



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrategias de afrontamiento de estrés y satisfacción laboral  
del personal de un laboratorio clínico privado, en el contexto  
de Covid-19, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Tocasca Núñez, Alex Julio (orcid.org/0000-0002-4497-307X)

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín (orcid.org/0000-0003-2774-1207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres por apoyarme siempre y motivarme a seguir creciendo como profesional y persona.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por darme una linda familia, a mis padres, por apoyarme en mis decisiones y motivarme a crecer cada día, mis amigos que me apoyaron a lo largo de este camino para ser perseverante y poder lograr mis objetivos trazados.

A mis profesores de la universidad que con sus enseñanzas me permitirán seguir creciendo como profesional.

## ÍNDICE

Carátula.....	ii
Dedicatoria .....	1
Agradecimiento.....	2
Índice.....	3
Lista de tablas .....	4
Lista de figuras .....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	11
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variable y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimiento .....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
Referencias bibliográficas .....	37
Anexos .....	44
Cuestionario de satisfacción laboral .....	46
Cuestionario de estrategias de afrontamiento .....	47

## Lista de tablas

Tabla 1: Descriptivo de la dimensión Reto al trabajo .....	18
Tabla 2: Descriptivo de la dimensión Remuneraciones justas .....	19
Tabla 3: Descriptivo de la dimensión Condiciones de trabajo .....	20
Tabla 4: Descriptivo de la dimensión Trabajo-empleado.....	21
Tabla 5: Correlación estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral .....	22
Tabla 6: Correlación entre reto al trabajo y estrategias de afrontamiento al estrés .....	22
Tabla 7: Correlación entre remuneraciones justas y estrategias de afrontamiento al estrés.....	23
Tabla 8: Correlación entre condiciones de trabajo y estrategias de afrontamiento al estrés.....	23
Tabla 9: Correlación entre trabajo-empleo y estrategias de afrontamiento al estrés .....	24

## **Lista de figuras**

Figura 1: Descriptivo de la dimensión Reto al trabajo .....	18
Figura 2: Descriptivo de la dimensión Remuneraciones justas .....	19
Figura 3: Descriptivo de la dimensión Condiciones de trabajo .....	20
Figura 4: Descriptivo de la dimensión Trabajo-empleado .....	21

## Resumen

El presente estudio de investigación titulado estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en el personal de un laboratorio clínico privado, 2022; cuyo objetivo principal de esta investigación fue Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. En cuanto a la metodología se ha optado por una investigación de tipo aplicada y relacional. La población de estudio lo conformaron 42 trabajadores de un laboratorio clínico ubicado en Lima, la muestra fue censal, ya que se contará con toda la unidad de análisis en estudio. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos; el inventario de Afrontamiento al estrés Brief Cope-28, por Carver (1989) y el cuestionario de satisfacción laboral de Palomino. Los resultados indicaron que, entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral existe una correlación alta y directa de  $r=0.766$ , entre la dimensión reto al trabajo una correlación alta y directa de  $r=0.693$ , en la dimensión remuneraciones justas correlación alta y directa  $r=0.609$ , en la dimensión condiciones de trabajo una correlación alta y directa de  $r=0.753$  y en la dimensión trabajo-empelo una correlación modera y directa  $r=0.593$ ; todas fueron significativas ( $p<0.000$ ). Concluyendo que si existe relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en el personal de un laboratorio clínico privado.

*Palabras clave: Satisfacción laboral, estrés laboral, estrategias de afrontamiento, condición laboral*

## **Abstract**

This research study entitled stress coping strategies and job satisfaction in the staff of a private clinical laboratory, 2022; whose main objective of this research was to determine the level of relationship between stress coping strategies and job satisfaction of clinical laboratory personnel in the context of Covid-19, Lima 2022. Regarding the methodology, an investigation has been chosen. applied and relational. The study population was made up of 42 workers from a clinical laboratory located in Lima, the sample was census, since the entire unit of analysis under study will be included. The survey technique was applied and as instruments; the Brief Cope-28 Stress Coping Inventory by Carver (1989) and the Palomino Job Satisfaction Questionnaire. The results indicated that there is a high and direct correlation of  $r=0.766$  between stress coping strategies and job satisfaction, a high and direct correlation of  $r=0.693$  between the challenge dimension at work, and a high correlation in the fair remuneration dimension. and direct  $r=0.609$ , in the working conditions dimension a high and direct correlation of  $r=0.753$  and in the work-employment dimension a moderate and direct correlation  $r=0.593$ ; all were significant ( $p<0.000$ ). Concluding that there is a relationship between stress coping strategies and job satisfaction in the staff of a private clinical laboratory.

*Keywords: Job satisfaction, job stress, coping strategies, employment status*

## I. INTRODUCCIÓN

(Alonso Dos Santos, 2016) ha referido que conforme los años pasen, el ambiente laboral presenta modificaciones en cuanto a los flujos de cambio que, de distinta manera han afectado al personal de su centro laboral. Así (Cueto, 2020) afirmó que, a lo largo del tiempo, las diferentes necesidades, la velocidad de trabajo y el entorno en el que se desempeñan estos profesionales afectaron la condición, emocional y cognitivo de estos trabajadores de salud, lo que se tradujo en respuestas asociadas al estrés laboral. Para combatir situaciones estresantes, las personas tienden a utilizar diversas estrategias o estilos de afrontamiento. Sin embargo, en el laboratorio clínico en estudio donde se labora, el personal no aplica estrategias efectivas para combatir el estrés, por lo que pueden surgir algunas complicaciones muy diferentes al propio estrés que afecta a la salud. Esto se debe a que los trabajadores frecuentemente mantienen contacto con los pacientes y, por consiguiente; la probabilidad de recibir críticas es mayor, aunado a ello, se considera también como elementos estresores la demanda excesiva de muestras a procesar, la falta o escasez de personal y el uso de metodologías obsoletas (procesos manuales), la escasez de materiales de equipo de protección personal (EPP), el entorno de trabajo inadecuado, errores en el petitorio de pruebas, falta de reactivos o retrasos en su adquisición. conllevando a que se expresen una cadena de eventualidades negativas en el interior del área laboral.

Una forma de combatir esta variable es la satisfacción laboral, que se define como el conjunto de actitudes que tienen las personas hacia su entorno laboral. Esta, afecta el estado anímico y el estado emocional de una persona, creando una perspectiva positiva o negativa en el trabajo. (Rafael et al., 2018). Para (Pancasila et al., 2020) menciona que es claro que la satisfacción laboral está relacionada con la evaluación continua del personal de laboratorio en su ambiente de trabajo, lo que repercute en los pensamientos, sentimientos, comportamientos y actitudes, por ende; (Diepen et al., 2020) alude que es un factor importante y necesario para los empleados, ya que la calidad del trabajo que realicen estará afectada en gran parte por el nivel de cumplimiento. En

este sentido puede ser considerada como una variable importante en las entidades del sector público y no público, porque está asociado con las metas y desempeño que estas entidades aspiran alcanzar.

Las diversas alteraciones o cambios que se originen en el entorno de trabajo de la institución de salud, pueden afectar tanto el estrés como la satisfacción laboral de los empleados, es por ello que es importante mantener un seguimiento constante de estos porque podrá permitir actuar de manera propicia en pro del personal (Osorio y Cárdenas, 2017). De esta forma, conociendo la proporción del problema, la relevancia y preocupación por el mismo, se decide abordar el problema en cuestión, y apoyar adecuadamente a todo el personal de laboratorio, esto será parte del verdadero desafío, teniendo clara la realidad problemática se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?,

Y los problemas específicos que vamos a tratar son: ¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el reto al trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?, ¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las remuneraciones justas del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?, ¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las condiciones de trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022? Y ¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la relación de trabajo-empleado del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?

Respecto a la teoría, este trabajo de investigación se sustenta en los postulados de (Lazarus y Folkman, 1986) y de (Robbins, 2006) para las tácticas de confrontamiento para el estrés y satisfacción laboral, en función a las teorías mencionadas, el propósito de la investigación es profundizar los conocimientos de una relación entre ambas variables en un contexto de

Covid19 y poder comprender la problemática que afecta al área de laboratorio clínico de un laboratorio privado, pues la información que actualmente se cuenta es limitada. Por consiguiente, en base a las teorías se podrá obtener mayor alcance y la explicación de la raíz del problema.

