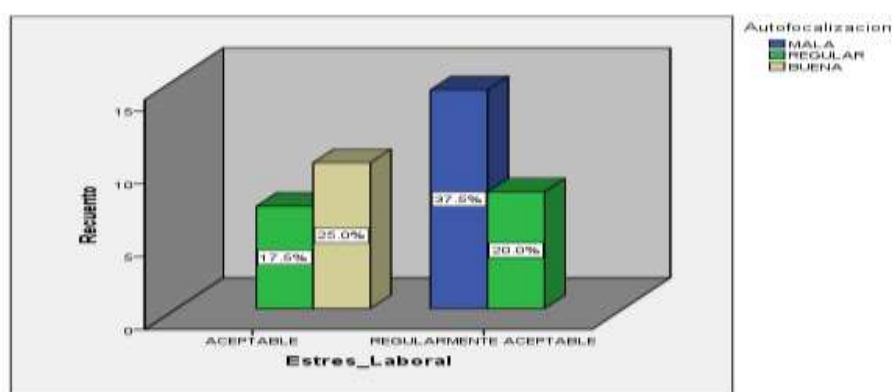


Figura 19. Niveles entre el estrés laboral y afrontamiento de autofocalización negativa según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y afrontamiento de autofocalización negativa según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 37.5% de los encuestados tienen un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por lo que también tienen un nivel malo de afrontamiento de autofocalización negativa, mientras que el 17.5% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel regular de afrontamiento de autofocalización negativa, y el 25.0% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel bueno de afrontamiento de autofocalización negativa según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 24

Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de reevaluación positiva en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

			Afrontamiento de reevaluación positiva		Total
			Regular	Bueno	
Estrés laboral	Aceptable	Recuento	13	4	17
		% del total	32.5%	10.0%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	21	2	23
		% del total	52.5%	5.0%	57.5%
Total		Recuento	34	6	40
		% del total	85.0%	15.0%	100.0%

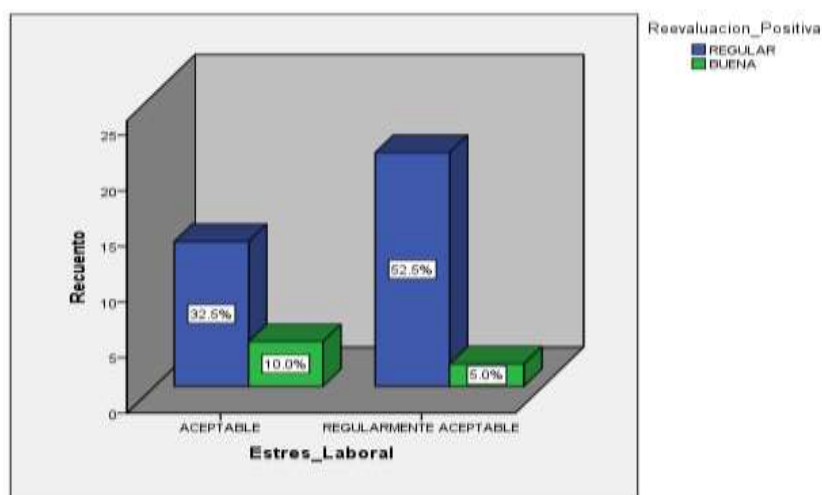


Figura 20. Niveles entre el estrés laboral y afrontamiento de reevaluación positiva según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra-2017.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y afrontamiento de reevaluación positiva según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 52.5% de los encuestados tienen un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por tanto también tienen un nivel regular de afrontamiento de reevaluación positiva, mientras que el 32.5% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel regular de afrontamiento de reevaluación positiva, y el 10.0 % tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tiene un nivel bueno de afrontamiento de reevaluación positiva según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 25

Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de expresión emocional abierta en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

			Afrontamiento de expresión emocional			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Estrés laboral	Aceptable	Recuento	1	3	13	17
		% del total	2.5%	7.5%	32.5%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	15	8	0	23
		% del total	37.5%	20.0%	0.0%	57.5%
Total		Recuento	16	11	13	40
		% del total	40.0%	27.5%	32.5%	100.0%

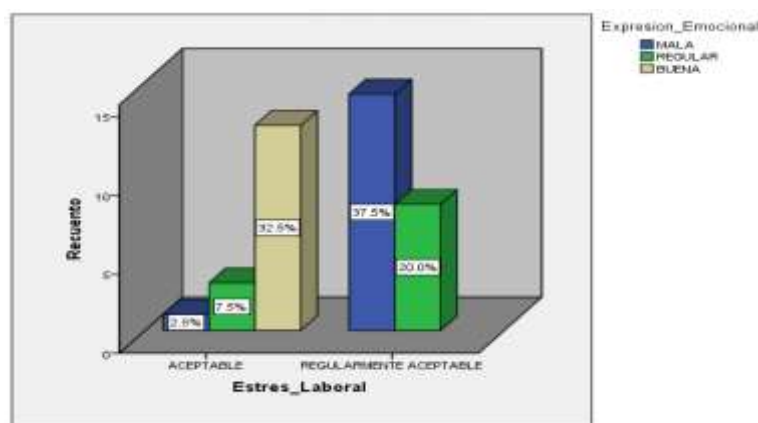


Figura 21. Niveles entre el estrés laboral y afrontamiento de expresión emocional abierta según el personal en el centro de salud Laderas Chillón, Puente Piedra. Lima-2017.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y afrontamiento de expresión emocional abierta según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 37.5% de los encuestados tienen un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por lo que también tienen un nivel malo de afrontamiento de expresión emocional abierta, mientras que el 7.5 % tiene un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel regular de afrontamiento de expresión emocional abierta, y el 32.5% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tiene un nivel bueno de afrontamiento de expresión emocional abierta, según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 26

Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de evitación en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

			Afrontamiento de evitación			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Estrés laboral	Aceptable	Recuento	0	13	4	17
		% del total	0.0%	32.5%	10.0%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	4	16	3	23
		% del total	10.0%	40.0%	7.5%	57.5%
Total		Recuento	4	29	7	40
		% del total	10.0%	72.5%	17.5%	100.0%