A nivel práctico, la investigación permitirá contribuir en la adquisición para elegir la mejor solución para resolver el problema. Dado que tanto la satisfacción laboral como las estrategias de afrontamiento al estrés del personal de laboratorio es sumamente importante para esta institución privada, pues lo que quiere reflejar hacia los pacientes es calidad y calidez tanto en los resultados como en la atención.

A nivel metodológico, la investigación servirá como sustento para futuras investigaciones de tipo relacional o explicativa entorno a las variables de estudio, por lo tanto, se tendrá mayor conocimiento y se podrán realizar propuestas para mejorar el ambiente laboral y reducir el nivel de estrés del personal de laboratorio clínico optando por las mejores estrategias para afrontarlo.

Así mismo, el objetivo general planteado para este trabajo de investigación es Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. Y los objetivos específicos: Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el reto al trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las remuneraciones justas del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las condiciones de trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el vínculo empleador-trabajador del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.

La hipótesis general que da a primera instancia una posible respuesta al problema es, existe relación entre estrategias de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto de Covid-19, Lima 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el reto al trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las remuneraciones justas del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las condiciones de trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022. Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el vínculo empleador-trabajador del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En el aspecto internacional, en Irán, (Nagdive et al., 2020) llevaron a cabo su estudio con el propósito de determinar la relación entre el bienestar espiritual y los métodos de afrontamiento del estrés para lidiar con el estrés laboral en enfermeras que trabajan en hospitales. Para ello su metodología que emplearon fue descriptivo, analítico y transversal, considerando como población a 285 enfermeras a la que se les aplicaron el cuestionario estándar de Paloutzian, la escala tanto de bienestar espiritual de Ellison, de estrés laboral de enfermería y de estrategias de afrontamiento. Sus resultados demostraron que el nivel de ingresos, el turno de trabajo, la educación, la situación laboral, el registro de trabajo y el número de turnos nocturnos estaban significativamente relacionados con el estrés laboral ( $p < 0,05$ ). De igual forma, el mayor nivel de estrés laboral, según los enfermeros, fue sobre el miedo a la muerte y la gran carga y presión de trabajo. A lo que concluyen que hubo una relación significativa entre el bienestar espiritual y el afrontamiento del estrés de los enfermeros.

(Kwiatosz et al., 2019) en Polonia, llevaron a cabo su investigación con el objetivo de definir y evaluar las formas de confortamiento del profesional

anestesiología y de UCI, con las conexiones entre el ambiente laboral. Su estudio fue prospectivo y transversal, su población fueron 425 profesionales, a quienes les aplicaron la encuesta de afrontamiento para situaciones estresantes (CISS) y la escala de estrés percibido (PSS-10). Sus resultados indicaron que el estilo más común fue el estilo de afrontamiento orientado a la tarea; predominante en un 22.6% y significativamente predominante entre los hombres ( $p < 0.05$ ). A lo que concluyen que el estilo de afrontamiento orientado a la tarea es el más usual entre los trabajadores de ambos géneros.

(Hasan y Tumah, 2019) dirigieron su estudio en Jordania con la finalidad de valorar el nivel de estrés en el lugar de trabajo, las tácticas de confrontamiento y los problemas de angustia entre personal de enfermería de psiquiatría. Su metodología fue descriptiva y explicativa y cuya población lo conformaron 119 profesionales de enfermería del área de psiquiatría. Sus resultados fueron que las enfermeras que trabajaban en salas cerradas y bajo llave tenían altos niveles de estrés alcanzando un puntaje de 124,72 de un rango máximo de 150 y como medida de afrontamiento, se centraron en el aspecto gratificante de su profesión, su beneficio para los demás y tener confianza en sí mismas para sobresalir en sus funciones y gestionar proyectos hasta su conclusión. Concluyendo que estas profesionales deben integrarse a un programa de técnicas de manejo del estrés.

(Cui et al., 2021) en China, efectuaron una investigación cuyo propósito fue identificar el embate de la COVID-19 en la psicología del trabajador enfermero e identificar los factores asociados. El estudio fue transversal, la población fueron 481 enfermeras a quienes le aplicaron la escala de ansiedad de autoevaluación, de estrés percibido-14, la escala simplificada y el cuestionario de estilos de afrontamiento. Sus resultados demostraron que el 34% tuvieron ansiedad leve, 3.53% moderada y grave el 0.44%. El 50.6% de los participantes tenían más probabilidades de responder positivamente al estrés, mientras que 49.4% tenían más probabilidades de responder negativamente. El miedo a contagiar a familiares ( $p < 0,000$ ), arrepentirse de ser enfermera ( $p < 0,000$ ) y el número de turnos de noche en una semana ( $p < 0,014$ ) se correlacionaron

positivamente con la notificación estrés. Concluyendo que la intervención psicológica es necesaria y los hospitales deben tomar las medidas adecuadas

(Kijima et al., 2020) en Japón realizaron su investigación con el objetivo de evaluar el agotamiento y la capacidad de afrontamiento al estrés en médicos residentes. Su estudio fue transversal y descriptivo. La población lo conformaron 97 médicos residentes a quienes se les aplicó cuestionario de agotamiento de Maslach junto con un instrumento de sentido de coherencia (SOS). Sus resultados fueron que estrés laboral entre hombres y mujeres fue de 53.2% y 42.9% respectivamente, asimismo el 49.5% tenía agotamiento que se relacionaron significativamente con las horas laborables ( $p < 0.05$ ). Asimismo, las horas de trabajo y la capacidad de afrontamiento del estrés fueron factores influyentes para el agotamiento, además; los residentes con alta capacidad de afrontamiento del estrés mantuvieron su interés y entusiasmo por trabajar en jornadas laborales más largas, mientras que los residentes con baja capacidad de afrontamiento del estrés eran propensos a experimentar agotamiento en las mismas condiciones de trabajo.

Mientras que, en el aspecto nacional, (Fernández, 2020) en Lima realizó su investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés en tiempos de Covid-19 y Afrontamiento en Enfermeras del servicio de UCI del Hospital Naval. Su estudio fue relacional y no experimental, cuya población fueron 36 enfermeras a quienes les realizó un cuestionario. Sus resultados indican que la relación entre el estrés y el afrontamiento en las enfermeras es baja pero significativa ( $r = 0.29$ ,  $p < 0.05$ ), sin embargo, la relación es moderada entre el aspecto físico con el afrontamiento al estrés ( $r = 0.443$ ,  $p < 0.05$ ). A lo que el autor infiere que entre el estrés y el afrontamiento no se evidencia alguna relación en las licenciadas de enfermería.

(Torres, 2021) efectuó una investigación en Arequipa, con la finalidad de definir el vínculo entre satisfacción del profesional de enfermeras con el estrés laboral. El estudio que aplicó fue correlacional y descriptiva. Su población fue 36 enfermeras a quien les aplicó dos cuestionarios. Sus resultados demostraron que las enfermeras tuvieron un alto nivel de estrés (83.3%) y muy alto (2.8%).

Asimismo, evidenciaron un alto nivel de insatisfacción (36.1%) y muy insatisfecho (8.3%). Y demostró, un vínculo significativa entre la satisfacción con el estrés laboral ( $\chi^2 = 0.004$ ,  $p < 0.05$ ). A lo que concluye que es pertinente que se implemente un plan de instrucción e intervenciones vinculado con el estrés en el trabajo.

(Villena, 2020) realizó la investigación con el propósito de evaluar el vínculo entre las tácticas de afrontamiento al estrés y el ambiente organizacional en personal de enfermería. El estudio fue relacional y transversal, consideró una población de 104 profesionales de enfermería a quienes se le aplicó dos cuestionarios. Sus resultados demostraron que los profesionales de enfermería tienen tácticas de afrontamiento al estrés en un 59.6%.

(Palomino, 2022) en Lima, realizó su estudio con la finalidad de conocer la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HGRA. Su estudio fue relacional, transversal y no experimental, consideró a una población de 60 trabajadores asistenciales a quienes les aplicó dos cuestionarios para evaluar el estrés y satisfacción laboral. Sus resultados demostraron que el 90% de la población presentaron estrés laboral moderado, 86.7% tuvieron satisfacción laboral medio y, además; existe una relación débil, inversa y significativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral ( $\rho = -0.223$ ,  $p = 0.037$ ). A lo que el autor concluye que, a mayor valor de estrés laboral, menor será el nivel de satisfacción del personal asistencial.