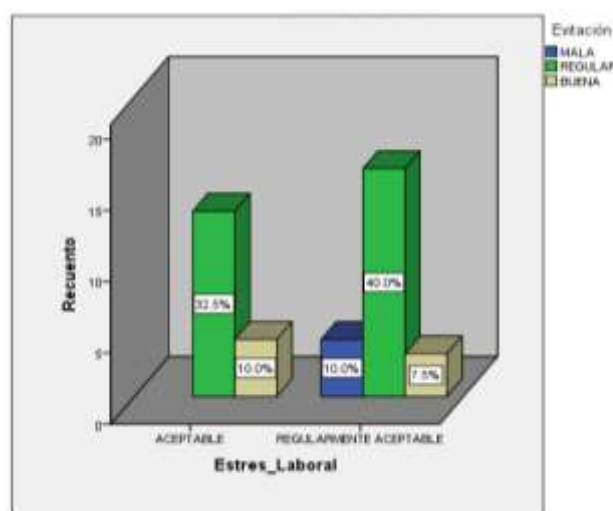


Figura 22. Niveles entre el estrés laboral y afrontamiento de evitación según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y afrontamiento de evitación según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 10.0% de los encuestados tiene un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por lo que también tienen un nivel malo de afrontamiento de evitación, mientras que el 32.5 % tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel regular de afrontamiento de evitación, y el 10.0% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel bueno de afrontamiento de evitación, según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 27

Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento en búsqueda de apoyo social en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

		Afrontamiento de búsqueda de apoyo social			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Estrés laboral	Aceptable	Recuento	0	15	2	17
		% del total	0.0%	37.5%	5.0%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	8	15	0	23
		% del total	20.0%	37.5%	0.0%	57.5%
Total		Recuento	8	30	2	40
		% del total	20.0%	75.0%	5.0%	100.0%

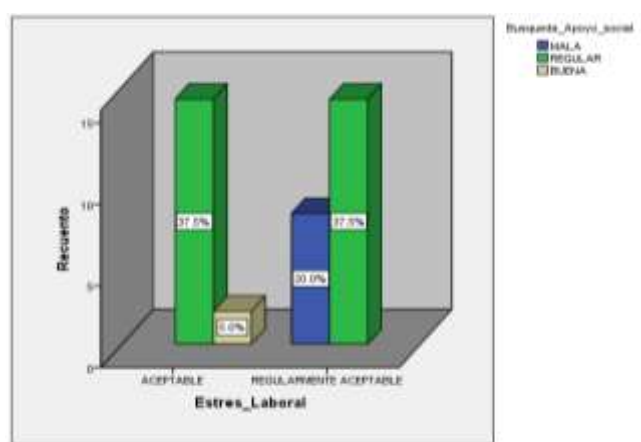


Figura 23. Niveles entre el estrés laboral y afrontamiento en búsqueda de apoyo social según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y afrontamiento en búsqueda de apoyo social según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 20.0% de los encuestados tiene un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por lo que también tienen un nivel malo de afrontamiento en búsqueda de apoyo social, mientras que el 37.5% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y tienen un nivel regular de afrontamiento en búsqueda de apoyo social, y el 5.0% tiene un nivel aceptable de estrés laboral ya además tienen un nivel bueno de afrontamiento en búsqueda de apoyo social, según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 28

Personal de salud según estrés laboral y afrontamiento de la religión en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

		Afrontamiento de la religión			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Estrés laboral	Acceptable	Recuento	0	15	2	17
		% del total	0.0%	37.5%	5.0%	42.5%
	Regularmente aceptable	Recuento	16	7	0	23
		% del total	40.0%	17.5%	0.0%	57.5%
Total		Recuento	16	22	2	40
		% del total	40.0%	55.0%	5.0%	100.0%

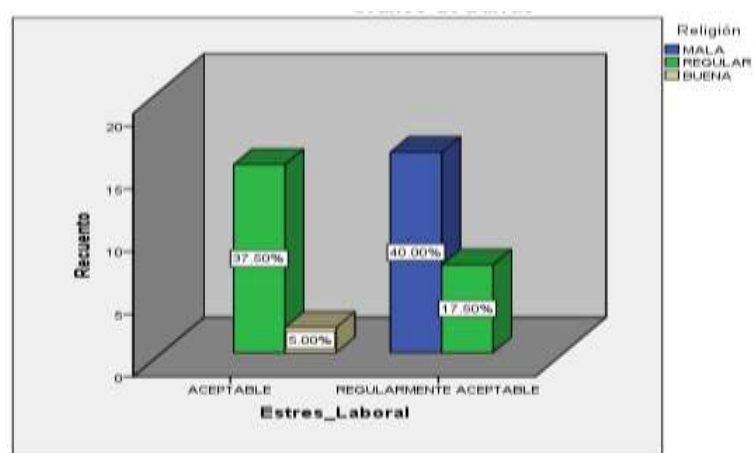


Figura 24. Niveles entre el estrés laboral y afrontamiento de la religión según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De la tabla y la figura, se observa que existe buena orientación del nivel de estrés laboral y afrontamiento de la religión según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón, de los cuales se tiene que el 40.0% de los encuestados tiene un nivel regularmente aceptable de estrés laboral, por tanto también tienen un nivel malo de afrontamiento de la religión, mientras que el 37.5 % tienen un nivel aceptable de estrés laboral y también tienen un nivel regular de afrontamiento de la religión, y el 5.0% tienen un nivel aceptable de estrés laboral y un nivel bueno de afrontamiento de la religión, según el personal en el centro de salud Laderas de Chillón.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la Investigación

Hg: Existe relación significativa entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

H₀: No relación significativa entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Tabla 29

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

			Estrés Laboral	Estrategia de Afrontamiento
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.472**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	40	40
	Estrategia de Afrontamiento	Coeficiente de correlación	-.472**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	40	40

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

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman=- 0.472 significa que existe una moderada relación negativa o inversamente proporcional entre las dos variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,002$; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre estrés laboral y focalizado en la solución del problema en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y focalizado en la solución del problema en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Tabla 30

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y focalizado en la solución del problema

			Estrés Laboral	Focalizado
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.582**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Focalizado	Coeficiente de correlación	-.582**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman=- 0.582 significa que existe una moderada relación negativa o inversamente proporcional entre las dos variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,00$; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la dimensión focalizado en la solución del problema en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre estrés laboral y la Autofocalización negativa en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y la Autofocalización negativa en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Tabla 31

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la autofocalización negativa

		Correlaciones		
			Estrés Laboral	Autofocalización
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.783**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Autofocalización	Coeficiente de correlación	-.783**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman=- 0.783 significa que existe una alta relación negativa o inversamente proporcional entre las dos variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,00$; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

Existe una relación indirecta (-0.783) y significativa ($p=0.00$) entre estrés laboral y la autofocalización negativa en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa entre estrés laboral y la reevaluación positiva en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y la reevaluación positiva en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Tabla 32

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la reevaluación positiva

			Estrés Laboral	Reevaluación positiva
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.205
		Sig. (bilateral)	.	.204
		N	40	40
	Reevaluación positiva	Coeficiente de correlación	-.205	1.000
		Sig. (bilateral)	.204	.
		N	40	40

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman = -0.205 significa que existe una baja relación negativa o inversamente proporcional entre las dos variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0.204$; por lo que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

No existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y reevaluación positiva en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

Hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre estrés laboral y la expresión emocional abierta en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y la expresión emocional abierta en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Tabla 33

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la expresión emocionalabierta

			Estrés Laboral	Expresión emocional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.784**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Expresión emocional	Coeficiente de correlación	-.784**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman=- 0.784 significa que existe una alta relación negativa o inversamente proporcional entre la variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0.00$; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la expresión emocional abierta en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima - 2017.