(Contreras, 2022) realizó su investigación en Chiclayo, con la finalidad de establecer la relación entre el estrés laboral y las tácticas de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa. Su estudio fue no experimental, relacional y básico, su población lo conformaron 50 trabajadores de un Centro de Salud. Su resultado fue que el 52% del personal presentó un estrés laboral medio, bajo con 46% y alto solo 2%. Asimismo, solo el 42% tiene un alto nivel de tácticas de afrontamiento para el estrés. De acuerdo a las correlaciones, entre el estrés laboral con las estrategias de afrontamiento a los problemas fue fuerte y significativa ( $r = 0.723$ ,  $p < 0.05$ ), con las emociones fue moderada ( $r = 0.694$ ,  $p < 0.05$ ) y con las

estrategias de afrontamiento al estrés fue moderada ( $r=0.524$ ,  $p<0.05$ ). A lo que concluye que, al tener los trabajadores un alto nivel de estrés laboral, su rendimiento laboral no es el más óptimo.

En función de la primera variable, se debe entender la conceptualización sobre confrontamiento, donde de acuerdo a (Casullo y Fernández, 2001) se vincula al requerimiento de incluir reacciones en cadena como actos o pensamientos ante los dilemas que se presentan en el día a día. Siguiendo con este análisis (Canessa, 2002), considera al confrontamiento como el esmero a la altura cognitiva y procedimental aplicado por el sujeto para la conducción de diferentes requerimientos de manera extrínseca o intrínseca y que es capaz de desarrollarse en la realidad y exactamente, ante este contexto se expresan las designadas estrategias de afrontamiento. En consideración a ello, (Reyes, 2007) manifestó que aquella delimitación conceptual es considerado como un comportamiento innato de la persona frente a un entorno o circunstancias que constantemente desafía de forma independiente. Ahora bien, la génesis del concepto “estrategias de afrontamiento” surge en la década de los 80, donde (Carver et al., 1989), consideró a las estrategias de afrontamiento como el afán del pensamiento y comportamiento, cuya función es encaminar las exigencias captadas como complicadas como recurso natural. Por otro lado, (Lazarus y Folkman, 1986) definieron al afrontamiento como el esfuerzo cognitivo y conductual que la persona estimula para contrarrestar ciertas exigencias, sea intrínseca o extrínseca, por consiguiente, lo considera al afrontamiento como el desarrollo permanente de cambios y que además mantienen con el medio que interactúa una estrecha relación. Estos investigadores, refieren que la manera de sobrellevar el estrés, es por medio de estilos o enfoques conductuales (religioso y humorístico) y que a su vez fueron segmentados en tres agrupaciones, enfocándose sobre las emociones, enfocándose sobre los temas y enfocándose a otros estilos (por ejemplo, no funcionales). Luego (Frydenberg y Lewis, 2000) exponen, afrontar una circunstancia estresante abarca un proceder afectivo como cognitivo, observándose como contestación frente a una coyuntura de preocupación, evidenciándose una desestabilidad emocional de la persona. Así mismo, (Lip y Rocabado, 2005) indican la existencia de habilidades que las personas presentan para manifestarse con el entorno y

confrontar la coyuntura cotidiana. Las capacidades adaptativas, propician a las personas ser autosuficientes, tomando decisiones y solucionar conflictos, cuya condición es si estas son efectivas. (Lafraxo et al., 2021), menciona que el afrontamiento evoluciona por medio del esfuerzo de la persona para confrontar las exigencias del ambiente que lo rodea y que son percibidas como desmesurado. Asimismo, (Recepoğlu et al., 2021) indican que el afrontamiento se manifiesta como el progreso que sobresale por su complejidad y pluridimensionalidad, donde abarcan los distintos esfuerzos tanto conductuales como cognitivos, tal proceso se posiciona como aquella situación donde el individuo puede dominar el escenario de contrariedades, este se encontrará afectado por aspectos extrínsecos e intrínsecos propios de cada persona.

El afrontamiento al estrés se ve influenciada por tres dimensiones bien enmarcadas que involucra en primer lugar al afrontamiento racional, que abarca opciones que proporcionen en la situación, una mejoría, buscando soluciones para restaurar la armonía de uno mismo y de su salud. En segundo lugar, al afrontamiento enfocado en la emoción; es innata y son acciones que toman las personas para moderar las respuestas emocionales ante un contexto estresante, no obstante, si no resulta esta medida, se opta por otras alternativas como el autocontrol, distanciamiento, autoinculpación, el escape y la reevaluación (Sandín y Chorot, 2003).

La teoría que opta esta variable es la propuesta por (Lazarus y Folkman, 1986) donde los autores mencionan que la energía y la salud son la base para confrontar al estrés, afirmando que las personas con un estado anímico idóneo puede contrarrestar de manera correcta las situaciones de estrés. De igual forma, otra base que es considerada es la autoeficacia, que proporciona la facultad de aceptación a una causa estresante y la persona cree estar en la capacidad de sobrellevarlo y conseguir un resultado beneficioso. En cuanto a las habilidades sociales, estas se vinculan con el apoyo social, dicho de otro modo, la estima y la consideración de otros individuos sobre la persona. Es así que, prima la naturaleza continua y reciprocidad del vínculo entre las propiedades del entorno a enfrentar con las características conceptuales. Esto

quiere decir que, la forma en que el individuo confronta la situación cambia cuando el entorno es afectado por factores externos del mismo (Agbaria y Mokh, 2022).

En síntesis, sobre la teoría y los conceptos mencionados del afrontamiento al estrés, se considera a este, como la tensión o desregulación por la sobreexigencia del entorno laboral hacia la persona, afectando el nivel psicológico, fisiológico y conductual. El impacto de los diferentes eventos estresantes está supeditado de acuerdo a las habilidades y actitudes del individuo, aplicando elementos indispensables como las idóneas tácticas de afrontamiento.

Mientras tanto, de acuerdo al término de la segunda variable que es satisfacción laboral, (Obeidat, 2019) indica que esta, se puede conceptualizar como la forma en que un trabajador está satisfecho con el empleo que se encuentra realizando, conjuntamente con las diversas presentaciones y aspectos del trabajo, lo que genera a un empleado a desagradar o agradar su trabajo. Por otro lado, la satisfacción laboral puede considerarse como un fenómeno subjetivo y complejo, distinguido por un estado emocional placentero producto de diversos aspectos laborales, sin embargo, pueden verse afectados por creencias, percepciones, valores, tristezas y alegrías de las personas, lo que repercutiría en su toma de decisiones y actitudes (Wachholz et al., 2019).

La satisfacción laboral lo conforma el área cognitiva, afectiva y conductual, estas dos últimas áreas explican como un trabajador se siente valorado y cuál es su comportamiento laboral. Mientras que la primera área, es como el trabajador concibe o percibe acerca de su entidad laboral, cabe resaltar que la percepción hacia la organización influye en gran medida en la eficacia en el lugar de trabajo (Martin, 2020). Mientras que (Holguin y Contreras, 2020) conceptualizan a satisfacción laboral como captación de confort del trabajador al efectuar sus funciones asignadas. De esta manera, el nivel de satisfacción laboral puede ser un indicador de la tendencia de los "deseos" del trabajador o de lo que realmente den prioridad en sus puestos de trabajos y que repercute directamente en sus actitudes laborales, ya sea que estén felices o infelices en el desempeño de sus labores (Park y Ramos, 2018). Asimismo, puede definirse

como todas las sensaciones, actitudes y sentimientos que los individuos tienen sobre su ambiente laboral, considerando como indicadores de satisfacción laboral a las conductas positivas y favorables, mientras que las conductas negativas y desfavorables revelan insatisfacción laboral (Parker et al., 2019). Mientras que (Mundia, 2019) la define como la razón de motivación interna que alienta a los trabajadores a ser diligentes y eficientes, por lo que contribuye a su felicidad, bienestar y lealtad.

(Arifin et al., 2019) menciona que, la satisfacción laboral presenta generalmente seis dimensiones, el trabajo en sí con indicadores como tareas, oportunidades de aprendizaje y responsabilidades; asistencia, disciplina, ganas de estar siempre en el trabajo, salario actual con indicadores como nómina y sistema de justicia de nómina, oportunidades de promoción, con indicadores como oportunidades de promoción, supervisión, con indicadores como estilo de liderazgo, compañeros de trabajo y apoyo de colegas.

La personalidad desarrolla una función esencial en la satisfacción laboral. El empleado con mayor sentimiento de locus de control tienen una mayor satisfacción laboral. Los empleados con alta afectividad negativa (experimentan un alto nivel de emociones negativas) tienen una menor satisfacción laboral (Martin, 2020). Otros aspectos a considerar son la facilidad de adecuación, que presenta la persona al puesto de trabajo, pues esto también afecta a la satisfacción, la edad, la cual mantiene una relación directa, cuanto más envejece una persona, más satisfecha está con su trabajo (Yew et al., 2020) y el tipo de entidad, donde es menos probable que el personal que labora en el sector público están satisfechos con su trabajo en comparación de los subordinados de la parte privada. Otros sostienen donde satisfacción laboral de los trabajadores del sector público suele ser mayor que la de los empleados del sector privado (Nogueira et al., 2021).

Mientras que (Wang y Brower, 2019) afirma que la satisfacción laboral se relaciona negativamente con el ausentismo, la rotación y el estrés laboral percibido

A lo largo de las décadas se han desarrollado varios modelos y teorías de la satisfacción laboral. En la Teoría de los Dos Factores, Frederick Herzberg afirmó que un grupo de componentes del lugar de trabajo, como el reconocimiento y las oportunidades de ascenso, conducían a la satisfacción, mientras que un conjunto diferente (compañeros de trabajo, ambiente de trabajo y pago) conducía a la insatisfacción (Herzberg, 2003). La teoría de la Gama de Afecto fue desarrollada por Edwin Locke quien postulo que la satisfacción laboral de una persona aumenta cuanto más lo que quiere de un trabajo es lo que obtiene de su trabajo actual (Locke, 1976). En la teoría de la equidad, la satisfacción laboral estaba relacionada con la percepción de un empleado de cuán justo ellos y los demás son tratados en la organización (Huseman et al., 1987). También, (Judge et al., 1998) fundamenta su teoría disposicional, el cual establece que cuanto mejor se ajuste la personalidad de un empleado al trabajo que realiza, más satisfecho estará. Otra teoría es la teoría de las características del trabajo el cual incluye ciertas características centrales del trabajo de una persona afectaban el resultado del trabajo. Estas características incluían la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la importancia de la tarea, la autonomía del trabajo y la retroalimentación del trabajo (Hackman y Oldham, 1976).

Sin embargo, la teoría de (Lawler, 1999), sustenta la necesidad de efectuar un trabajo eficiente, lo cual requiere que los empleados tienen que proporcionar óptimos resultados. Esta teoría, es una de las más admitidas por su práctico contenido y, postula que; en tanto un trabajador tenga y perciba al igual que sus colegas los mismos beneficios, la satisfacción tendrá una finalidad psicológica bastante personal. Por otro lado, según (Maslow, 1991) en su teoría de la jerarquización de las necesidades humanas, y de similar manera (Robbins, 2006), postulan que la satisfacción laboral, es un requerimiento humano que necesita ser satisfecha apropiadamente.

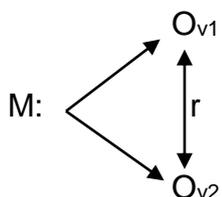
Para la presente investigación, se considerara como autor base de la variable satisfacción laboral a (Robbins, 2006), que menciona cuatro dimensiones, la primera es el reto al trabajo; que son las aptitudes del trabajador cuando efectúa sus funciones laborales. La segunda dimensión son las

remuneraciones justas, que es la compensación a la entrega y esfuerzo del empleado, en consideración a la carga laboral y responsabilidad que ésta conlleva, a fin se sienta satisfecho económicamente. La tercera dimensión son las condiciones laborales, ejercen un papel importante en la satisfacción laboral, toda vez que en función de estas es posible manifestar ideas, pensamientos y reconocimiento, y, por último; la dimensión de relación entre la organización y el trabajo, que es la manera y cualidades de relación e interacción conjunta entre la entidad y los empleados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio será de tipo aplicado, donde el investigador tendrá como propósito la búsqueda de nuevas hipótesis o problemas, la cual servirá de instrumento para estudios de tipo explicativo (Pimienta y De la Orden, 2017). Asimismo, tendrá un diseño relacional, para saber el nexo entre las variantes de la investigación. Por su parte, (Hernández et al., 2018) dice que el nivel relacional presenta el objetivo de analizar la condición del vínculo entre las variantes que se analizan en función a un contexto en específico.



Donde:

M: Muestra

O: Observación de la variable

V1: Primera variable

V2: Segunda 2

r: Coeficiente de relación

#### 3.2. Variable y operacionalización

Variable: Estrategias de afrontamiento de estrés

Se define como la determinación afectiva, cognitiva y psico social que un individuo aplica para tomar el control de las diferentes circunstancias que ocasionan estrés con la finalidad de erradicarlas o en su defecto disminuirlas (Niño et al., 2019).

Variable: Satisfacción laboral

Se define como las diversas combinaciones de situaciones fisiológicas, ambientales y psicológicas que motiven al individuo decir con sinceridad si se encuentra satisfecho con su trabajo y que además se asociaría con variables como características personales (edad, sexo, nivel educativo, etcétera), condiciones laborales (número de pacientes, autonomía, carga de trabajo, etcétera), incentivos laborales (oportunidades de promoción, buen salario y pluses económicos) y relaciones interpersonales (Caravaca et al., 2022)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Estuvo constituida por 42 laboradores de un laboratorio clínico privado en el año 2022.

Criterios de inclusión

Trabajador de laboratorio clínico que acepte participar del estudio.

Criterios de exclusión

Trabajador ajeno a la institución

#### **3.3.2 Muestra**

La población fue censal, ya que se contará con toda la unidad de análisis.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

Como técnica se aplicará la encuesta en ambas variables de la investigación.

### **3.4.2 Instrumentos**

Para medir la variable correspondiente a estrategias de afrontamiento al estrés, se empleará el inventario de Afrontamiento al estrés Brief Cope-28, por Carver (1989) y que fue adaptada por Lévano en el 2018, en Perú. El cuestionario se conforma de 28 ítems con una escala ordinal de 4 categorías: 1 hago un poco de esto, 2 hago bastante esto y 3 siempre lo hago el inventario está conformado por tres dimensiones, Estrategias de afrontamiento centrado en el problema (1,2,3,4), Tácticas de confrontamiento enfocado en emociones (5,6,7,8,9,10,11,12,13 y 14) y Estrategias de afrontamiento centrada en la evitación del problema (15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27, y 28).

Como instrumento para determinar la variable satisfacción laboral se usará como modelo el estudio de (Palomino, 2022), el cual esta estará en función a las dimensiones (trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y vínculo empleador-trabajador). La dimensión reto al trabajo estará conformada por 8 ítems, la dimensión remuneraciones justas por 2 ítems, la dimensión condiciones de trabajo por 5 ítems y la dimensión vínculo empleador-trabajador por 2 ítems. Para este instrumento se usará la escala tipo Likert donde, Casi nunca = 1; Nunca = 2; A veces = 3; Siempre = 4; Casi siempre = 5.

#### **Validez de los instrumentos**

Se tomará como modelo al instrumento de (Palomino, 2022) el cual fue procesado por expertos para dar conformidad a su validez, los tres jueces experimentados que se consultó establecieron como válidos los instrumentos para la recaudación de la información tanto para las dos variables de estudio.

#### **Confiabilidad del instrumento**

Para la variable satisfacción laboral el grado de confiabilidad fue de 0.851

mientras que para la variable estrategias de afrontamiento del estrés fue de 0.719.