Hipótesis específica 5

H₅: Existe relación significativa entre estrés laboral y la evitación en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y la evitación en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Tabla 34

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la evitación

			Estrés Laboral	Evitación
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.260
		Sig. (bilateral)	.	.105
		N	40	40
	Evitación	Coeficiente de correlación	-.260	1.000
		Sig. (bilateral)	.105	.
		N	40	40

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman=- 0.260 significa que existe una baja relación negativa o inversamente proporcional entre las dos variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0.105$; por lo que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

No existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la evitación en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

Hipótesis específica 6

H₆: Existe relación significativa entre estrés laboral y la búsqueda de apoyo social en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y la búsqueda de apoyo social en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Tabla 35

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y búsqueda de apoyo social

			Estrés Laboral	Búsqueda de apoyo social
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.481**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	40	40
	Búsqueda de apoyo social	Coeficiente de correlación	-.481**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	40	40

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

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman=- 0.481 significa que existe una moderad relación negativa o inversamente proporcional entre las dos variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0.002$; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y búsqueda de apoyo social en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

Hipótesis específica 7

H₆: Existe relación significativa entre estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

H₀: No existe relación significativa entre estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.

Tabla 36

Nivel de significancia y grado de correlación entre estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lma-2017.

			Estrés Laboral	Religión
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.714**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Religión	Coeficiente de correlación	-.714**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

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

De los resultados que se aprecian en la tabla, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por Rho de Spearman=- 0.714 significa que existe una alta relación negativa o inversamente proporcional entre las dos variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0.00$; por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

Interpretación:

Existe una relación estadísticamente significativa entre estrés laboral y la religión en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017.

IV. Discusión

El estrés es un proceso que se manifiesta a causa de los requerimientos, funciones, tareas responsabilidades que realiza el personal de salud, y para dar una respuesta óptima, adecuada necesitará de las herramientas de afrontamiento. El estrés aceptable o leve manejado adecuadamente no debe presentar un peligro para la salud; pero un estrés moderado o regularmente aceptable no controlado, puede dar inicio a los problemas de salud del trabajador. Un nivel de estrés severo en los empleados, causa problemas en la salud mental y problemas psicosomáticos, que se debe atender en forma inmediata, para proteger al trabajador.

En este trabajo de exploración se encontró los siguientes resultados, que el 42.5 % de los encuestados tenían un nivel de estrés laboral aceptable, mientras que el 57.5 % tienen un nivel de estrés laboral regularmente aceptable, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón. El nivel de estrés regularmente aceptable encontrado en un alto porcentaje, nos indica que los trabajadores están iniciando sus primeros problemas de estrés, y si no son controlados inmediatamente puede llegar afectar su salud, convirtiéndose en un estrés severo. Así mismo los resultados obtenidos en este estudio difieren a los resultados hallados en la investigación realizada por Flores (2014) donde se evidencia en el personal de salud, que el 40% tenía un estrés severo, el 28.6 un estrés marcado, el 17.1 un estrés moderado y el 14.3 tenía un estrés leve en los trabajadores que laboran REDESS San Román, Puno. También el presente estudio muestra diferencias con los resultados obtenidos de Morales (2012), donde el 63.2% mostró un nivel de estrés moderado y el 26.8% tiene un nivel de estrés severo, en los trabajadores de Áreas Críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. El estrés severo en los trabajadores pone en peligro la salud del personal se debe tomar medidas en forma inmediata. Otro estudio que muestra diferencias al presente trabajo de investigación, fue de Martínez (2013) en su tesis titulada: Estrés laboral y mecanismo de afrontamiento. Los resultados fueron que el 15 % de la muestra presento niveles de estrés leve, el 45% estrés moderado y el 40% un estrés severo, en los residentes de medicina de la Sociedad Venezolana de psiquiatría.

En cuanto las estrategias de afrontamiento es el esfuerzo cognitivo y conductual que debe realizar un trabajador para manejar esas demandas externas

o internas y que son evaluadas como algo que excede la capacidad de respuesta de la persona, en diferentes contextos o situaciones en la cual se desenvuelve. Los trabajadores durante sus actividades laborales, deben desarrollar estrategias de afrontamiento que les permitirá tener el control de diversas situaciones en beneficio personal y de su institución.

En este trabajo de investigación también se encontró los siguientes resultados, que el 12.5 % de los encuestados tiene una mala estrategia de afrontamiento, mientras que el 77.5 % tiene una regular estrategia de afrontamiento y el 10 % tiene una buena estrategia de afrontamiento, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón. Lo que demuestra que solo un grupo reducido de personal ha desarrollado estrategias de afrontamiento, el resto no sabe cómo hacerlo o lo hace en forma inadecuada, por consiguiente el personal se encuentra desprotegido, se deben tomar medidas necesarias para mejorar las habilidades de afrontamiento del personal de salud. Se encuentra similares resultados en el estudio de Leca (2014) que el 20 % tenía afrontamiento bajo, el 54% tenía afrontamiento mediano y el 26 % tenía afrontamiento alto, en los trabajadores del el hospital la Caleta de Chimbote. Los trabajadores en gran mayoría desconocen las estrategias de afrontamiento, por lo tanto no manejan adecuadamente las diversas situaciones que se presentan en sus actividades laborales con relación a los usuarios que atiende diariamente en el hospital. Se tiene que trabajar con equipos especializados para hacer frente a esta problemática, que en el futuro afectara el desenvolvimiento de los trabajadores.

En relación a los resultados de las dimensiones de las estrategias de afrontamiento del presente estudio fueron: en la dimensión focalizado en la solución del problema, que el 80.0 % de los encuestados tienen un nivel de afrontamiento regular en la dimensión focalizado en la solución del problema, y un 20.0 % tienen un nivel de afrontamiento buena en la dimensión focalizado en la solución del problema, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón. Para Chávez (2016) en su estudio encontró que 76.37% de los encuestados utilizó con eficacia las estrategias de afrontamiento centrada en la solución del problema, concluyendo que este afrontamiento es efectivo puesto que permite al trabajador reconocer sus propias competencias y habilidades dirigidas a resolver el problema.