### **3.5. Procedimiento**

Primero, se solicitará al gerente encargado del laboratorio clínico para el permiso del estudio, aprobada, se coordinará con los trabajadores de laboratorio para definir una hora factible de tal forma que culminen con todos los enunciados del estudio. Posteriormente, se les presentará a cada participante los instrumentos digitalizados los cuales servirán para medir las variables, mencionando la manera de responder a éste y la alternativa de aceptar o no su apoyo en el estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En una primera instancia, todos los datos serán introducidos al programa Microsoft Excel® 2019 para la eliminación de datos repetidos, posteriormente se realizará una importación hacia el software estadístico IBM-SPSS® Versión 25, para obtener los gráficos y las tablas correspondientes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se considerará los estándares internacionales de ética como es el consentimiento informado en el proceso investigativo, dentro de ello está el consentimiento informado a la institución y las personas que colaboran con la investigación durante la recolección de datos, asimismo; se tuvo en cuenta la no maleficencia y justicia aplicada a las ciencias sociales.

#### IV. RESULTADOS

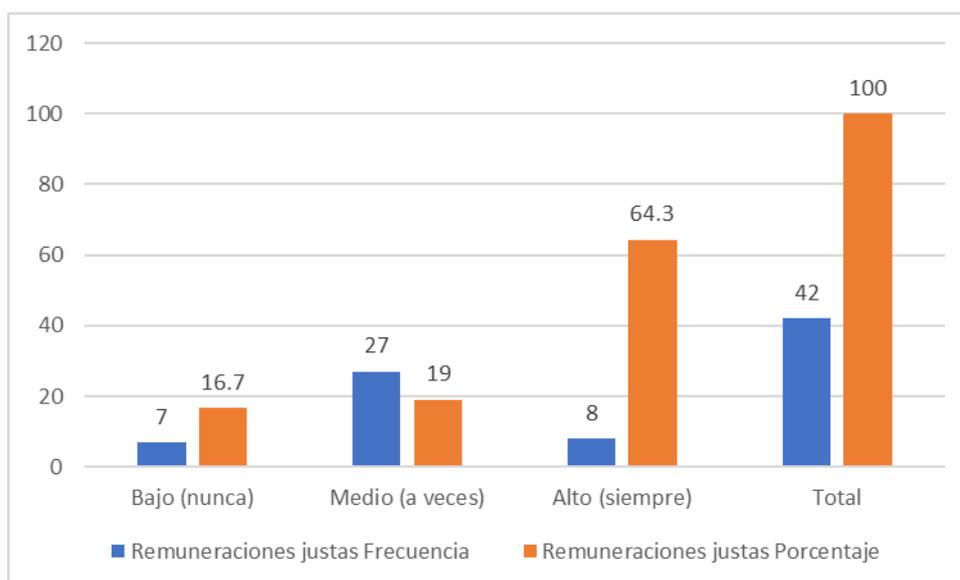
**Tabla 1**

*Descriptivo de la dimensión Reto al trabajo*

Reto al trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (nunca)	9	21,4
Medio (a veces)	28	66,7
Alto (siempre)	5	11,9
Total	42	100,0

**Figura 1**

*Descriptivo de la dimensión Reto al trabajo*



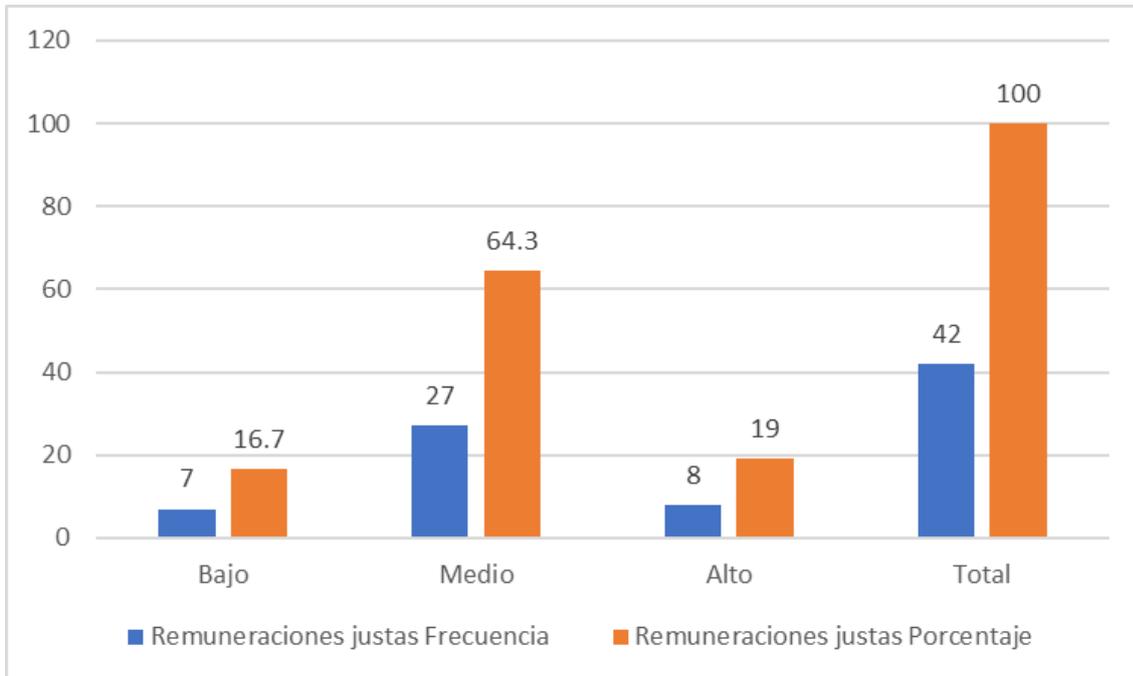
En la tabla 1 se aprecia que solo el 11.9% de las personas se sienten satisfechas cuando tienen retos en el trabajo, mientras que, la mayoría de ellas correspondiente al 66.7% a veces se sienten satisfechas.

**Tabla 2**

*Descriptivo de la dimensión Remuneraciones justas*

<b>Remuneraciones justas</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (nunca)	7	16,7
Medio (a veces)	27	19,0
Alto (siempre)	8	64,3
Total	42	100,0

**Figura 2**



*Descriptivo de la dimensión Remuneraciones justas*

En la tabla 2, se muestra que el 64.3% de las personas que trabajan en el laboratorio clínico se sienten satisfechas por una remuneración justa, mientras que el 16.7% de ellas no muestra satisfacción por una remuneración justa.

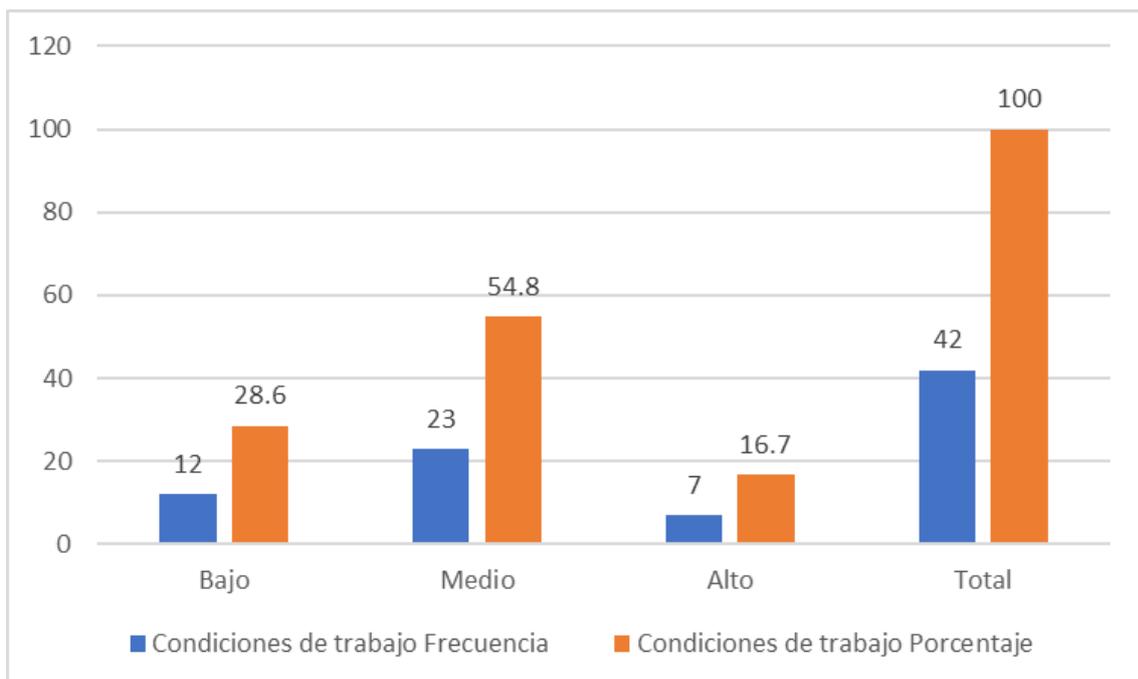
**Tabla 3**

*Descriptivo de la dimensión Condiciones de trabajo*

<b>Condiciones de trabajo</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (nunca)	12	28,6
Medio (a veces)	23	54,8
Alto (siempre)	7	16,7
Total	42	100,0