Por lo tanto se debe trabajar en el personal de salud Laderas, para que desarrolle de esta forma sus capacidades de afrontar situaciones reales centradas a resolver las dificultades que se presentan en sus actividades laborales en el centro de salud Laderas de Chillón, con el fin de perfeccionar sus contestaciones y disminuir los niveles de estrés.

En este estudio, la relación de las variables estrés laboral y estrategias de afrontamientos según el personal de salud, se halló que hay una relación estadísticamente significativa ($p=0.002$) entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en los trabajadores del centro de salud Laderas de Chillón. Resultados similares se encontraron en el trabajo de investigación de Flores (2014) sobre “Estrategias de afrontamiento y nivel de estrés laboral en enfermeras de las REDESS Puno y San Román- 2014”, con una relación estadísticamente significativa ($p=0.000$), demostrando que ambas variables encuentran relacionadas. En consecuencia el estrés laboral se presenta en el personal de salud, cuando afronta situaciones reales en forma inadecuada, que no le permite controlar de manera óptima estas situaciones, como resultado encontramos trabajadores con niveles altos de estrés y con problemas de salud que afectan su actividad laboral. El trabajador siempre presentara niveles de estrés laboral producto de sus actividades diarias, uniéndose sus problemas familiares que trae de casa, por consiguiente, se le tiene que dotar de estrategias de afrontamiento, para mejorar su rendimiento laboral y evitar problemas de salud, que originaría pérdidas económicas para el centro de salud Laderas de Chillón.

V. Conclusiones

En base a la valoración, análisis, interpretación y comparación de las deducciones logradas en esta investigación, se llegó a los siguientes desenlaces:

Primera:

- El estrés laboral se relaciona significativamente con la estrategia de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Por consiguiente una buena estrategia de afrontamiento permite obtener un aceptable nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de Salud.

Segunda:

- El estrés laboral se relaciona significativamente con el afrontamiento de focalizado en la solución de problemas en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. En consecuencia un buen afrontamiento focalizado en la solución del problema permite obtener un aceptable nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud

Tercera:

- El estrés laboral se relaciona significativamente con la Autofocalización negativa en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Por lo tanto un buen afrontamiento de Autofocalización negativa permite obtener un aceptable nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud.

Cuarta:

- El estrés laboral no se relaciona significativamente con el afrontamiento de reevaluación positiva en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Como resultado un buen afrontamiento de reevaluación positiva es indiferente al nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud.

Quinta:

- El estrés laboral se relaciona significativamente con la expresión emocional abierta en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Por lo cual un buen afrontamiento de expresión emocional abierta permite obtener un aceptable nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud.

Sexta:

- El estrés laboral no se relaciona significativamente con el afrontamiento de reevaluación positiva en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. En consecuencia un buen afrontamiento de evitación es indiferente al nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud.

Séptima:

- El estrés laboral se relaciona significativamente con la búsqueda de apoyo social en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Por lo tanto un buen afrontamiento en la búsqueda de apoyo social permite obtener un aceptable nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud.

Octava:

- El estrés laboral se relaciona significativamente con el afrontamiento de la religión en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Por consiguiente un buen afrontamiento de la religión permite obtener un nivel aceptable de estrés laboral en los trabajadores del centro de salud.

VI. Recomendaciones

Primera

Que el jefe del Centro de salud Laderas de Chillón, en coordinación con la Red de salud Lima Norte IV, planifique un programa de capacitación semestral, sobre estrategias de afrontamiento del estrés, para prevenir problemas de salud mental en su personal y elevar así el categoría de estrés laboral.

Segunda

El médico jefe del centro de salud en coordinación con el área de Psicología debe ejecutar un programa mensual de técnicas centradas en la solución de problemas, para que el personal desarrolle competencias para afrontar los problemas que se presenta diariamente en el centro de salud.

Tercera

La unidad de recursos humanos del centro de salud, a través de los periódicos murales y medios de difusión deberá comunicar las dificultades más usuales que se manifiestan en el centro de salud, con la finalidad de ser abordados adecuadamente.

Cuarta

Los encargados de cada área del centro de salud, deben informar a su personal a cargo, que todos los problemas que se presenten, deben ser abordados en forma positiva, como una oportunidad para su desarrollo personal, para afrontar nuevos problemas en forma eficaz en el futuro.

Quinta

El área de psicología y de recursos humanos del centro de salud deben programar y coordinar con un especialista, sobre manejo de las emociones y autocontrol que debe tener el personal de salud, para atender a los pacientes, con la finalidad de mejorar su potencial de contestación frente a los inconvenientes críticos que se presentan con los pacientes y compañeros de trabajos, evitando frustraciones y estrés laboral no aceptable.

Sexta

El personal que labora en el centro de salud debe ampliar su capacidad de concentración para afrontar los problemas más comunes y disminuir el nivel de estrés no aceptable, que genera problemas de salud en el trabajador, ocasionando pérdidas económicas por la ausencia de en su puesto de trabajo.

Sétima

El jefe y la asistente social del centro de salud, deben establecer un grupo de respuesta frente a dificultades que se puedan presentar en el centro de salud, para ayudar a sus compañeros en la búsqueda de apoyo y controlar todos los focos de problemas, con la finalidad de beneficiar y brindar seguridad a todo personal.

Octava

Todo el personal del centro de salud debe respetar el credo religioso de los pacientes y de sus compañeros, porque una forma de confrontar las trabas es a través de su convicción en dios, que permite obtener un aceptable nivel de estrés laboral.

VII. Referencias

- Amarís Macías, M., & Madariaga Orozco, C. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 30(1), 123-145.
- Avila Acosta , R. (2012). *Estadística Elemental* (Vol. IV). Lima, Perú.
- Cárdenas Gonzalo, D. (2016). Condiciones de Vida y trabajo realcionado con la probabilidad Sufrir Laboral y Famliar. *Revista técnico científica de ingeniería multidisciplinar*, 5, 70.
- Carlos, S. (2006). *Fobias, estrés y pánico. Cómo liberarnos a través de los holístico*. Buenos Aires.
- CHAMORRO Pesantes, N. (2014). *La Teoterapia y el Estres*. Colombia: S/E.
- Flores Valero, P. Y., & Velásquez Chicani, Y. (2014). *Estrategias de Afrontamiento y estreslaboral en las Enfermeras de las Redes Puno y San Ramón*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Hernández Sampiere, R. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México, México: Interamericana.
- Houtman, I., & Jettinghoff, K. (2008). *Sensibilizando Sobre el Estres Laboral en los Paises en desarrollo* (Vol. 6). Francia: OMS.
- Jahuana Villegas, L. A. (2010). *Influencia de las Características Cultura Organizacional en el Estres Labral en la Red Asistencial ESSALUD, Tumbes, 2006*". Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Laneza Alvarez , J. (2008). *Ergonomia y Psicosociologia Aplicada*. (10, Ed.) Madrid, España: Lex Nova.
- Leca Avila , E., & Sánchez Espinoza, J. (2015). *Estrategia de afrontamiento y nivel de autocuidado en los trabajadores del Hospital la Caleta de Chimbote*. Chimbote.
- LOPEZ Rosetti, D. (2013). *Estres "Epidemia del Siglo XXI"*. Argentina, Buenos Aires, America del Sur: Lumen.
- Martinez Araujo, D. (Enero de 2013). Estres Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: Su realción en la aparición del Síndrome de Bournout. *Revista de la Sociedad Venezolana de Psiquiatria*, 51(104), 85.
- Martínez, A. E. (2012). *Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés*. Murcia, España.

- Morales Lindo, C. M. (2006). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estres en el trabajo*. (P. edición, Ed.) Turin - Italia: OIT.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2012). *Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo* (2 ed.). Ginebra, Suiza: OIT.
- Portocarrero Apaza, E. L. (2013). *Estres Laboral y persoalidad en trabajadores de la Municipalidad distrital de Uchumayo*. Universiad Catolica de Santamarina, Arequipa.
- Portuguez Yactallo, D., & Mormontoy, W. (2013). *El porqué y para qué investigar* (Vol. I). Lima, Perú: Marina.
- Quaas, C. (2013). *Diagnostico del síndrome de Burnout en los docentes universitarios de la quinta región del país (Chile)*. Universidad de Valparaiso, Valparaiso.
- Quispe Calderon, F. C. (2014). *Relación entre el Estres Laboral de los Trabajadores de la Salud con el Clima Orgaizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipolito Unanue Minsa. Tacna 2014*. Universidad Catolica de Santamaría, Tacna.
- Sanchez Florencia, C. (2015). *Estres Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar Pscilógico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Univeersidad Abierta Interamerica, Buenos Aires.
- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del Estres. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8, 90. Recuperado el 1 de Julio de 2017
- Stavroula, L. (2012). *La Organización del Trabajo y el Estres* (Vol. 3). Ginebra: Biblioteca de la OMS.
- Torres Bardales, C. (2012). *Metodología de la Investigación Científica* (Vol. IX). Lima, Perú.
- Viedma de Jesús, M. (2014). *Mecanismo Psicofisiológicos de la Ansiedad Patológica Implicancias Clínicas* (1 ed., Vol. 1). Nueva Granada, Nueva Granada, Colombia: Universidad Nueva Granada.

Anexos

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017 AUTOR: Br. Flor de María Palacios Huertas																													
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																										
Problema general: ¿Cuál es la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del profesional de enfermería en la Microred Carabayllo. Lima 2017? Problemas específicos: Problema específico 1: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la focalización en la solución del problema de los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017? Problema específico 2: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y autofocalización negativa en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017? Problema específico 3: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la reevaluación positiva en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017? Problema específico 4: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la expresión emocional abierta en los	Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Lima 2017 Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el estrés laboral y la focalización en la solución del problema de los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017. Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el estrés laboral y autofocalización negativa en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017 Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el estrés laboral y la reevaluación positiva en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017. Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el estrés laboral y la expresión emocional abierta en los	Hipótesis general: Existe relación entre el estrés laboral y estrategia de afrontamiento en los Trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Lima 2017 Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: Existe relación entre el estrés laboral y la focalización en la solución del problema de los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017. Hipótesis específica 2: Existe relación entre el estrés laboral y autofocalización negativa en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017. Hipótesis específica 3: Existe relación entre el estrés laboral y la reevaluación positiva en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017. Hipótesis específica 4: Existe relación entre el estrés laboral y la expresión emocional abierta en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017. Hipótesis específica 5: Existe relación entre el estrés laboral	Tabla 1. Operacionalización de la variable estrés laboral																										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clima Organizacional</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Misión y metas Prestigio organización Desempeño Dirección Organización </td> <td>1, 10, 11, 20</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estructura Organizacional</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Rendir información Control Papeleo Respeto </td> <td>2, 12, 16, 24</td> <td>Nunca = 1</td> <td>Aceptable (25-74)</td> </tr> <tr> <td>Territorio Organizacional</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Actividades trabajo Espacio privado Incomodidad </td> <td>3, 15, 22</td> <td>Raras veces = 2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tecnología</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Tiempo Conocimiento Técnico Ausencia Técnica </td> <td>4, 14, 25</td> <td>Ocasionalmente = 3</td> <td>Regularmente aceptable (75-125)</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles	Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Misión y metas Prestigio organización Desempeño Dirección Organización 	1, 10, 11, 20			Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Rendir información Control Papeleo Respeto 	2, 12, 16, 24	Nunca = 1	Aceptable (25-74)	Territorio Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Actividades trabajo Espacio privado Incomodidad 	3, 15, 22	Raras veces = 2		Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo Conocimiento Técnico Ausencia Técnica 	4, 14, 25	Ocasionalmente = 3	Regularmente aceptable (75-125)	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles																									
Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Misión y metas Prestigio organización Desempeño Dirección Organización 	1, 10, 11, 20																											
Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Rendir información Control Papeleo Respeto 	2, 12, 16, 24	Nunca = 1	Aceptable (25-74)																									
Territorio Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Actividades trabajo Espacio privado Incomodidad 	3, 15, 22	Raras veces = 2																										
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo Conocimiento Técnico Ausencia Técnica 	4, 14, 25	Ocasionalmente = 3	Regularmente aceptable (75-125)																									