**Figura 3**

*Descriptivo de la dimensión Condiciones de trabajo*



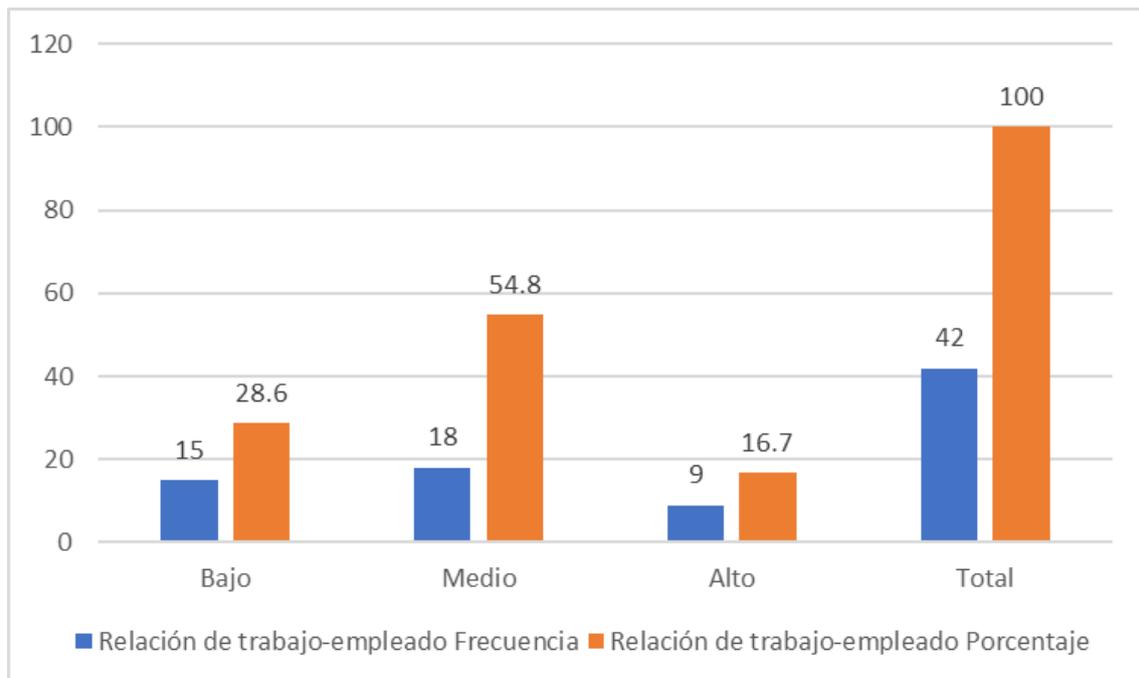
En la tabla 3 se muestra que el 54.8% de las personas que trabaja en el laboratorio clínico se sienten satisfechas por las condiciones de trabajo en la que se encuentra, mientras que el 28.6% de ellas no muestra satisfacción por la condición laboral en la que se encuentra.

**Tabla 4**

*Descriptivo de la dimensión Trabajo-empleado*

<b>Relación de trabajo-empleado</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (nunca)	18	54,8
Medio (a veces)	15	28,6
Alto (siempre)	9	16,7
Total	42	100,0

**Figura 4**



*Descriptivo de la dimensión Trabajo-empleado*

En la tabla 4, se muestra que el 54.8% de las personas que trabaja en el laboratorio clínico no se sienten satisfechas por el puesto de trabajo en la que se encuentra, no siendo considerado sus capacidades y habilidades del personal.

**Tabla 5***Correlación estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>			
Estrategias de afrontamiento	Correlación de Pearson	SUMVI	SUMVD
	Sig. (bilateral)	1	,766**
	N	42	,000
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,766**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

En la tabla 5, se demuestra que existe correlación entre las estrategias de afrontamiento al estrés del personal de laboratorio clínico con su satisfacción laboral, teniendo una relación alta y significativa ( $r=0.766$ ,  $p<0.000$ ).

**Tabla 6***Correlación entre reto al trabajo y estrategias de afrontamiento al estrés*

<b>Correlaciones</b>			
Reto al trabajo	Correlación de Pearson	D1V1	SUMVD
	Sig. (bilateral)	1	,693**
	N	42	,000
Estrategias de afrontamiento	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

En la tabla 6, se demuestra que existe correlación entre el reto al trabajo y el afrontamiento al estrés del personal de laboratorio clínico, teniendo una relación alta y significativa ( $r=0.693$ ,  $p<0.000$ ).

**Tabla 7**

*Correlación entre remuneraciones justas y estrategias de afrontamiento al estrés*

<b>Correlaciones</b>		D2V1	SUMVD
Remuneraciones justas	Correlación de Pearson	1	,609**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Estrategias de afrontamiento	Correlación de Pearson	,609**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

En la tabla 7, se demuestra que existe correlación entre las remuneraciones justas y el afrontamiento al estrés del personal de laboratorio clínico, teniendo una relación alta y significativa ( $r=0.609$ ,  $p<0.000$ ).

**Tabla 8**

*Correlación entre condiciones de trabajo y estrategias de afrontamiento al estrés*

<b>Correlaciones</b>		D3V1	SUMVD
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Estrategias de afrontamiento	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

En la tabla 8, se demuestra que existe correlación entre las condiciones de trabajo y el afrontamiento al estrés del personal de laboratorio clínico, teniendo una relación alta y significativa ( $r=0.753$ ,  $p<0.000$ ).

**Tabla 9**

*Correlación entre trabajo-empleo y estrategias de afrontamiento al estrés*

		<b>Correlaciones</b>	
		D4V1	SUMVD
<i>Trabajo- empleado</i>	Correlación de Pearson	1	,593**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	42
Estrategias de afrontamiento	Correlación de Pearson	,593**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	42	42

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

En la tabla 9, se demuestra que existe correlación entre el trabajo-empleo y el afrontamiento al estrés del personal de laboratorio clínico, teniendo una correlación moderada y significativa ( $r=0.609$ ,  $p<0.000$ ).

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación de alcance relacional, tuvo como objetivo general Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19. Además, se buscó relacionar las dimensiones de la segunda variable con la primera variable.

Resulta relevante afirmar que, dentro de las limitaciones para la realización de la presente investigación, el contexto de la pandemia en el cual nos encontramos, dificultó la aplicación de los instrumentos de manera presencial. Sin embargo, se procedió a buscar otras estrategias para el recojo de la información como enviarlo virtualmente a través de Google forms, el cual, mediante un enlace, facilitó al personal de laboratorio el acceso a los dos instrumentos.

De acuerdo a las variantes analizadas, se aprecia que el 21.4% del personal de laboratorio clínico afirman que no se siente satisfecha teniendo retos en el trabajo, mientras que el 11.9% si demuestra satisfacción y la gran mayoría del personal que correspondería al 66.7%, solo a veces demuestra satisfacción. Nuestros resultados, encuentran sustento en la investigación llevada a cabo por (Nagdive et al., 2020), quien en su estudio “Estrés captado y confrontamiento en internos en un nosocomio en India”, reporta que el 77.02% presentaba un nivel intermedio de satisfacción laboral, un 14.6% presentaron inconformidades en el aspecto laboral y un 8.3% tenían conformidad en el trabajo. Por su parte, (Kwiatosz et al., 2019), en su trabajo “Formas de confrontar al estrés de anestesiólogos en su trabajo y la definición de las características de ellos”, concluye que es muy baja la conformidad del trabajo respecto a la remuneración que pueden tener y moderada en cuanto a las formas en donde se desenvuelven en su entorno laboral. Por su parte (Hasan y Tumah, 2019) en un trabajo de investigación sobre “Correlación del estrés ocupacional, tácticas de confrontamiento y escala de angustia psicológica en

personal de enfermería” afirma categóricamente que el manejo del estrés laboral influye directamente en la satisfacción que pueden tener el trabajador.