<p>trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?</p> <p>Problema específico 5: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la evitación en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?</p> <p>Problema específico 6: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y búsqueda de apoyo social en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?</p> <p>Problema específico 7: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y religión en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017?</p>	<p>trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar la relación entre el estrés laboral y la evitación en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.</p> <p>Objetivo específico 6: Determinar la relación entre el estrés laboral y búsqueda de apoyo social en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.</p> <p>Objetivo específico 7: Determinar la relación entre el estrés laboral y religión en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.</p>	<p>y la evitación en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.</p> <p>Hipótesis específica 6: Existe relación entre el estrés laboral y búsqueda de apoyo social en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.</p> <p>Hipótesis específica 7: Existe relación entre el estrés laboral y religión en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima- 2017.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Influencia de líder</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Jefes Respeto al supervisor Bienestar Confianza </td> <td>5, 6, 13, 17</td> <td>Algunas veces = 4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Falta de cohesión</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Grupo de trabajo Estatus Desorganización Presiones </td> <td>7, 9, 18, 21</td> <td>Frecuentemente = 5</td> <td>No aceptable (126-175)</td> </tr> <tr> <td>Respaldo del grupo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Metas profesionales Demandas de trabajo Ayuda técnica </td> <td>8,19,23</td> <td>Siempre= 7</td> <td></td> </tr> </table>	Influencia de líder	<ul style="list-style-type: none"> Jefes Respeto al supervisor Bienestar Confianza 	5, 6, 13, 17	Algunas veces = 4		Falta de cohesión	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de trabajo Estatus Desorganización Presiones 	7, 9, 18, 21	Frecuentemente = 5	No aceptable (126-175)	Respaldo del grupo	<ul style="list-style-type: none"> Metas profesionales Demandas de trabajo Ayuda técnica 	8,19,23	Siempre= 7	
Influencia de líder	<ul style="list-style-type: none"> Jefes Respeto al supervisor Bienestar Confianza 	5, 6, 13, 17	Algunas veces = 4															
Falta de cohesión	<ul style="list-style-type: none"> Grupo de trabajo Estatus Desorganización Presiones 	7, 9, 18, 21	Frecuentemente = 5	No aceptable (126-175)														
Respaldo del grupo	<ul style="list-style-type: none"> Metas profesionales Demandas de trabajo Ayuda técnica 	8,19,23	Siempre= 7															

Tabla 2 Operacionalización de la variable estrategias de afrontamiento				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Focalizado en la solución del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Causas del problema • Solución problema • Plan de acciones • Dialogo • Soluciones concretas • Enfrentar problema 	1, 8, 15, 22, 29,		
Autofocalización negativa	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Control • Causantes del problema • Cambio de situación • Problema en sí mismo • Aceptar cosas 	2, 9, 16, 23, 30,	Nunca = 0	Mala (0-55)
Reevaluación positiva	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración • Positivo del problema • Preocupaciones • Diferentes • Experiencia personal • Ocurrencia 	3, 10, 17, 24, 31,38	A veces = 2	Regular (56-112)
Expresión emocional abierta	<ul style="list-style-type: none"> • Humor • Insultos • Forma hostil • Agresiones • Irritación • Desahogo 	4, 11, 18, 25, 32, 39	Frecuentemente = 3	Buena (113-168)
Evitación	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración • Olvido del problema • Recreativo • No pensar problemas • Prácticas deportivas • Olvido 	5, 12, 19, 26, 33, 40	Casi Siempre= 4	

			<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos 6, 13, 20, • Consejos familiares 27,34,41 • Ayuda de parientes • Buscar amigos • Mejor camino • Buena escucha <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia iglesia 7, 14,21, 28, 35, • Ayuda espiritual 42 • Rogar solución • Remeditación • Rezo • Colocar velas
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>El diseño de la presente investigación fue no experimental, descriptivo correlacional simple y transversal.</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Según Hernández et tal (2010) el trabajo de investigación tiene un diseño no experimental porque no se manipulará las variables.</p> <p>Transversal.- Son estudios que recolectan datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado (Hernández et tal 2010, pág. 151).</p> <p>Correlacional.- este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categoría o variables en un contexto particular (Hernández et tal, 2010, pág. 81).</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>El universo de la población censal está constituido por 40 trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón que actualmente se encuentran laborando en todas las áreas.</p> <p>Población 40 trabajadores.</p>	<p>Se Aplicó la técnica de la encuesta, que nos permitió obtener información directa o primaria de la unidad de análisis, sobre el estado de salud mental de los trabajadores que son estrés y ansiedad que experimentan en su centro laboral.</p> <p>Portuguez&Mormontoy, 2013</p> <hr/> <p>Se utilizó el cuestionario que es un instrumento documental escrito, previamente elaborado en relación a los indicadores de cada variable; cada indicador se transformara en pregunta o ítems, que permitirá la recolección de datos primarios o directos.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el análisis estadístico se utilizará el programa estadístico SPSS Versión 23. Los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba estadística, con un 95% de confianza.</p> <p>Correlación Rho Spearman</p>

Apéndice 2.

Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Soy Licenciada en trabajo social y en esta oportunidad, en coordinación con el Jefe médico del Centro de Salud Laderas de Chillón, estoy realizando un estudio titulado “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento”, que utilizan el personal de salud, dentro de sus actividades diarias, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y estrategia de afrontamiento en los Trabajadores del Centro de Salud. Por lo que solicito su gentil participación a través de este instrumento, garantizándole que la información brindada es de carácter anónimo y reservado. Se le agradece por anticipado su colaboración.

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. deberá responder con veracidad, marcando un aspa (X) de acuerdo a los que considera adecuado; se le recuerda que no existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

Datos Generales:

Edad:..... Sexo:Estado civil:.....

Tiempo que labora en el centro: Meses:..... Años:.....

Situación laboral: Nombrada: CAS: Terceros:.....

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

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

CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS (CAE)

Bonifacio Sandín y Paloma Chorot

En la presente página se detectan formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes de la vida diaria. Las formas de afrontamiento descritas no son buenas ni malas, solo señalan la manera particular de sentir y/o afrontar dicha situación. Lee con detenimiento cada ítem y señale con un aspa (X) en el cuadro que señale la respuesta más cercana a su manera de actuar. Recuerde no hay respuesta correcta o incorrecta.

0: Nunca 1: Pocas veces 2: A veces 3: Frecuentemente 4: Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente.	0	1	2	3	4
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal.	0	1	2	3	4
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema.	0	1	2	3	4
4. Descargué mi mal humor con los demás.	0	1	2	3	4
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas.	0	1	2	3	4
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0	1	2	3	4
7. Asistí a la iglesia.	0	1	2	3	4
8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados.	0	1	2	3	4
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas.	0	1	2	3	4
10. Intenté sacar algo positivo del problema.	0	1	2	3	4
11. Insulté a ciertas personas.	0	1	2	3	4
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema.	0	1	2	3	4
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.).	0	1	2	3	4
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo.	0	1	2	3	4
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema.	0	1	2	3	4
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás.	0	1	2	3	4
18. Me comporté de forma hostil con los demás.	0	1	2	3	4
19. Salí al cine, a cenar, "a dar una vuelta", etc. Para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema.	0	1	2	3	4
21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema.	0	1	2	3	4
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema.	0	1	2	3	4
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación.	0	1	2	3	4
24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes.	0	1	2	3	4
25. Agredí a algunas personas.	0	1	2	3	4
26. Procuré no pensar en el problema.	0	1	2	3	4
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal.	0	1	2	3	4
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación.	0	1	2	3	4
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas.	0	1	2	3	4
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema.	0	1	2	3	4
31. Experimenté personalmente eso de que "no hay mal que por bien no venga".	0	1	2	3	4
32. Me irrité con alguna gente.	0	1	2	3	4
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería mejor camino a seguir.	0	1	2	3	4
35. Recé.	0	1	2	3	4
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.	0	1	2	3	4
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran.	0	1	2	3	4
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor.	0	1	2	3	4
39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos.	0	1	2	3	4
40. Intenté olvidarme de todo.	0	1	2	3	4
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos.	0	1	2	3	4
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar.	0	1	2	3	4

Muchas gracias por su participación

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 22 de julio de 2017

Carta P. 0852-2017-EPG-UCV-LNP

Mario Egusquiza Criado
 Médico Jefe del Centro de Salud Laderas de Chillón



22/07/17
 16:15

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Flor de María Palacios Huertas** identificada con DNI N.º **25559671** y código de matrícula N.º **7001029509**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SGVM

Tabla 27

Edades según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Rangos (Años)	Frecuencia	Porcentaje
27-35	20	50.0
36-44	8	20.0
45-53	9	22.5
54-59	3	7.5
Total	40	100.0

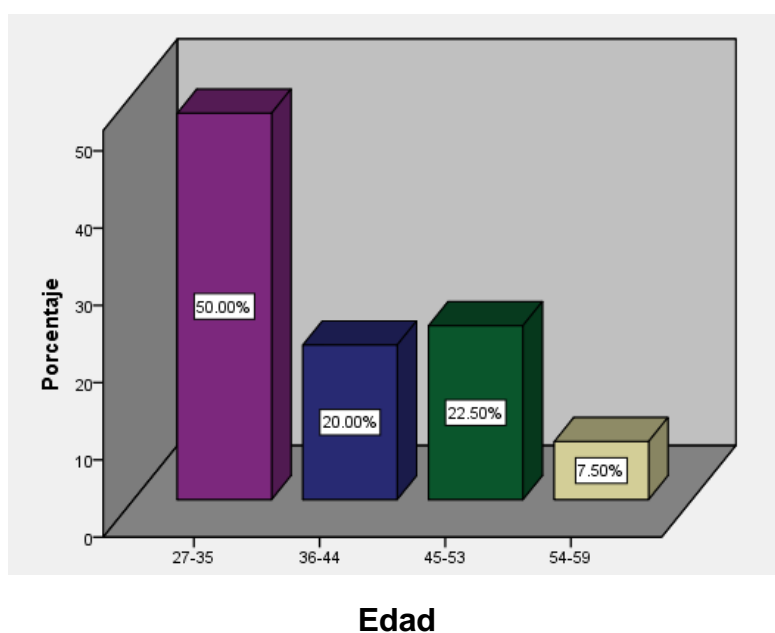


Figura 27. Comparación porcentual de la edad según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto a la edad según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 50 % de los encuestados tienen una edad entre 27 y 35 años, mientras que el 20 % tienen una edad entre 36 y 44 años, asimismo el 22.50 % tiene una edad entre 45 y 53, y el 7.5 % tiene una edad entre 54 y 59 años, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 28

Sexo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	35	87.5
Masculino	5	12.5
Total	40	100.0

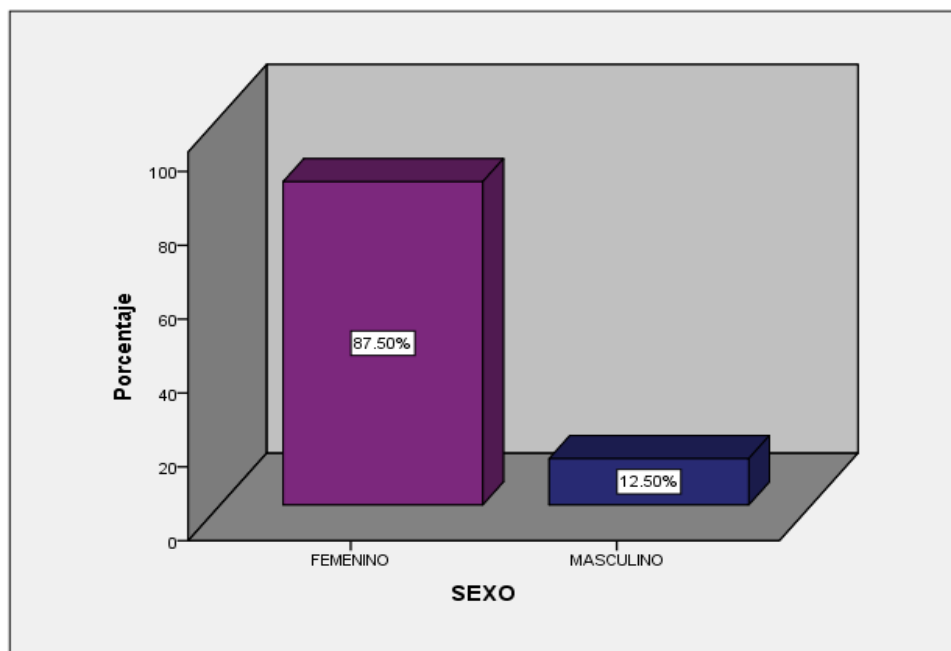


Figura 28. Comparación porcentual del sexo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al sexo según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 87.50 % de los encuestados son del sexo femenino y el 12.50 % son del sexo masculino, *según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.*

Tabla 29

Estado civil según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Estado C.	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	13	32.5
Casado	26	65.0
Conviviente	1	2.5
Total	40	100.0