Asimismo, se evidencia un nivel moderado de las condiciones y reto al trabajo que se le impone al personal de laboratorio con el 54.8% y 66.7% respectivamente lo cual precisa que los trabajadores se encuentran en un nivel neutral, sin embargo la situación cambiaría si se mejora el ambiente laboral; estos resultados se contrastan con (Cui et al., 2021), el cual concluye que los trabajadores se encuentran parcialmente satisfechos con su labor y presentan en gran parte capacidades personales existenciales que amortiguan los factores estresores. De la misma manera se evidencia un nivel alto en las remuneraciones justas, sustentándose en (Kijima et al., 2020), quien concluye que existe un nivel alto de satisfacción laboral de los colaboradores del hospital en cuanto a su salario que reciben de manera mensual.

Al evaluar los resultados de las correlaciones realizadas, se demuestra correlación alta ( $r=0.766$ ) entre tácticas para afrontar el estrés y la satisfacción laboral del personal de laboratorio, afirmando que las estrategias utilizadas influyen en la satisfacción en el trabajo, el valor  $p<0.000$ , confirmaría la hipótesis general. Al respecto, (Fernández, 2020) en su trabajo titulado estrés y el confrontar del trabajador de enfermería del Nosocomio Naval del Perú, cuya conclusión es que casi todas las licenciadas, tienen estrés a una escala media.

De igual forma, respecto a la correlación reto al trabajo y estrategias de afrontamiento al estrés, se conoce la presencia de nexo directo y fuerte entre ambas variantes ( $r=0.693$ ), afirmando que las tácticas de confrontamiento al estrés si influye en la satisfacción laboral del personal de laboratorio; aceptándose la hipótesis específica 1 ( $p=0.000$ ). Por su parte (Torres, 2021) en su estudio estrés en el trabajo y satisfacción de enfermeras, afirma que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa e inversa en el personal con una significancia estadística ( $-0.759$ ); esto quiere

decir que a menores estrategias para lidiar con el estrés, mayor será la satisfacción laboral.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Existe relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico privado, siendo una relación significativa directa fuerte ( $r=0.66$ ), el valor  $p=0.000$ , confirma la aceptación de la hipótesis general.
- Segunda.** Se ha establecido el vínculo entre las tácticas de confrontamiento al estrés y el reto al trabajo del personal de laboratorio clínico privado, existiendo relación alta y significativa y directa ( $r=0.693$ ), admitiendo la primera conjetura específica ( $p=0.000$ ).
- Tercera.** Se determina el vínculo entre las tácticas de confrontamiento al estrés y las remuneraciones justas del personal de laboratorio clínico privado, existiendo relación alta, significativa y directa ( $r=0.609$ ), admitiendo la segunda conjetura específica ( $p=0.000$ ).
- Cuarta.** Se determina el vínculo entre las tácticas para confrontar el estrés y las condiciones de trabajo del personal de laboratorio clínico privado, existiendo relación alta, significativa y directa ( $r=0.753$ ), admitiendo la tercera conjetura específica ( $p=0.000$ ).
- Quinta.** Se determina el vínculo entre las tácticas para confrontar el estrés y el trabajo-empleo del trabajador de laboratorio clínico privado, existiendo relación moderada, significativa y directa ( $r=0.593$ ), aceptando la cuarta hipótesis específica ( $p=0.000$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al Laboratorio clínico privado, se recomienda implementar talleres formativos y psicológicos sobre la satisfacción laboral y las estrategias de afrontamiento al estrés para mejorar la salud mental de los trabajadores, de tal manera que pueda afrontar adecuadamente el estrés y así fortalecer su autoeficacia en el quehacer diario.
- Segunda.** Al ministerio de salud, es recomendable destinar especialistas y psicólogos que promuevan la salud mental y gestión de las emociones a través de programas que permita disminuir el impacto del estrés en los trabajadores de salud; de modo que se fortalezca la salud física y psicológica y mejore su autoeficacia.
- Tercera.** Al personal de laboratorio clínico, es necesario la participación en talleres auto formativos relacionados con el estrés y estrategias para su afrontamiento que permita mejorar su eficiencia y productividad laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agbaria, Q., y Mokh, A. A. (2022). Coping with Stress During the Coronavirus Outbreak: The Contribution of Big Five Personality Traits and Social Support. *International Journal of Mental Health & Addiction*, 20(3), 1854-1872.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=157505086&lang=es&site=eds-live>
- Alonso Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95.
- Arifin, Z., Nirwanto, N., y Manan, A. (2019). Improving the Effect of Work Satisfaction on Job Performance through Employee Engagement. *International Journal of Multi Discipline Science*, 2(1).  
<https://lppm.unmer.ac.id/webmin/assets/uploads/lj/LJ201908071565151538635.pdf>
- Canessa, B. (2002). Adaptación Psicométrica de las Escalas y Afrontamiento para Adolescentes de Frydenberg y Lewis en un Grupo de Escolares de Lima Metropolitana. *Revista Persona*, 5(1), 191-233.
- Caravaca, F., Pastor, E., Barrera, E., y Sarasola, J. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social: Burnout, social support, anxiety and job satisfaction among social work professionals. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 39(1), 179-194.
- Carver, C., Scheier, M., y Weintraub, J. (1989). Assessing Coping Strategies: Afrontamiento al Estrés. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 2(42), 95-109.

- Casullo, M., y Fernández, M. (2001). Estrategias de afrontamiento en estudiantes adolescentes. *Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología/UBA*, 6(1), 25-49.
- Contreras, L. (2022). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85035/Contreras\\_DLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85035/Contreras_DLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cueto, J. (2020). Estrés y enfermedad mental: La otra epidemia. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 19(2), 16-19.
- Cui, S., Jiang, Y., Shi, Q., Zhang, L., Kong, D., Qian, M., y Chu, J. (2021). Impact of COVID-19 on Anxiety, Stress, and Coping Styles in Nurses in Emergency Departments and Fever Clinics: A Cross-Sectional Survey. *Risk Management and Healthcare Policy*, 14, 585-594. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7894802/>
- Diepen, C., Fors, A., Ekman, I., y Hensing, G. (2020). Association between person-centred care and healthcare providers' job satisfaction and work-related health: A scoping review. *BMJ Open*, 10(12), e042658. <https://bmjopen.bmj.com/content/10/12/e042658>
- Fernández, O. (2020). *Estrés en tiempos de Covid y Afrontamiento de Enfermeras del Servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Naval del Perú—2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79684/Fernandez\\_LOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79684/Fernandez_LOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Frydenberg, E., y Lewis, R. (2000). *ACS Escalas de afrontamiento para adolescentes*. (1.ª ed.). TEA ediciones.
- Hackman, J., y Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250-279.

- Hasan, A. A., y Tumah, H. (2019). The correlation between occupational stress, coping strategies, and the levels of psychological distress among nurses working in mental health hospital in Jordan. *Perspectives in Psychiatric Care*, 55(2), 153.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgih&AN=edsgcl.580401697&lang=es&site=eds-live>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Mc Graw -Hill-Interamericana.
- Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 81(1), 87-96.
- Holguin, Y., y Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Huseman, R., Hatfield, J., y Miles, E. (1987). A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct. *Academy of Management Review*, 12(2), 222-234.
- Judge, T., Locke, E., Durham, C., y Kluger, A. (1998). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Kijima, S., Tomihara, K., y Tagawa, M. (2020). Effect of stress coping ability and working hours on burnout among residents. *BMC Medical Education*, 20(1).  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=f08ee367-9f9e-40d3-8786-b4fae6625b52%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsgcl.631893034&db=edsgih>
- Kwiatosz, M., Fijałkowska, A., Fijałkowska, M., Aftyka, A., Pietras, P., y Kowalczyk, M. (2019). Stress coping styles among anaesthesiology and intensive care unit personnel – links to the work environment and personal characteristics: A multicentre survey study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 33(3), 661-668.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138540667&lang=es&site=eds-live>

Lafraxo, M. A., Ouadoud, M., El Madhi, Y., y Soulaymani, A. (2021). Perceived Stress and Coping Strategies among Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Observational Study. *International Journal of Online & Biomedical Engineering*, 17(9), 82-92.

<https://doi.org/10.3991/ijoe.v17i09.23653>

Lawler, L. (1999). *Managerial attitudes and performance* (1.ª ed.). Dorsey Press.

Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* (1.ª ed.). Ediciones Martínez Roca.

Lip, C., y Rocabado, F. (2005). *Determinantes sociales de la salud en Perú*. Lima: Ministerio de Salud; Universidad Norbert Wiener; Organización Panamericana de la Salud.

[http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/143\\_detersoc.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/143_detersoc.pdf)

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Rand McNally.

Martin, J. (2020). Job Satisfaction of Professional Librarians and Library Staff. *Journal of Library Administration*, 60(4), 365-382.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=142533303&lang=es&site=eds-live>

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (3.ª ed.). Ediciones Diaz de Santos S.A.

Mundia, L. (2019). Satisfaction with work-related achievements in Brunei public and private sector employees. *Cogent Business and Management*, 6(1).

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2019.1664191>

Nagdive, A., Zaman, R. u., Mansharamani, H. D., Behere, P. B., y Fernandes, R. (2020). A Study of Perceived Stress & Coping in Interns in a Tertiary Care Hospital in a North Eastern State of India. *Journal of Evolution of Medical and Dental Sciences*, 9(52), 3950.

<https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=1c143e62-7e7d-4d8b-a7d5->

3754caffb033%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.55ceb50730644509985fe3f46c63a924&db=edsdoj

Niño, R. I., Bravo, X. Y., Ordaz, M. I., Santillan, C., y Gallardo, M. R. (2019). Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería: Implicaciones para su formación: Perceived stress and coping strategies in the nursing team: Implications for their training. *Revista de Psicología de la Educación*, 14(2), 157-166.

Nogueira, T., Magano, J., Fontão, E., Sousa, M., y Leite, Â. (2021). Engineering Students' Industrial Internship Experience Perception and Satisfaction: Work Experience Scale Validation. *Education Sciences*, 11(11), 671.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=153815141&lang=es&site=eds-live>

Obeidat, B. (2019). Reviewing the Mediating Role of Job Satisfaction on the Effect of Employee Engagement on Organizational Performance. *Journal of Social Sciences*, 8.  
<https://centreofexcellence.net/index.php/JSS/article/view/jss.2019.8.1.7.23>

Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90.

Palomino, D. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83840/Palomino\\_QD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83840/Palomino_QD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pancasila, I., Haryono, S., y Sulisty, B. A. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397.  
<https://koreascience.kr/article/JAKO202017764018192.jsp-k1ff8j=SSMHB4&py=2012&vnc=v27n6&sp=588>

- Park, C., y Ramos, H. (2018). The Level of Job Satisfaction as Indicator of Work Value Fulfillment Trend in Higher Education Systems. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 112, 43-56. <http://article.nadiapub.com/IJAST/vol112/5.pdf>
- Parker, S., Knight, C., y Ohly, S. (2019). The Changing Face of Work Design Research: Past, Present, and Future Directions. En *The SAGE Handbook of Human Resource Management* (2.ª ed.). SAGE Publications.
- Pimienta, J., y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Pearson Educación de México.
- Rafael, F., García, C., y Mercado, M. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 64(15), 31-42.
- Recepoğlu, S., Recepoğlu, E., Akyüz, H., y Kaçar, A. (2021). A social issue in the information society: Stress and strategies for coping with stress / Bilgi toplumunda sosyal bir sorun: Stres ve stresle başa çıkma stratejileri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 29(4), 43-51.
- Reyes, A. (2007). *Relación entre estrategias de afrontamiento y optimismo en madres de familia en situaciones de pobreza en el distrito del porvenir de Trujillo* [Tesis de maestría]. Universidad Señor de Sipán.
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Adventure.
- Sandín, B., y Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 39-53. <https://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3941>
- Torres, I. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del hospital I samuel pastor de EsSalud—Camaná. Arequipa, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10597>
- Villena, V. (2020). *Clima organizacional y estrategias de afrontamiento frente al estrés en enfermeros de los servicios de hospitalización del hospital Goyeneche. Arequipa, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María].

[http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10453/B3.2149.MG.pdf  
?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10453/B3.2149.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wachholz, A., Dalmolin, G. de L., Silva, A. M. da, Andolhe, R., Barlem, E. L. D., y Cogo, S. B.

(2019). Moral distress and work satisfaction: What is their relation in nursing work?

*Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 53.

<http://www.scielo.br/j/reeusp/a/pKtSkXBZqxXjfxnsxr5FqFG/?lang=en>

Wang, T. K., y Brower, R. (2019). Job Satisfaction Among Federal Employees: The Role of

Employee Interaction With Work Environment. *Public Personnel Management*, 48(1),

3-26.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=134629611&lang=es&site=eds-live>

Yew, S.-Y., Yong, C.-C., Tey, N.-P., Cheong, K.-C., y Ng, S.-T. (2020). Work satisfaction among

nurses in a private hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 13, 156-

163.

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=147951089&lang=es&site=eds-live>

## Anexos

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre estrategias de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral del personal de laboratorio clínico en el contexto de Covid-19, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Afrontamiento del estrés</p>	<p><b>Tipo y diseño</b></p> <p>Aplicada</p> <p>Básica</p> <p>Correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Estuvo conformada por 50 trabajadores de un laboratorio clínico privado en el año 2022. Y la muestra fue censal.</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Inventario de Afrontamiento al estrés Brief Cope-28</p> <p>Satisfacción laboral</p>
<p><b>Problema específico</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el reto al trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022??</p>	<p><b>Objetivo Específico</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el reto al trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específico</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el reto al trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción laboral</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las remuneraciones justas del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las remuneraciones justas del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>	<p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las remuneraciones justas del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>		

<p>¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las condiciones de trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las condiciones de trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>	<p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y las condiciones de trabajo del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>		
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la relación de trabajo-empleado del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la relación de trabajo-empleado del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>	<p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el vínculo empleador-trabajador del personal de laboratorio clínico en el contexto del Covid-19, Lima 2022.</p>		

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

## ESCALA DE VALORACIÓN

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	DIMENSIÓN / ITEMS	1	2	3	4	5
<b>RETO AL TRABAJO</b>						
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. posee					
3	El trabajo que desempeña contribuye con el desarrollo de su vida cotidiana					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia					
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
6	El laboratorio le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades					
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					
8	La retroalimentación es inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución					
<b>REMUNERACIONES JUSTAS</b>						
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>						
11	El laboratorio le brinda capacitaciones o actividades afines para actualizar conocimientos y reforzar habilidades afines a su función					
12	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
13	Considera que el laboratorio se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					
14	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña					
15	El laboratorio aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
<b>RELACIÓN DE TRABAJO-EMPLEADO</b>						
16	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
17	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los trabajadores del laboratorio					

# CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

## ESCALA DE VALORACIÓN

Nunca lo hago	Hago esto un poco	Hago bastante esto	Siempre lo hago
0	1	2	3

Nº	Preguntas	Frecuencia			
		Nunca lo hago	Hago esto un poco	Hago bastante esto	Siempre lo hago
<b>Estrategias de afrontamiento centrado en el problema</b>					
1	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
2	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
3	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
4	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
<b>Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción</b>					
5	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.				
6	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
7	Consigo apoyo emocional de otros.				
8	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.				
9	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
10	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
11	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
12	Rezo o medito.				
13	Aprendo a vivir con ello.				
14	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				
<b>Estrategias de afrontamiento sentada en la evitación del problema</b>					
15	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
16	Me digo a mí mismo "esto no es real".				
17	Hago bromas sobre ello.				
18	Me critico a mí mismo.				
19	Renuncio a intentar ocuparme de ello.				
20	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
21	Me niego a creer que haya sucedido.				
22	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
23	Me río de la situación.				
24	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o ver la televisión.				
25	Expreso mis sentimientos negativos.				
26	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
27	Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
28	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de afrontamiento de estrés y satisfacción laboral del personal de un laboratorio clínico privado, en el contexto de Covid-19, Lima 2022

", cuyo autor es TOCASCA NUÑEZ ALEX JULIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN <b>DNI:</b> 16735482 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2774-1207	Firmado electrónicamente por: JVERTIZO el 08-08- 2022 23:26:19

Código documento Trilce: TRI - 0404517