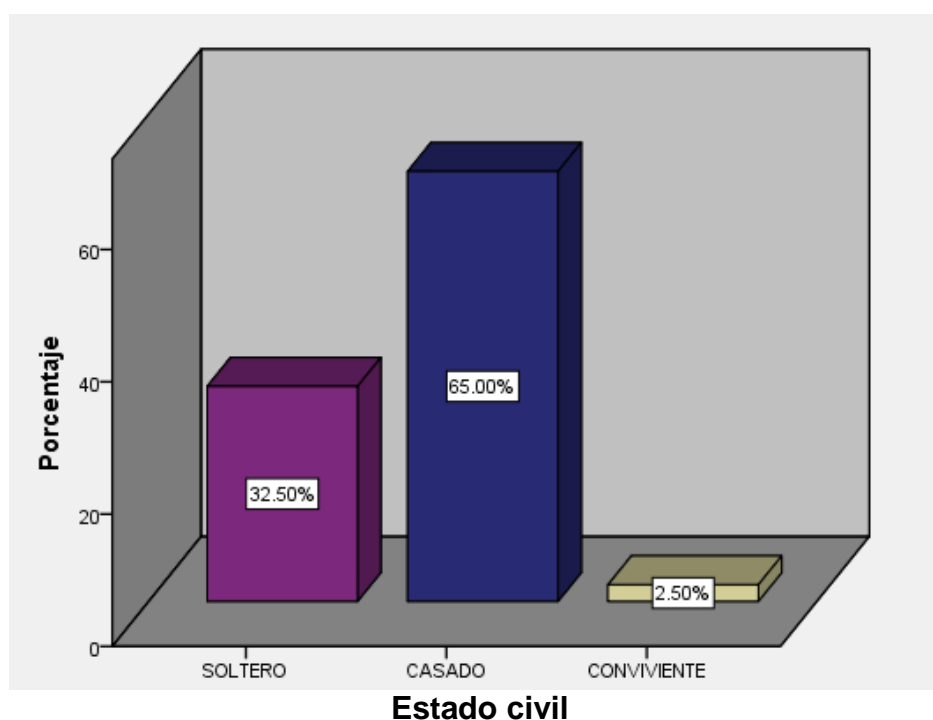


Figura 29. Comparación porcentual del Estado civil según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al estado civil según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 32.50 % de los encuestados tienen su estado civil soltero, mientras que el 65 % tienen un estado civil casado y el 2.5 % tiene un estado civil conviviente, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 30

Tiempo laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017

Rangos (Meses)	Frecuencia	Porcentaje
6-26	22	55.0
27-47	8	20.0
48-68	7	17.5
69-88	3	7.5
Total	40	100.0

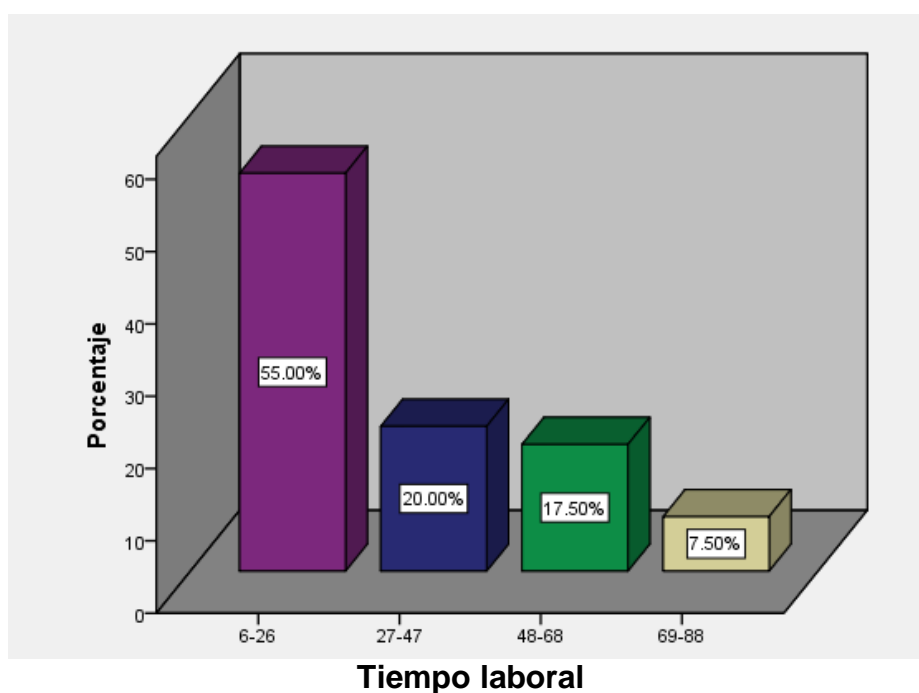


Figura 30. Comparación porcentual del tiempo laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto al tiempo laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 55 % de los encuestados tienen un tiempo laboral entre 6 y 26 meses, mientras que el 20 % tiene un tiempo laboral entre 27 y 47 meses, asimismo el 17.50 % tiene un tiempo laboral entre 48 y 68 meses, y el 7.5 % tiene un tiempo laboral entre 69 y 88 meses, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.

Tabla 31

Situación laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017.

Situación	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	10	25.0
CAS	12	30.0
Terceros	18	45.0
Total	40	100.0

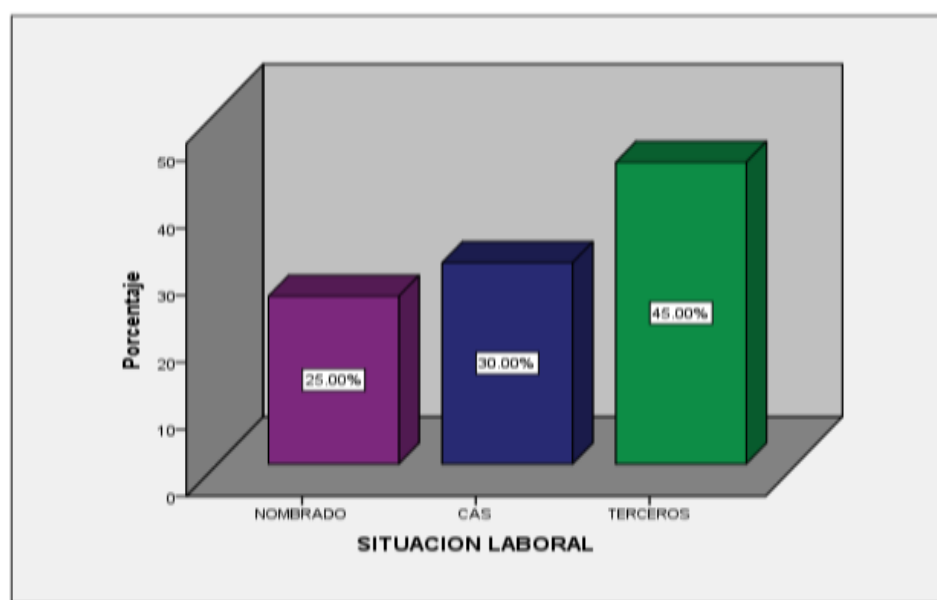


Figura 31. Comparación porcentual de la situación laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra Lima 2017.

De los resultados que se aprecia en cuanto a la situación laboral según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, que el 25 % de los encuestados tienen una situación laboral de nombrado, mientras que el 30 % tienen una situación laboral de CAS y el 45 % tienen una situación laboral de terceros, según los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón.