



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en personal
administrativo en una institución de salud pública, dirección
subregional de Cajamarca**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra de Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Alarcón Vásquez, Mariela Jaqueli (orcid.org/0000-0001-9234-7383)

ASESORES:

Dra. Chávarry Ysla, Patricia Del Rocio (orcid.org/0000-0003-0575-3717)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis de maestría dedico con todo el amor y cariño para mi madre Elva, quien con su ternura, paciencia y sacrificio ha permitido que llegue a consumir hoy un sueño más. Gracias por infundir en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, por enseñarme a no temerle a las adversidades, ya que Dios siempre estará a mi lado.

A mí apreciado hijo Cristopher, a quien agradezco por ser el origen de mi motivación e inspiración. Gracias a ti, he dado un paso adelante para seguir creciendo profesionalmente y como persona. Deseo que este logro sea una herramienta para guiarte en cada paso de tu camino.

Mariela Jaqueli

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a la Dra. Patricia del Roció Chávarry Ysla, mi asesora, cuya paciencia, constancia y consejos fueron fundamentales y sirvieron para el logro de mis objetivos en esta investigación.

Por último, me gustaría expresar mi más sincero reconocimiento a todas las personas que me apoyaron, en el transcurso de este proceso, quienes con sus conocimientos, enseñanzas y colaboración permitieron que se lleve a cabo este trabajo.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en personal administrativo en una institución de salud pública, Dirección

subregional de Cajamarca", cuyo autor es ALARCÓN VÁSQUEZ MARIELA JAQUELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO DNI: 16658907 ORCID: 0000-0003-0575-3717	Firmado electrónicamente por: CHAVARRYP el 08- 08-2023 19:50:49

Código documento Trilce: TRI - 0632058



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALARCÓN VÁSQUEZ MARIELA JAQUELI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en personal administrativo en una institución de salud pública, Dirección

subregional de Cajamarca", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALARCÓN VÁSQUEZ MARIELA JAQUELI DNI: 46485937 ORCID: 0000-0001-9234-7383	Firmado electrónicamente por: MALARCONVA26 el 22-08-2023 15:30:04

Código documento Trilce: INV - 1254320

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICES DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública	
Tabla 2. Niveles de estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en la Gerencia subregional de salud Cutervo. Cajamarca – 2023.....	22
Tabla 3. Tabla cruzada: Enfoque en el problema versus Estres Laboral	25
Tabla 4. Tabla cruzada: Enfoque en la emoción versus Estres Laboral	26
Tabla 5. Relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal de salud con labores administrativas en la Gerencia subregional de salud Cutervo. Cajamarca – 2023.....	27

ÍNDICES DE GRÁFICOS.

Gráfico 1 Niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas en la Gerencia subregional de salud Cutervo. Cajamarca – 2023.....	20
Gráfico 2. Niveles de estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en la Gerencia subregional de salud Cutervo. Cajamarca – 2023.....	22

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labor administrativa, en la Dirección de Salud Cutervo. El método de estudio fue cuantitativo, aplicativo, con diseño no experimental, correlacional, se contó una población de 248 y una muestra de 151 trabajadores. Se empleo el cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos. Se encontró con respecto al desgaste emocional en el 100% de los participantes fue bajo, la despersonalización en el 92,1% fue Baja, la falta de realización personal alcanzó el 95.7%. La estrategia de afrontamiento con respecto al enfoque en el problema en el 76,8% fue baja, moderada en el 23,2% y un 23,2% fue adecuada y con respecto al enfoque en la invitación el 84,8% fue bajo y un 11.3% moderado. Se demostró que existe una analogía de estrés con la estrategia de afrontamiento enfocada en el problema, sin embargo, existió baja correlación con la evitación y la emoción. Se concluye con la existenciade una fuerte relación entre el estrés laboral y estrategia de afrontamiento basada en el enfoque al problema.

Palabras clave: Estrés laboral, estrategias, afrontamiento.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between work stress and coping strategies in health personnel with administrative work, at the Cutervo Health Directorate. The study method was quantitative, applicative, with a non-experimental, correlational design, a population of 248 and a sample of 151 workers were counted. The questionnaire was used, which was validated by expert judgment. It was found that emotional exhaustion was low in 100% of the participants, depersonalization was low in 92.1%, and lack of personal fulfillment reached 95.7%. The coping strategy with respect to the focus on the problem was low in 76.8%, moderate in 23.2% and 23.2% was adequate and with respect to the focus on the invitation 84.8% was low. and 11.3% moderate. It was shown that there is an analogy of stress with the coping strategy focused on the problem, however, there was a low correlation with avoidance and emotion. It is concluded with the existence of a strong relationship between work stress and coping strategy based on the approach to the problem.

Keywords: Work stress, coping strategies.

I. INTRODUCCIÓN

El análisis de los aspectos conductuales en el entorno laboral muestra un problema de salud mental que se conoce como estrés laboral, lo que ha evolucionado junto con la sociedad. En un mundo globalizado, el trabajo adquiere una posición crecientemente significativa en la existencia de las personas (Días et al., 2022).

A nivel mundial, según estimaciones del año 2019, aproximadamente el 15% de los adultos en edad laboral sufrían algún tipo de estrés laboral. Esto muestra cómo la salud mental en los trabajadores está en riesgo debido a las circunstancias laborales negativas. En ese sentido, cada año se pierden aproximadamente doce mil millones de días de labor como consecuencia de la depresión y la ansiedad, lo que representa un impacto económico significativo de US\$ 1 billón en pérdidas económicas (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Según los informes remitidos por la OIT y la OMS, el estrés laboral desperdicia millones de días de trabajo y conlleva costos considerables para la economía mundial. Además, se ha observado que el estrés laboral afecta a diversos países, siendo México el que presenta el mayor porcentaje de trabajadores estresados a nivel mundial (Crozet, 2022; Guarino, 2022; Vassiley et al., 2022).

En el caso de Perú, un porcentaje considerable de trabajadores experimenta estrés laboral, lo que influye en su rendimiento y salud. Los trabajadores de salud enfrentan el estrés laboral, lo que puede resultar en síntomas físicos y emocionales. Es fundamental abordar el estrés laboral y promover entornos laborales saludables para mejorar las condiciones de los empleados (García & Gil, 2017).

Por otro lado, en la institución de salud pública, se ha reflejado una sobrecarga laboral por parte del personal administrativo, debido a la suma de tareas y encargos que tienen que cumplir en un tiempo limitado, lo que puede generar estrés y agotamiento, por tal razón, se enunció el problema general siguiente: ¿Cuáles la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo en una institución de salud pública? En cuanto a los problemas específicos se plantearon los siguientes:

¿Cuáles serán los niveles de estrés laboral en el personal administrativo en una institución de salud pública?, ¿Cuáles serán los niveles de estrategias de

afrontamiento en el personal administrativo en una institución de salud pública?, ¿Existe la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el problema del personal administrativo en una institución de salud pública?, ¿Existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal administrativo en una institución de salud pública?, ¿Existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal administrativo en una institución de salud pública?

La fundamentación teórica de este estudio se respalda en la metodología y resultados que son fuentes de información para apoyo a futuras investigaciones. A nivel social busca demostrar una problemática y plantear una solución al problema social planteado. A nivel práctico busca brindar un respaldo a las autoridades de salud en el planteamiento de mejoras en la ejecución de tareas administrativas en los empleados de salud de la Gerencia subregional de salud Cutervo. Además, ayudará en el bienestar de este personal ya que es esencial para garantizar la eficiencia y excelencia en los servicios de salud prestados, esto se logrará mediante la comprensión de los factores específicos para manejar adecuadamente el estrés laboral y fomentar la salud y el bienestar de estos empleados.

Además, el estrés laboral podría generar impactos perjudiciales, no solo para los empleados sino también para la entidad empleadora. Por lo tanto, es importante investigar las tácticas de manejo adoptadas por el personal administrativo de salud en dicha área geográfica. Identificar las estrategias más efectivas permitirá desarrollar intervenciones y programas para apoyar adecuadamente con la intención de optimizar la gestión del estrés y promover un entorno laboral saludable, lo que influye directamente los servicios médicos ofrecidos.

Asimismo, el objetivo principal fue identificar la relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo en una institución de salud pública. Conjuntamente se plantearon los objetivos específicos: identificar los niveles de estrés laboral en el personal administrativo en una institución de salud pública, identificar los niveles de estrategias de afrontamiento en el personal administrativo en una institución de salud pública, Establecer la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el

problema del personal administrativo en una institución de salud pública, Establecer la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal administrativo en una institución de salud pública, Establecer la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal administrativo en una institución de salud pública.

Con respecto a la hipótesis general del estudio se plantea: (H0): No existe relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo en una institución de salud pública y (H1): Existe relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo en una institución de salud pública. Con respecto a las hipótesis específicas, se plantearon: (H0): No existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el personal administrativo en una institución de salud pública (H1): Existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el problema del personal administrativo en una institución de salud pública (H0): No existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal administrativo en una institución de salud pública, (H1): Existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal administrativo en una institución de salud pública, (H0): No existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal administrativo en una institución de salud pública, (H1): Existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal administrativo en una institución de salud pública.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Sixtos (2022) tuvo como objetivo encontrar tácticas de afrontamiento y tensiones laborales en profesionales de atención primaria especializados en el módulo respiratorio en la pandemia COVID-19 en el área de medicina familiar en México. Mediante un enfoque descriptivo y transversal, se efectuó un estudio seleccionando 45 médicos como muestra, a quienes se les administró un cuestionario referente al estrés laboral y estrategias de afrontamiento. Los resultados revelaron que un 33.3% experimentó agotamiento emocional, el 22% mostró insatisfacción con la compensación económica recibida y el 29% reportó insatisfacción en relación a su práctica profesional. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, el 77.8% empleó la resolución de problemas, el 53.3% adoptó el pensamiento desiderativo y el 51% buscó apoyo social.

Con la misma idea, Portero (2019) en su estudio tuvo como propósito de evaluar la posible correlación entre la percepción de estrés, el agotamiento profesional, el grado de contenido en el trabajo, las estrategias para enfrentar situaciones y los atributos sociodemográficos y laborales de los profesionales de la salud que trabajan en el servicio de urgencias de un hospital, en relación con su estado de bienestar general. Utilizando un enfoque descriptivo, transversal y prospectivo, se examinó a 235 enfermeras y médicos. Entre los resultados obtenidos, las mujeres representaron el 76.17%, las enfermeras el 72.77%, el nivel de estrés promedió 21.53 puntos en una escala de 1 al 14, el 48.94% de los participantes experimentaron un alto grado de despersonalización, y mostraron satisfacción en sus interacciones con superiores y compañeros de trabajo; la ansiedad resultó ser el síntoma más similar.

Bischoff *et al.* (2019) cuyo objetivo fue identificar la información actual sobre los efectos de la actividad física relacionada con intervenciones en la reducción del estrés en trabajadores de salud. A través de una revisión sistemática, se evaluó el estrés y las tácticas para mitigarlo (como el yoga, tai chi y qigong). Los resultados de 9 estudios indicaron un nivel de estrés menor a 7 en una escala del 1 al 14. Mostraron una reducción del estrés en aquellos que participaron en intervenciones como el yoga y qigong, sin embargo, no se observaron efectos importantes en relación con la actividad física realizada en el entorno laboral ni en la práctica del tai chi.

Nikunlaakso *et al.* (2022) con el objetivo de identificar intervenciones individuales y organizacionales para mejorar el estrés en los lugares de trabajo de atención social y de salud. Analizaron 76 estudios y recopilaron datos sobre los grupos destinatarios, tipos de intervención, eficacia y resultados. Los resultados mostraron una falta de coherencia en la efectividad informada de las intervenciones, con efectos estadísticamente significativos y no significativos. La evidencia de que las intervenciones reducen el riesgo de estrés laboral es limitada.

Zare *et al.* (2021) evaluaron el estado del estrés ocupacional en enfermeras, médicos y personal de limpieza que atendían a personas con COVID-19, Irán. Con una metodología analítica, descriptiva y transversal, se encuestó a 290 trabajadores de la salud en 2020. Los resultados mostraron una puntuación promedio de 2.93 en personal sanitario. Los trabajadores de comunicaciones, apoyo del gerente, cambios y demanda experimentaron niveles de estrés con puntajes de 2.76, 2.77, 2.83 y 2.87 respectivamente. Además, el 87% de las enfermeras, el 79% del personal de limpieza y el 67% de los médicos informaron niveles de estrés superiores al promedio. El 77.5% de los trabajadores sanitarios participantes mostraron algún grado de estrés.

Dentro del ámbito nacional, se destacan los autores Aguila & Pariona (2022) quienes se propusieron establecer la conexión entre el agotamiento laboral (burnout) y el rendimiento laboral de los profesionales de salud que laboran en el C.S. de San Jerónimo, Andahuaylas. Para llevar a cabo este estudio descriptivo y transversal, se seleccionaron 120 individuos como muestra, a quienes se les administró el Cuestionario de Inventarios Maslach (MBI) para hacer una evaluación del síndrome de burnout en una escala de Likert, además de otra escala para medir el rendimiento laboral. Los resultados reflejaron que el 79.2% de los participantes presentaba un grado moderado de burnout. De este grupo, el 50% experimentó agotamiento emocional, el 85% tuvo un sentido de logro personal y el 92.5% experimentó despersonalización. En cuanto al rendimiento laboral, el 54.2% fue calificado como normal y el 45.0% como bueno.

En la misma línea, Ninatanta (2022) en su tesis abordó el objetivo similar al de mi investigación en trabajadores de salud que ocupan responsabilidades en puestos administrativos en de la Gerencia de Salud. Utilizando un enfoque descriptivo y

transversal. La muestra seleccionada para este estudio corresponde a 162 trabajadores, se aplicó un cuestionario sobre estrés laboral, la Escala de Burnout Maslach Inventory y el cuestionario de Escala de Afrontamiento de BriefCope. Los resultados revelaron que un 58.6% de los participantes experimentó estrés laboral y el 61.7% utilizó estrategias de afrontamiento insuficientes. El estudio concluyó que el estrés ocasionado por el trabajo y las estrategias de afrontamiento están interrelacionados presentando correlación entre estas.

Lozano & Olivos (2022) propusieron como objetivo, establecer la conexión entre el grado de tensión en el trabajo y las estrategias de afrontamiento en los empleados de la Municipalidad Provincial de San Pablo. Para ello, se empleó una muestra de 100 empleados. Se utilizaron dos cuestionarios sobre Estrés Laboral y el cuestionario COPE. Se obtuvieron resultados donde indicaban que un 40% de los participantes experimentaba un nivel moderado de estrés, no obstante, el 35% tenía un nivel bajo y el 25% un nivel alto. En términos de estrategias de afrontamiento, el 60% optó por enfoques centrados en la emoción, mientras que el 40% se orientó hacia la resolución de problemas.

En un enfoque distinto, Milla (2021) en su trabajo, estableció determinar la relación entre variables iguales a mi estudio en trabajadores de una clínica en Huacho, siendo este estudio descriptivo, empleó 62 colaboradores, a los que se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados indicaron que el 51.6% experimentaba un grado moderado de estrés por trabajo, el 37.1% fue bajo y en alto en un 11.3%. En las estrategias de afrontamiento, cerca del 71% utilizaba estrategias en categoría medio, el 22.6% en bajo y el 6.5% en alto.

Por su parte, Amayo (2021) se centró en identificar el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento más frecuentes entre los trabajadores de enfermería del sector público. Según el enfoque involucró una revisión sistemática siguiendo las pautas PRISMA, recolectando la información de diferentes fuentes bibliográficas indexadas. Los resultados señalaron niveles moderados y altos de estrés debido al aumento de trabajo, salarios precarios y la alta demanda. Las estrategias de afrontamiento más comunes fueron la resolución de problemas.

A nivel local, Sánchez & Fernández (2021) propusieron el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral de las enfermeras en el centro quirúrgico del Hospital Santa María de Cutervo. Utilizando un enfoque descriptivo, se trabajó con 30 enfermeras como muestra, a quienes se les encuestó. Se encontró que el 60% experimentaba un grado medio de estrés laboral y un 20% tenía un nivel bajo. El estrés estaba asociado principalmente a factores internos y externos del entorno laboral. La falta de suficiente personal de enfermería también fue un factor contribuyente.

Acosta (2022) se centró en determinar la influencia de los factores relacionados con el estrés del trabajo en los trabajadores del centro de salud del MINSA - Lambayeque. Utilizando un diseño de casos y controles, esta investigación se basó en encuestas y cuestionarios. Observando los resultados un 46.77% de los entrevistados experimentaba un nivel medio de estrés laboral, el 48.39% tenía un nivel medio de falta de apoyo y el 51.61% presentaba factores organizativos a un nivel medio. La ausencia de sentido de realización personal también resultó en problema. Además, el 48.39% de los entrevistados mostró un nivel alto de estrés.

Silva (2022) determinó la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores con ocupaciones administrativas en una entidad de salud en Lambayeque, 2021. Se recolectó información de 233 trabajadores seleccionados de una población total de 595. Los resultados indicaron una correlación negativa significativa entre el estrés por el trabajo y el rendimiento de los administradores de la salud. Medida que el estrés laboral aumentaba, el rendimiento disminuía.

Contreras (2022) estableció la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud en el contexto de la COVID-19 en el Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo. La muestra consistió en 50 trabajadores de salud, y se utilizó una encuesta para recopilar datos. Los resultados indicaron que el 52% de la muestra experimentó un nivel moderado de estrés laboral, mientras que el 60% tenía estrategias de afrontamiento insuficientes.

Finalmente, Luna (2019) se propuso el objetivo de determinar las estrategias de

afrontamiento al estrés utilizadas por estudiantes de la salud que realizan sus prácticas de pre grado, en un hospital público de nivel II-I en Lambayeque. Este estudio descriptivo involucró la participación de 80 estudiantes. Los resultados revelaron que las “estrategias de afrontamiento” más utilizadas fueron la religión. Además, se observaron factores sociodemográficos específicos en la población estudiantil.

Estrés en el ámbito laboral: Además, en lo que respecta a la fundamentación teórica, tanto la OMS como la OPS coinciden en la definición de estrés en el entorno laboral. Este fenómeno no es novedoso para ninguno de nosotros, dado que el ámbito del trabajo y su evolución industrial, la globalización, el avance tecnológico y la comunicación virtualizada nos han planteado desafíos y situaciones que a menudo superan nuestras capacidades y habilidades. Todo esto contribuye a un estado de estrés el que desencadena desordenes en el ámbito físico, mental y social, llegando inclusive a afectar la salud e influir en nuestras relaciones familiares y sociales (OPS/OMS, 2023).

Otra definición del estrés laboral establece que es el conjunto de alteraciones que ocasionan desequilibrios tanto físicos como psicológicos, y que surgen como resultado de factores y relaciones presentes en el entorno de trabajo. La Organización Internacional del Trabajo describe esta noción como un conjunto de manifestaciones en el cuerpo del trabajador que puede afectar su salud (OMS, 2020).

Las fuentes principales de estrés en el entorno laboral derivan de aspectos psicosociales vinculados con la estructura laboral, las configuraciones de las tareas y el ambiente laboral, así como de factores externos que pueden influir en el bienestar, el desempeño y la felicidad en el trabajo. Aunque el efecto de esta problemática varía según el individuo, es bien sabido que puede dar lugar a problemas de salud como trastornos mentales, cardiovasculares, cerebrovasculares, musculo esqueléticos y reproductivos. Asimismo, el estrés en el entorno laboral puede inducir diversos comportamientos problemáticos, incluyendo el abuso de sustancias, aumento en el consumo de tabaco, sedentarismo y trastornos del sueño (Osorio & Cárdenas, 2017).

Varios autores afirman que los problemas de estrés pueden disminuir la motivación, el compromiso y el desempeño laboral, lo que lleva a un aumento en la ausencia del trabajo, la rotación de empleados y la jubilación anticipada. Estos factores contribuyen a una merma en la productividad de una empresa (Patlán, 2019).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés laboral podría tener efectos perjudiciales en los ahorros y la productividad en las naciones en desarrollo, así como afectar la salud mental de los empleados. Por otro lado, es importante señalar que el tipo de estrés en el trabajo es causado por las demandas y presiones en el trabajo, así como de factores que influyen en las emociones percibidas y afectan al trabajador, resultando en una capacidad de respuesta para poder hacer frente al estrés; esto suele pasar cuando trabajas en diferentes campos de trabajo, incluso en todos los campos de trabajo, ocupaciones, recursos humanos en términos de familia (OIT, 2016).

Según la teoría de Maslach Burnout Inventory (MBI), el estrés laboral se refiere al síndrome de burnout o agotamiento laboral, que es una respuesta crónica y negativa al estrés laboral crónico. La teoría del estrés laboral de Maslach Burnout Inventory (MBI) se basa en tres dimensiones principales que describen el síndrome de burnout o agotamiento laboral: desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal. Estas dimensiones proporcionan una comprensión integral de los aspectos negativos y el deterioro asociado con el agotamiento laboral (Olivares, 2017). A continuación, se expondrán cada una de estas dimensiones en detalle:

Desgaste emocional: El desgaste emocional hace referencia a la sensación de agotamiento y agotamiento emocional que se experimenta en el trabajo. Las personas que experimentan un alto desgaste emocional suelen sentirse emocionalmente drenadas y sobrecargadas debido a las demandas emocionales asociadas con su trabajo. Pueden experimentar una disminución de la energía emocional y una sensación de estar abrumados por las emociones negativas, como la tristeza, la frustración o la ira (Galbán et al., 2021).

El desgaste emocional puede estar relacionado con trabajos que implican una alta carga emocional, como aquellos en los que se brinda atención médica, trabajo

Social o cuidado de enfermos. También puede estar influenciado por factores organizativos, como la ausencia de autoridad en el trabajo, carencia de respaldo social o la falta de recursos para lidiar con las demandas emocionales (Carlotto & Gobbi, 2021).

Despersonalización: La despersonalización se refiere a la adopción de una actitud distante, insensible y despersonalizada hacia las personas con las que se interactúa en el trabajo. Las personas que experimentan despersonalización pueden comenzar a ver a los demás como objetos o simplemente como parte del sistema en el que trabajan, en lugar de reconocer y responder a sus necesidades emocionales y personales (Arruda et al., 2020).

Este distanciamiento emocional puede manifestarse en actitudes cínicas, falta de empatía y comportamiento de rechazo o evasión hacia los demás. La despersonalización puede ser especialmente común en profesiones en las que hay una interacción frecuente con personas en situaciones de dificultad o estrés, como médicos, policías o profesionales de atención al cliente (Alvarado et al., 2021).

Falta de realización personal: Se encuentra relacionada con la percepción de que el trabajo carece de sentido y que uno no puede alcanzar metas o satisfacer necesidades personales a través de él. Las personas que experimentan esta dimensión del burnout pueden sentirse atrapadas en un ciclo de rutina y monotonía, sin ver progresos o logros significativos en su trabajo (Rodríguez et al., 2017).

La falta de realización personal puede generar una sensación de ineficacia y desvalorización, lo que puede afectar la motivación y la satisfacción laboral. Las personas pueden experimentar una desconexión entre sus valores personales y los objetivos y demandas de su trabajo, lo que contribuye a una sensación de estancamiento y desilusión (Baldeón et al., 2023).

En conjunto, estas tres dimensiones del burnout interactúan entre sí y pueden tener un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento laboral de una persona. Es importante reconocer los signos de estas dimensiones y abordarlas de manera adecuada para prevenir y gestionar el agotamiento laboral.

Estrategias de afrontamiento: En cuanto a las variables de estrategia de afrontamiento, se definieron como las herramientas mentales que cada individuo hace uso para con escenarios estresantes. A pesar de que su utilización no asegura resultados positivos en todos los casos, sí asisten en la generación, evitación o mitigación de desavenencias humanas, añadiéndoles intereses personales y contribuyendo a su consolidación. Además, estos procesos de afrontamiento no solo se presentan de forma individual sino también como mediadores en el ámbito familiar y social (Martinez & Gómez, 2017).

Según diversos estudios, las estrategias de afrontamiento son procedimientos específicos y precisos utilizados según la situación y varían según las condiciones que la desencadenan. Hay 18 tácticas de afrontamiento: enfocarse en resolver problemas, dedicar esfuerzo y logros, cultivar amistades cercanas, buscar pertenencia, mantener el enfoque en lo positivo, buscar momentos de relajación y entretenimiento, emplear distracción física, buscar respaldo social, acción social, recurrir al apoyo espiritual, buscar orientación profesional, sentir inquietud, concebir ilusiones, no afrontar la situación, ignorar los problemas, liberar presión, guardar pensamientos internos, atribuir la responsabilidad a uno mismo y autoinculparse (Ciramiet *al.* 2020).

Actualmente, las personas manejan estrategias de afrontamiento que son muy útiles y de apoyo para superar el estrés en función de cómo se sienten física y mentalmente. La forma en que se pongan en práctica y cómo se utilicen estas estrategias dependerá del tipo de factores o circunstancias que requieran el nivel de estrés que enfrenta un individuo (Uribe et al., 2018).

En el modelo teórico tenemos al autor Carver, quien plantea la siguiente afirmación de que el afrontamiento se presenta de tres formas: a) cuando el individuo se enfoca en un problema buscando una solución al problema; b) cuando se enfoca en la emoción, cuando quiere al momento de resolver un problema, el individuo suele experimentar ansiedad, miedo o estrés, por ejemplo, cuando existen recursos suficientes para poder resolver el problema, pero el individuo desconoce sus propias capacidades y potencialidades; c) Al enfocarse en la evitación; la persona trata de evitar el problema y lo que está pasando por un abanico de emociones, y además, se siente deprimida e insegura frente a estos temas (Noguera, 2021).

Sumado a esto, el lugar de trabajo ha cambiado debido a la emergencia sanitaria de la pandemia COVID-19, y los profesionales de los servicios de salud en primera línea están sufriendo factores de estrés como el miedo al contagio, la sobrecarga de trabajo, ir a trabajar todos los días, el horario de trabajo es agotador, estresante y confrontando situaciones desagradables, muchas veces por el trato exigente e incomprensible de los usuarios de la realidad que vivimos (Monterrosa et al., 2020).

Las condiciones de trabajo no son las adecuadas y seguras ante la pandemia del Covid-19, y muchos de estos lugares de trabajo no están preparados para enfrentar una pandemia mayor, que no solo ejerce mucha presión sobre la población mundial, sino que también provoca cambios en las personas. emociones y comportamientos como problemas de salud física.

Teorías de “estrategias de afrontamiento”: La teoría al respecto del tema desarrollada por Richard Lazarus y Susan Folkman es ampliamente reconocida y ha sido influyente en el campo de la psicología. Esta teoría se centra en la manera que se gestionan el estrés y se enfoca en las estrategias de afrontamiento focalizado en resolver el problema y la gestión emocional. A continuación, se expondrán estas teorías de manera expositiva (Viñas et al., 2015).

Afrontamiento basado en el problema: Lazarus y Folkman argumentan que dentro de las estrategias de afrontamiento más eficaces es abordar directamente el problema que está causando estrés. Esta estrategia implica identificar claramente el problema y dedicar tiempo y esfuerzo para resolverlo. El individuo se enfoca en encontrar soluciones prácticas, tomar medidas concretas y buscar recursos que puedan ayudar a enfrentar la situación estresante (Orbegoso, 2019).

Este enfoque implica una evaluación realista de la situación, identificar posibles alternativas y evaluar sus consecuencias. El individuo busca información relevante y desarrolla un plan de acción. El afrontamiento focalizado en el problema podría ser sustancialmente ventajoso en escenarios en las que el individuo percibe cierto grado de control sobre el problema y cree que sus acciones pueden marcar la diferencia.

Afrontamiento basado en la emoción: La otra táctica de afrontamiento que Lazarus y Folkman describen es el enfoque en la regulación de las emociones. Esta

estrategia implica manejar las respuestas emocionales que se experimentan ante situaciones estresantes. En lugar de abordar directamente el problema en sí, el individuo dirige sus esfuerzos hacia la gestión de las emociones negativas asociadas al estrés (Gallardo, 2019).

El afrontamiento focalizado en la emoción implica reconocer, aceptar y expresar las emociones de manera adecuada. Puede incluir técnicas como buscar respaldo en el entorno social, comunicar las emociones mediante expresión verbal, o emplear prácticas de relajación y reducción del estrés (Gallardo, 2019).

Esta estrategia se utiliza cuando el individuo percibe que no puede cambiar directamente la situación estresante y, en cambio, se enfoca en controlar su respuesta emocional para reducir el malestar asociado.

Afrontamiento basado en la evitación: existe otra estrategia importante denominada "afrontamiento basado en la evitación". Esta estrategia implica evitar o evitar activamente el problema o la situación estresante, así como las emociones negativas asociadas a ella (Izquierdo, 2020). En lugar de enfrentar directamente el problema o las emociones, la persona intenta ignorarlos o distraerse de ellos (Izquierdo, 2020).

El afrontamiento basado en la evitación puede manifestarse de diversas formas, como negar la existencia del problema, evitar conversaciones o situaciones relacionadas con el estrés, buscar distracciones o desconectar emocionalmente de la situación problemática. Es importante destacar que, aunque el afrontamiento basado en la evitación puede brindar un alivio temporal, no aborda ni resuelve la causa subyacente del estrés (Viñas et al., 2015).

Richard Lazarus, uno de los autores de la teoría del estrés y afrontamiento, también ha abordado la estrategia de afrontamiento basada en la evitación en su trabajo. Lazarus reconoce que la evitación puede ser una estrategia válida en determinadas circunstancias, especialmente cuando la situación es extremadamente amenazante o cuando no se tienen los recursos necesarios para enfrentarla de manera efectiva.

Sin embargo, advierte que la evitación prolongada y generalizada puede conducir a un aumento del estrés a largo plazo y dificultar el desarrollo de habilidades de afrontamiento efectivas (Viñas et al., 2015).

Es importante señalar que el afrontamiento basado en la evitación no se considera una estrategia óptima de afrontamiento, ya que no aborda la fuente del estrés ni promueve una adaptación saludable a largo plazo. En cambio, se recomienda utilizar estrategias de afrontamiento más activas y efectivas, como el afrontamiento focalizado en el problema o la emoción, que permiten abordar y resolver los desafíos y las emociones negativas de manera constructiva.

En resumen, el afrontamiento basado en la evitación es una estrategia de afrontamiento que implica evitar o distraerse de un problema o situación estresante, así como de las emociones asociadas a ella. Aunque puede proporcionar un alivio temporal, no aborda la causa subyacente del estrés. Richard Lazarus, autor de la teoría del estrés y afrontamiento, ha discutido esta estrategia en su trabajo, advirtiendo sobre los posibles efectos negativos de una evitación prolongada.

En conclusión, Lazarus y Folkman desarrollaron una teoría del estrés y afrontamiento que destaca tres estrategias: el afrontamiento basado en el problema, el afrontamiento basado en la emoción y el afrontamiento basado en la evitación. Estas estrategias ofrecen diferentes enfoques para abordar el estrés, ya sea a través de la absolución directa del problema o la regulación de las emociones. La elección de la estrategia adecuada dependerá de la percepción de control y las circunstancias individuales de cada persona.

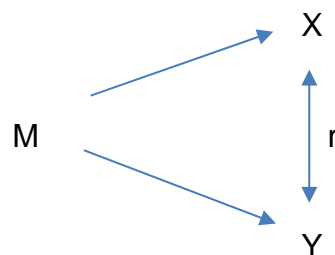
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. **Tipo de investigación:** Básico, debido que es un tipo de investigación científica que se enfoca en el estudio de fenómenos con el objetivo principal de aumentar el conocimiento teórico y comprender los principios fundamentales de un tema particular. Se realiza con el propósito de adquirir un entendimiento más profundo de los conceptos y las relaciones entre variables, sin necesariamente tener una aplicación práctica o inmediata (Guevara et al., 2020).

3.1.2. **Diseño de investigación:** No experimental debido a que no existió manipulación de las variables por parte de los investigadores, así mismo, es correlacional, debido a que busca mostrar la relación que gira en torno a las dos variables en estudio, así mismo corresponde al estudio de corte transversal y prospectiva, siendo los datos recolectados en un solo periodo de tiempo posterior al planteamiento del estudio (Alonso et al., 2016; Pavón & Gogeoascoechea, 2014).

Esquema del diseño:



Leyenda:

M: "Muestra"

X: "Estrés Laboral"

Y: "Estrategias de afrontamiento"

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrés laboral

Definición conceptual: El estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus

conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OPS/OMS, 2023).

Definición operacional: Análisis del sentimiento que presentan las personas frente a una situación estresante

Variable dependiente: Estrategias de afrontamiento

Definición conceptual: Comportamiento conductual de la persona frente a situaciones que generan stress (Castaño & León, 2010).

Definición operacional: Valoración de la forma de actuar frente a eventos estresantes

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. **Población:** Representada por 248 trabajadores de salud con labores administrativas en la Dirección sub Regional de Salud de Cutervo, durante el periodo Febrero – Marzo del 2023, la población fue considerada en base a los registros de planillas de los empleados de la Gerencia sub Regional De Salud de Cutervo.

Criterios de inclusión

- Ser mayores a 18 años
- Ser trabajador de la DISA-CUTERVO.
- No tener impedimento físico o mental para participar

Criterios de exclusión

- No brindar su consentimiento
- Haber participado anteriormente.
- Personal contratado de manera temporal

3.3.2. **Muestra:** Se tomó una muestra correspondiente a 151 trabajadores de salud con labores administrativas en la Dirección sub Regional De Salud de Cutervo. La muestra representativa fue calculada mediante fórmula estadística, la cual se determinó mediante la fórmula siguiente cuando se conoce la población(Lopez, 2016):

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral	N	= 248
Alfa (máximo error tipo I)	α	= 0.05
Nivel de confianza	$1 - \alpha/2$	= 0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z(1 - \alpha/2)$	= 1,960
Prevalencia de la enfermedad	p	= 0,500
Complemento de p	q	= 0,500
Precisión	d	= 0,500

$$n = \frac{(0.5 \times 0.5)(1.96)^2 (248)}{(0.05)^2(248 - 1) + (0.5 \times 0.5)(1.96)^2}$$

n = 150,94 → 151

3.3.3. Muestreo: Corresponde al probabilístico aleatorizado (C. Hernández & Carpio, 2019).

3.3.4. Unidad **de análisis:** Personal de salud con labores administrativas

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica que se empleó en estudio fue la encuesta mediante la cual se recolectó datos con relación a opiniones, actitudes y comportamientos de las personas empleando el cuestionario (R. Hernández, 2018).

Instrumento: En cuanto al instrumento, fue el cuestionario el que consiste en una serie de preguntas elaboradas sistemáticamente sobre el tema que se quiere estudiar, modificado de Ninatanta, V (2022) el cual fue debidamente

validado por juicio de expertos y con validez estadística (Sanchez, 2022; Suárez et al., 2018)

Validación y confiabilidad:

Validación: Se refiere a la evidencia de que una prueba o instrumento mide lo que pretende medir y es relevante para el propósito previsto, en ese sentido se realizó la validación mediante juicio de expertos.

Confiabilidad: Se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos por el instrumento de evaluación a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones, siendo confiable cuando produce resultados consistentes y similares cuando se aplica en múltiples ocasiones a la misma muestra o población, en ese sentido, la confiabilidad del instrumento se determinó mediante una prueba piloto a 10 personas y fue calculada mediante el coeficiente alfa de Cronbach (Morales, 2011).

3.5. Procedimientos

Se realizaron los respectivos permisos de manera formal a la Dirección Regional de Salud de Cutervo, luego de la emisión de aceptabilidad se inició a la aplicación del cuestionario.

Se seleccionó la muestra de estudio conformada por el personal que cumplió los criterios, luego se les explicó los objetivos del estudio, así mismo, se les informó de la confidencialidad de los datos proporcionados y se les solicitó que firmen el consentimiento informado, requisito indispensable para dar inicio a la aplicación del cuestionario.

Se proporcionó el cuestionario con una tablilla de madera y lapicero para que sea resuelto por cada personal participante, el tiempo aproximado para su desarrollo fue de 15 minutos, luego de los cuales se entregó el cuestionario y procedió posteriormente al registro de la información proporcionada por los participantes en una base de datos en Excel para su posterior análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Previo al análisis de los datos generales, se aplicó una prueba piloto con una muestra de 15 personas para determinar la confiabilidad del cuestionario,

mediante la prueba de Alfa de Cronbach, posteriormente los datos proporcionados registrados en la base de datos en Excel, fueron importados al programa estadístico SPSS ver. 26 mediante el cual se analizó la estadística descriptiva y aplicó las pruebas inferencias para contrastar la hipótesis del estudio con un nivel de significancia del 0.05. Se aplicaron las pruebas de normalidad de Kolmogorov Smirnov y posteriormente la prueba del coeficiente de Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables en estudio.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos son de vital importancia para garantizar la protección y el respeto de los sujetos humanos involucrados en el estudio. En este sentido, se deben considerar los principios éticos y directrices establecidas en el Informe Belmont (Belmont-Report, 1979).

- Respeto a la autonomía: Los participantes brindaron su consentimiento informado voluntario para participar en el estudio. Así mismo, recibieron información clara y comprensible sobre los objetivos del estudio.
- Beneficencia: La investigación tuvo como objetivo principal el beneficio de los participantes y de la comunidad en general. Los posibles riesgos fueron minimizados.
- Justicia: La selección de los participantes fue equitativa y no discriminatoria. Se garantizó que todos los sujetos tuvieran igualdad de oportunidades para participar y acceder a los beneficios resultantes de la investigación.
- No maleficencia: Se tomaron medidas para evitar daños y riesgos innecesarios para los participantes.
- Confidencialidad: La privacidad y confidencialidad de los datos de los participantes fueron resguardados en todo momento.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

“Niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública”

		Frecuencia	Porcentaje
Desgaste emocional	Bajo	151	100,0
	Medio	0	0
	Alto	0	0
Despersonalización	Bajo	139	92,1
	Medio	12	7,9
	Alto	0	0,0
Falta de realización personal	Bajo	146	96,7
	Medio	5	3,3
	Alto	0	0,0

Nota: Cuestionario aplicado al Personal de Salud de la Dirección Sub Regional De Salud Cutervo.

En la tabla 1 se determinó los “niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública”, donde se encontró con respecto al desgaste emocional que en el 100% de los participantes es bajo, con respecto a la despersonalización el 92,1% es Bajo y con respecto a la falta de realización personal también se observó que el 95.7% es bajo, el resto de niveles estuvieron por debajo del 10% en todas las dimensiones.

Tabla 2.

“Niveles de estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública”

		Frecuencia	Porcentaje
Enfoque en el problema	Inadecuado	116	76,8
	Moderado	35	23,2
	Adecuado	0	0,0
Enfoque en la emoción	Inadecuado	5	3,3
	Moderado	111	73,5
	Adecuado	35	23,2
Enfoque en la invitación	Inadecuado	128	84,8
	Moderado	17	11,3
	Adecuado	6	4,0

Nota: Cuestionario Aplicado a trabajadores de Salud De La Dirección Sub Regional De Salud Cutervo

En esta figura 2, se determinó los “niveles de estrategia de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública”, donde se encontró con respecto al enfoque en el problema que en el 76,8% de los participantes es bajo, seguido por un 23,2% que es moderado, y un 23,2% es adecuado y con respecto al enfoque en la invitación también se observó que el 84,8% es bajo y un 11,3% es moderado.

“Relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el problema del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública”

Tabla 3.

Prueba de distribución normal de los datos

		Kolmogorov-Smirnov^a		
Estrategía de afrontamiento		Estadístico	gl	Sig.
Estres Laboral	Enfocado en el problema	0,472	146	0,000
	Enfocado en la emoción	0,616	146	0,001
	Enfocado en la evitación	0,520	146	0.000

Nota: Cuestionario aplicado al Personal Administrativo De La Dirección Subregional De Salud Cutervo.

Se observa la determinación de la normalidad, en este caso, se considera que la muestra no sigue una distribución normal al comparar el valor de significancia con alfa del estudio

Tabla 4.*Tabla cruzada: Enfoque en el problema versus Estrés Laboral*

			<u>Estrés Laboral</u>		
			Bajo	Medio	Total
Enfoque en el problema	Inadecuado	Recuento	116	0	116
		% dentro de Estrés Laboral	100,0%	0,0%	76,8%
	Moderado	Recuento	0	35	35
		% dentro de Estrés Laboral	0,0%	100,0%	23,2%
Total	Recuento		116	35	151
	% dentro de Estrés Laboral		100,0%	100,0%	100,0%

Correlaciones				
			Estrés Laboral	Enfoque en el problema
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	151	151
	Enfoque en el problema	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	151	151

Nota: Cuestionario aplicado al Personal Administrativo De La Dirección Subregional De Salud Cutervo.

En esta tabla se muestra la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el problema del personal de salud con labores administrativas, donde se puede observar que el 100% de los que presentan estrés laboral bajo presentan una estrategia de afrontamiento basada en el enfoque en el problema, inadecuado y el 100% que presentan un estrés laboral medio, presentan una estrategia moderada. En el análisis de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, se puede apreciar que existe una alta correlación entre estas dos variables en estudio.

Tabla 5.*Tabla cruzada: Enfoque en la emoción versus Estrés Laboral*

		Estrés Laboral			
		Bajo	Medio	Total	
Enfoque en la emoción	Inadecuado	Recuento	5	0	5
		% dentro de Estrés Laboral	4,3%	0,0%	3,3%
	Moderado	Recuento	94	17	111
		% dentro de Estrés Laboral	81,0%	48,6%	73,5%
	Adecuado	Recuento	17	18	35
		% dentro de Estrés Laboral	14,7%	51,4%	23,2%
Total	Recuento	116	35	151	
	% dentro de Estrés Laboral	100,0%	100,0%	100,0%	

Correlaciones				
		<u>Estrés Laboral</u>	<u>Enfoque en la emoción</u>	
Rho de Spearman	<u>Estrés Laboral</u>	Coeficiente de correlación	1,000	0,370**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	151	151
	<u>Enfoque en la emoción</u>	Coeficiente de correlación	0,370**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	151	151

Nota: Cuestionario aplicado al Personal Administrativo de La Dirección Subregional DeSalud Cutervo.

En esta tabla, se muestra la relación entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal de salud con labores administrativas, donde se puede observar que el 81,0% de los que presentan estrés laboral bajo presentan una estrategia de afrontamiento basada en el enfoque en la emoción, Moderado y el 51,4% que presentan un estrés laboral medio, presentan una estrategia adecuada. En el análisis de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, se puede apreciar que existe una correlación baja entre las variables de estudio (0,370).

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el primer objetivo específico, que evalúa los niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública, muestran que en general, los participantes experimentan niveles bajos de estrés en las dimensiones de desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Específicamente, en relación con el desgaste emocional, se encontró que el 100% de los participantes presentaron niveles bajos de estrés en esta dimensión. Esto significa que los empleados administrativos de salud no se sienten emocionalmente agotados en gran medida debido a su trabajo, lo que puede estar relacionado con una percepción general de bienestar emocional en el ámbito laboral.

En cuanto a la despersonalización, el 92,1% de los participantes reportó niveles bajos de estrés en esta dimensión, y solo el 7,9% lo calificó como un nivel medio de estrés. El hecho de que la gran mayoría de los empleados administrativos de salud tengan niveles bajos de despersonalización sugiere que mantienen relaciones más saludables y empáticas con los demás en su entorno laboral.

En cuanto a la falta de realización personal, el 96,7% de los participantes reportó niveles bajos de estrés en esta dimensión, y solo el 3,3% lo calificó como un nivel medio de estrés. El hecho de que la gran mayoría de los empleados administrativos de salud tengan niveles bajos de falta de realización personal indica que se sienten satisfechos y encuentran sentido en sus tareas laborales.

Al comparar estos resultados con otros estudios, como el de Sixtos en el personal médico durante la pandemia, se observan diferencias significativas. Mientras que el estudio de Sixtos encontró que el 33.3% del personal médico presentó desgaste emocional, en el estudio actual, el 100% del personal administrativo de salud reportó niveles bajos de desgaste emocional. Esto puede sugerir que el trabajador administrativo de salud puede estar experimentando un nivel de estrés emocional diferente en comparación con el personal médico durante la pandemia.

Por otro lado, el estudio de Portero (2019) en el personal del servicio de emergencia de un hospital encontró un 48.94% de despersonalización. En contraste, en el estudio actual, solo el 7,9% del personal administrativo de salud reportó niveles medios de despersonalización, mientras que el 92,1% presentó niveles bajos. Estas diferencias podrían deberse a las características particulares de cada entorno laboral y las responsabilidades específicas de cada grupo de trabajadores de la salud.

Asimismo, el estudio realizado por Águila, Pariona (2022) en personal de salud mostró diferentes resultados en las dimensiones evaluadas. Aunque ambos estudios encontraron niveles bajos de estrés en la realización personal y despersonalización, el estudio actual mostró que el 100% del personal administrativo de salud presentó niveles bajos de desgaste emocional, mientras que en el otro estudio, el 50% presentó agotamiento emocional. Estas diferencias pueden deberse a diversas variables, como las características específicas de la población estudiada, las condiciones de trabajo y otros factores contextuales.

En resumen, los resultados obtenidos en el estudio actual indican que el personal de salud con labores administrativas en la Gerencia Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca, presenta niveles bajos de estrés laboral en las dimensiones de desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal. Sin embargo, es importante destacar que las comparaciones con otros estudios deben considerar las particularidades de cada contexto y grupo de trabajadores de la salud, ya que pueden influir en los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos con respecto al segundo objetivo específico, muestran que existen diferentes enfoques para hacer frente al estrés laboral en esta población.

En cuanto a las estrategias basadas en el problema, que implican abordar directamente los aspectos estresantes del trabajo, se observa que el 76,8% de los participantes las consideró inadecuadas y solo el 23,2% las consideró moderadas. Esto sugiere que la mayoría de los empleados administrativos de salud no se sienten completamente equipados para enfrentar los desafíos laborales de manera directa y efectiva.

En relación con las estrategias enfocadas en la emoción, que implican manejarlas emociones asociadas al estrés, el 73,5% las calificó como moderadas y el 23,2% las consideró adecuadas. Solo un pequeño porcentaje, el 3,3%, las calificó como inadecuadas. Estos resultados indican que una parte significativa del personal utiliza métodos para lidiar con sus emociones, pero no en la medida óptima.

En cuanto a las estrategias enfocadas en la evitación, que pueden incluir: ignorar o evitar el estrés, el 84,8% las consideró inadecuadas, el 11,3% las calificó como moderadas y solo el 4,0% las consideró adecuadas. Esto sugiere que una gran mayoría de los empleados administrativos de salud no está utilizando enfoques efectivos para afrontar el estrés relacionados con la evitación.

Los resultados reflejan la importancia de contar con recursos y apoyo social adecuados para hacer frente al estrés laboral. Parece que muchos empleados administrativos de salud pueden estar careciendo de estrategias adecuadas para hacer frente a los desafíos laborales y a las emociones asociadas.

Al comparar estos resultados con otros estudios mencionados, se observan diferencias en las estrategias de afrontamiento empleadas. Por ejemplo, el estudio de Sixtosm (2022) en personal asistencial médico encontró que la estrategia de resolución de problemas fue utilizada por el 77,8% de los participantes, lo que sugiere una mayor aplicación de esta estrategia en comparación con el estudio actual.

Además, el estudio de Bischoff, Otto y Wollesen (2019) observó niveles menores de estrés cuando se emplearon estrategias de afrontamiento como el yoga, tai chi y qigong. Esto indica que la adopción de ciertas técnicas específicas puede tener un impacto positivo en la reducción del estrés laboral.

Los resultados obtenidos en el tercer objetivo específico revelan una relación altamente significativa entre el “estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

En particular, se encontró un coeficiente de correlación de 1.00 entre el estrés laboral y la dimensión enfocada en el problema, calculado mediante la prueba de Rho de Spearman. Un coeficiente de correlación de 1.00 indica una correlación perfectamente positiva, lo que significa que a medida que aumenta una variable (en este caso, el estrés laboral), la otra variable (estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema) también aumenta en proporción directa.

Este resultado sugiere que aquellos individuos que experimentaron niveles más altos de estrés laboral tendieron a utilizar estrategias más orientadas a abordar directamente los problemas laborales. En otras palabras, cuando los empleados enfrentan altos niveles de estrés en el trabajo, tienden a responder de manera proactiva, buscando soluciones prácticas y tomando acciones concretas para enfrentar las demandas laborales que los están afectando emocionalmente.

Estas estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema pueden incluir, por ejemplo, identificar los desafíos específicos que están causando el estrés, buscar recursos y apoyo para resolverlos, establecer planes de acción para abordar los problemas y tomar medidas concretas para mejorar las situaciones estresantes en el trabajo.

Es importante destacar que esta correlación positiva no implica necesariamente que las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema sean siempre efectivas o que sean la única manera adecuada de lidiar con el estrés laboral. Cada individuo puede tener diferentes estilos y preferencias de afrontamiento, y la eficacia de las estrategias puede depender del contexto y la naturaleza del estrés experimentado.

Además, este resultado enfatiza la relevancia de contar con recursos y apoyo adecuados en el entorno laboral para hacer frente al estrés. Si las organizaciones brindan a sus empleados herramientas para abordar los desafíos laborales y fomentan un ambiente de apoyo y colaboración, es más probable que los empleados utilicen estrategias de afrontamiento efectivas y experimenten niveles más bajos de estrés laboral en general.

En conclusión, los resultados muestran que el estrés laboral puede estar relacionado con el uso de estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema, lo que sugiere que el estrés puede actuar como un motivador para buscar soluciones y tomar medidas concretas en el ámbito laboral. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para el desarrollo de intervenciones y programas de bienestar laboral que ayuden a los empleados a manejar de manera más efectiva el estrés y a mantener una mejor salud emocional en el trabajo.

Los resultados obtenidos en el cuarto objetivo específico muestran que se observó un coeficiente de correlación de 0,370 entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en la dimensión enfocada en la emoción. Un coeficiente de correlación de 0,370 indica una correlación positiva moderada, lo que significa que existe una relación entre estas dos variables, pero no es tan fuerte como la correlación encontrada en el tercer objetivo específico (correlación perfectamente positiva).

El hecho de que la correlación sea positiva sugiere que, en general, los participantes que experimentaron niveles más altos de "estrés laboral tendieron a recurrir a estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción", como la expresión emocional y la búsqueda de actividades placenteras fuera del trabajo. Sin embargo, es importante destacar que esta relación no fue tan fuerte como en el caso de las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema.

Estas estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción pueden ser útiles para manejar y regular el estado de ánimo, así como para reducir la carga emocional asociada al estrés laboral. La expresión emocional, como hablar con alguien de confianza sobre los sentimientos y preocupaciones relacionadas con el trabajo, puede proporcionar un alivio

emocional y ayudar a procesar el estrés. De manera similar, buscar actividades placenteras fuera del trabajo puede servir como una forma de desconexión y recuperación emocional después de una jornada laboral estresante.

A pesar de la correlación positiva moderada, es interesante notar que no se observó una relación fuerte entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción. Esto sugiere que algunos participantes pueden haber utilizado otras formas de afrontamiento o quizás no hayan recurrido tanto a estas estrategias específicas para lidiar con el estrés laboral.

El estudio de Nikunlaakso, et al. (2022) mencionado también respalda el propósito es que las estrategias de afrontamiento son importantes para promover la salud mental, especialmente a nivel organizacional. Esto significa que, a nivel de la empresa o institución, es fundamental brindar recursos y apoyo que fomenten estrategias de afrontamiento efectivas para que los empleados puedan manejar mejor el estrés y mantener un bienestar psicológico adecuado.

En conclusión, los resultados del cuarto objetivo muestran una correlación moderada entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción. Aunque algunas personas pueden recurrir a estas estrategias para manejar sus emociones relacionadas con el trabajo, no fue una tendencia tan marcada como en las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema. Estos hallazgos resaltan la importancia de adoptar enfoques integrales que aborden tanto el aspecto emocional como el aspecto práctico del manejo del estrés laboral para promover la salud mental en el ámbito laboral.

Los resultados del quinto objetivo específico muestran que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,310 entre el “estrés laboral y las estrategias de afrontamiento” en la dimensión enfocada en la evitación. El coeficiente indica una correlación positiva moderada, lo que significa que existe una relación entre estas dos variables, pero nuevamente, no es tan fuerte como la correlación encontrada en el tercer objetivo específico (correlación perfectamente positiva).

El hecho de que la correlación sea positiva sugiere que, en general, los participantes que experimentaron niveles más altos de estrés laboral tendieron a recurrir a ciertas estrategias de evitación para lidiar con dicho estrés. Sin embargo, esta relación tampoco es lo suficientemente fuerte como para afirmar que el estrés laboral está directamente relacionado con el uso de estrategias de evitación por parte del personal administrativo de salud en la Gerencia Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca.

Las estrategias de evitación en el afrontamiento se refieren a acciones y pensamientos que buscan evitar o escapar de las situaciones estresantes en lugar de enfrentarlas directamente. Algunos ejemplos de estrategias de evitación pueden incluir ignorar el problema, distraerse con otras actividades, negar la realidad o evitar conversaciones o tareas estresantes.

Es importante tener en cuenta que, aunque existe una correlación positiva moderada, esta relación no necesariamente implica una causalidad directa. Es decir, no se puede afirmar que el estrés laboral sea la causa directa del uso de estrategias de evitación, ni que el uso de estrategias de evitación sea la causa directa del estrés laboral. Pueden existir otros factores y variables que influyan en esta relación.

Es posible que algunos empleados recurran a estrategias de evitación para lidiar con el estrés laboral como una forma de protección o para evitar confrontar situaciones difíciles. Sin embargo, esta forma de afrontamiento puede no ser la más efectiva a largo plazo, ya que evadir constantemente los problemas laborales puede generar una acumulación de estrés y dificultar la búsqueda de soluciones adecuadas.

En el ámbito administrativo. Asimismo, se espera que este estudio contribuya al conocimiento existente sobre el estrés laboral y sus efectos en el personal de salud, generando recomendaciones y lineamientos que puedan ser aplicados tanto a nivel local como en otros contextos similares, sin embargo, se recomienda realizar investigaciones adicionales que amplíen la muestra y consideren otras variables relevantes para obtener una imagen más completa del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en este contexto específico.

VI. CONCLUSIONES

1. Los niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas con respecto a la despersonalización el 92,1% es Bajo y con respecto a la falta de realización personal también se observó que el 95.7%
2. Los niveles de estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas se encontraron que el 76,8% de los participantes es bajo, 76,8% de los participantes es bajo y con respecto al enfoque en la invitación el 84,8% es bajo
3. Hay correlación elevada entre las variables en la dimensión enfocada en el problema en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública
4. Existe una baja correlación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública
5. Existe una baja correlación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al personal de salud, fomentar conciencia sobre el estrés laboral ya que es fundamental que el personal de salud con labores administrativas comprenda los riesgos asociados con el estrés laboral y sus posibles consecuencias en la salud física y mental.
2. A la institución de salud, promover un ambiente laboral saludable estableciendo políticas y prácticas que fomenten un ambiente laboral saludable para el personal administrativo. Esto incluye garantizar la seguridad laboral, proporcionar recursos adecuados, promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y fomentar la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.
3. A la institución de salud, es esencial que se implementen programas de apoyo emocional y social para el personal de salud con labores administrativas. Esto puede incluir sesiones de terapia grupal, programas de mentoría, y la creación de espacios seguros para compartir experiencias y preocupaciones.
4. A la institución de salud debe ofrecer programas de desarrollo de habilidades de afrontamiento para el personal administrativo. Estos programas pueden incluir técnicas de relajación, manejo del tiempo, técnicas de comunicación efectiva.
5. A la institución de salud, debe permitir que el personal administrativo participe en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo y brindarles cierto nivel de autonomía puede ayudar a reducir el estrés laboral. Esto les brinda una sensación de control sobre su trabajo y promueve la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2022). *Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de un centro de salud de MINSA – Lambayeque* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97538/Acosta_SJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aguila, S., & Pariona, N. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, 2021* [PE]. <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/350>
- Alonso, A., García, L., León, I., García, E., Gil, B., & Ríos, L. (2016). Métodos de investigación de enfoque experimental. En *Metodología de la investigación educativa* (pp. 167-193).
- Alvarado, M., Delgado, L., & Benavides, J. (2021). Síndrome de desgaste ocupacional en médicos: una revisión narrativa. *Revista Hispanoamericana de Ciencias de la Salud*, 7(2), 56-62.
- Amayo, A. (2021). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en profesionales de enfermería del sector público*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13786>
- Arruda, A., Neto, C., & Montanha, H. (2020). Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: Una revisión sistemática. *Revista*, 29(1), 357-373.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7920874>
- Baldeón, M., Janampa, L., Rivera, J., & Santivañez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1).
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>
- Belmont-Report. (1979). El informe de Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. En *Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento*. <https://doi.org/10.1097/RCT.0b013e31811512d6>
- Bischoff, L., Otto, A., Hold, C., & Wollesen, B. (2019). The effect of physical activity interventions on occupational stress for health personnel: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 97, 94-104.
<https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU.2019.06.002>

- Carlotto, M., & Gobbi, M. (2021). Desempleo y síndrome de Burnout. *Revista de Psicología*, 10(1), 131. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2001.18558>
- Castaño, E., & León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257. <http://www.>
- Cirami, L., Hernan, E., & Ferrari, L. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia Covid-19. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 24(2).
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cNp7HQxDEHYJ:h>
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7781473.pdf&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Contreras, L. (2022). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de Salud en contexto COVID19 Puesto de Salud Villa Hermosa, Chiclayo* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85035/Contreras_DLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Crozet, M. (2022). *Salud mental en el trabajo: La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*.
[https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)
- Dias, L., De Oliveira, A., Do Nascimento, R., Grando, F., Pimentel, L., & Volpato, F. (2022). Estresse ocupacional em colaboradores de um clube recreativo: o papel das estratégias de coping. *Brazilian Journal of Health Review*, 5(1).
<file:///C:/Users/User/Downloads/43303-108366-1-PB.pdf>
- Galbán, N., Devonish, N., Guerra, M., & Marín, C. (2021). Cansancio emocional en médicos anestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 450-465. <https://doi.org/10.36390/telos232.15>
- Gallardo, L. (2019). Afrontamiento al estrés: Una revisión teórica y evolutiva del concepto [Universidad Señor de Sipán]. En *Facultad de humanidades, Escuela académica profesional de psicología*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5737>

- García, M., & Gil, M. (2017). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19, 11-30. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Guarino, L. (2022). *Burnout laboral: Estos son los países más “exhaustos” de Latinoamérica*. Bloomberg Línea. <https://www.bloomberglinea.com/2022/10/28/burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento.*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud «Alerta»*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En *McGraw-Hill Interamericana* (1era edici). <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Izquierdo, M. (2020). Estrategias de Afrontamiento: Una Revisión Teórica. *Repositorio Universidad De Sipan*, 1(1), 1-31. [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6889/Izquierdo Martínez Miluska Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6889/Izquierdo%20Mart%C3%ADnez%20Miluska%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez, P. (2016). Poblacion, muestra y muestreo. *Punto cero*, 09(08). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lozano, J., & Olivos, D. (2021). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, 2021*. [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2499/TESIS FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2499/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna, J. (2019). *Estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes de prácticas pre-profesionales de ciencias de la salud, en un hospital público nivel II-I de Lambayeque, agosto-diciembre, 2018* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2107/1/TL_LunaGallardoJuan.pdf

- Martinez, A., & Gómez, J. (2017). Formalización del concepto de Afrontamiento: una aproximación en el cuidado de la Salud. *Universidad de Alcalá*, 11(3), 744. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2017000300011
- Milla, B. (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en tiempos de pandemia por la COVID-19 en trabajadores de una clínica Huacho, 2021. [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87679>
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., & Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, 23(2). <https://doi.org/10.29375/issn.0123-7047>
- Morales, P. (2011). Guía para construir cuestionarios y escalas de actitudes. *Universidad Rafael Landívar*. <http://www.upcomillas.es/personal/peter/otrosdocumentos/Guiaparaconstruirescalasdeactitudes.pdf>
- Nikunlaakso, R., Selander, K., Oksanen, T., & Laitinen, J. (2022). Interventions to reduce the risk of mental health problems in health and social care workplaces: A scoping review. *Journal of Psychiatric Research*, 152, 57-69. <https://doi.org/10.1016/J.JPSYCHIRES.2022.06.004>
- Ninatanta, V. (2022). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas. Gerencia Regional de Salud La Libertad, 2021 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89278>
- Noguera, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Revista Electrónica Enfermería actual en Costa Rica.*, 40. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n40/1409-4568-enfermeria-40-43713.pdf>
- OIT. (2016). *Estrés laboral: tema especial*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/global/docs/WCMS_475146/lang--es/index.htm
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://doi.org/10.4067/s0718->

24492017000100059

- OMS. (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- OPS/OMS. (2023). *Estrés*. Organización Panamericana de la Salud. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Orbegoso, M. (2019). *AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS, UNA REVISIÓN TEÓRICA Para obtener el grado académico de Bachiller en Psicología Línea de investigación: Psicología y Desarrollo de Habilidades* [Universidad Señor de Sipan]. Margarita
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *La salud mental en el trabajo*. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psicol*, 13(1). <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Pavón, P., & Gogeoascoechea, M. (2014). Metodología de la Investigación II. *Universidad Veracruzana, Instituto de Ciencias de la Salud*, 44. http://sapp.uv.mx/univirtual/especialidadesmedicas/mi2/modulo1/docs/Diseño_sde...pdf
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias* [Universidad de Córdoba, UCOPress]. <http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Estrés laboral en docentes. *Aula de encuentro: Revista de investigación y comunicación de experiencias educativas*, 1(1), 91-100. https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Gestion_Universitaria/vol1num1/Revista_de_Gestion_Universitaria_V1_N1_3.pdf
- Sanchez, F. (2022). El Instrumento y su Estadística en una Tesis. *Estadística*,

- 4(1), 88-100. <http://www.aacentrum.com/libros>
- Sánchez, Y., & Fernández, R. (2021). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo – 2018*.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9863>
- Silva, A. (2022). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79924/Silva_RAM-SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sixtos, A. (2022). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal médico que atendió a pacientes en el módulo respiratorio durante la pandemia Covid-19 en la unidad de medicina familiar no.1, Aguascalientes*.
<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/2278/456570.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suárez, J., Pedrosa, I., Lozano, L., García, E., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2018). Using reversed items in likert scales: A questionable practice. *Psicothema*, 30(2), 149-158. <https://doi.org/10.7334/psicothema2018.33>
- Uribe, A., Ramos, I., Villamil, I., & Palacio, J. (2018). La importancia de las estrategias de afrontamiento en el bienestar psicológico en una muestra escolarizada de adolescentes. *Psicogente*, 21(40), 440-457.
<http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v21n40/0124-0137-psico-21-40-00440.pdf>
- Vassiley, A., Dayaran, K., Barratt, T., & Burgess, J. (2022). Workplace Psychosocial Hazards: Employment Relations Frameworks and Implications for Workers' Health and Safety. *Journal of Industrial Relations*, 5.
<https://doi.org/10.1016/j.envint.2021.106595>
- Viñas, F., González, M., García, Y., Malo, S., & Casas, F. (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Anales de Psicología*, 31(1), 226-233.
<https://doi.org/10.6018/analesps.31.1.163681>
- Zare, S., Mohammadi, M., Esmaeili, R., Kazemi, R., Naseri, S., & Panahi, D. (2021). Occupational stress assessment of health care workers (HCWs) facing COVID-19 patients in Kerman province hospitals in Iran. *Heliyon*, 7(5).
<https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2021.E07035>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública

Autor: Alarcón Vásquez Mariela Jaqueli

Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública?	Determinar la relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública	Hipótesis Nula (H ₀): No existe relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.	Estrés laboral	Desgaste emocional	- Agotamiento	Tipo de investigación: Aplicada
		Hipótesis Alterna (H ₁): Existe relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.			- Terminó de jornada	
				Despersonalización	- Fatiga	Diseño: No experimental, de corte transversal y correlacional
					- Estrés por el trabajo	
				Falta de realización	- Quemado por el trabajo	Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario
					- Pérdida de interés	
					- Pérdida de entusiasmo	
					- Molestado mientras trabaja	
					- Cinismo	
					- Dudas sobre el trabajo	
					- Resolución de problemas	
					- Contribución eficaz	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica			
<p>Cuáles serán los niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.</p>	<p>Determinar los niveles de estrés laboral en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.</p>		<p>Estrategias de afrontamiento</p>	<p>Enfocado en el problema</p> <ul style="list-style-type: none"> - No ser bueno - Falta de realización - Cosas que valen la pena - Falta de eficacia - Afrontamiento activo - Planificación - Supresión de actividades distractoras - Refrenar el afrontamiento - Apoyo social 	<p>INADECUADA: 21 - 23</p>
<p>Determinar los niveles de estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.</p>	<p>Determinar los niveles de estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.</p>				<p>Enfocado en la evitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo en emociones. - Reinterpretación positiva y crecimiento - Aceptamiento - Uso de religión - Centrarse en emociones

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el problema del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en el problema del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la emoción del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de

Determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de

afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

.



Anexo 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal desalud con labores administrativas, Dirección regional de salud Cutervo, Cajamarca-2023

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Estrés Laboral	El estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación"	Análisis del sentimiento que presentan las personas frente a una situación estresante	Desgaste emocional	Agotamiento	BAJO: 18-23 MEDIO: 24 – 32 ALTO: 33-36
				Termino de jornada	
				Fatiga	
				Estrés por el trabajo	
				Quemado por el trabajo	
			Despersonalización	Pérdida de interés	BAJO: 9-11 MEDIO: 12 – 21 ALTO: 22-29
				Perdida de entusiasmo	
				Molestado mientras trabaja	
				Cinismo	
				Dudas sobre el trabajo	
Falta de realización	Resolución de problemas laborales	BAJO: 15-19 MEDIO: 12 – 21 ALTO: 22-29			
	Contribución eficaz				
	No ser bueno				

Estrategias de afrontamiento	Comportamiento conductual de la persona frente a situaciones que general stress	Valoración de la forma de actuar frente a eventos estresantes	Enfocado en el problema	Falta de realización Cosas que valen la pena Falta de eficacia Afrontamiento activo Planificación Supresión de actividades distractoras Refrenar el afrontamiento Apoyo social	INADECUADA: 31 - 39 MODERADA: 24 - 30 ADECUADA: 18 - 23
			Enfocado en la emoción	Apoyo en emociones Reinterpretación positiva y crecimiento Aceptamiento Uso de religión Centrarse en las emociones	INADECUADA: 21 - 23 MODERADA: 24 - 29 ADECUADA: 30 - 32
			Enfocado en la evitación	Desenganche mental Humor	INADECUADA: 9 - 15 MODERADA: 16 - 21

Negación

ADECUADA: 22 - 24

Desenganche
conductal

Uso de sustancias

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

AUTOR: Maslach Burnout Inventory (1986), modificado por Ninatanta (2021)

Instrucción: A continuación, se encontrará con 22 afirmaciones relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su centro de labores.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi frecuente	Relativamente frecuente	Muy frecuentemente

N°	DIMENSIONES	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4	5	6
1	DESGASTE	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento sin ánimos de nada.							
3		Siento que mis actitudes han cambiado, ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as) y mis compañeros de trabajo.							
4		La presión del trabajo, afecta a que logre alimentarme adecuadamente.							
5		Las preocupaciones y las tensiones en el trabajo ocasionan que me olvide de las cosas.							
6		Siento que mi trabajo me está desgastando físicamente y mentalmente.							
7	EMOCIONAL	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo y la sobrecarga laboral me agota.							
8		Siento que el trabajar en contacto directo con los usuarios (as) me cansa.							
9		Me siento como si estuviera al límite de la paciencia en la atención directa con los usuarios (as)							
10	DESPERZONALIZACIÓN	Siento que estoy tratando algunos usuarios(as) de forma incorrecta (descortés, incomprensible).							
11		Siento que mis actitudes han cambiado, que ahora soy riguroso, duro e intolerante con los usuarios (as) y mis compañeros de trabajo.							

12		Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.																		
13		Siento que realmente no me interesa lo que les ocurra a los usuarios (as).																		
14		Me parece que los usuarios (as) me culpan de alguno de sus problemas.																		
15	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	Pienso que no soluciono fácilmente los problemas que los usuarios (as) manifiestan para que les ayude.																		
16		Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios (as)																		
17		Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo																		
18		No, me siento con mucha energía en mi trabajo y desempeñarme laboralmente con entusiasmo																		
19		Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios (as) con que pueda interactuar																		
20		Siento que mis compañeros de trabajo se alejan de mí, porque ahora mi carácter es duro																		
21		Creo que mis opiniones y logros obtenidos en el trabajo no son valorados, ni tomados en cuenta.																		
22		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada																		

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

CUESTIONARIO

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

AUTOR: Escala de Afrontamiento Briefcope 28(1997), modificado por Ninatanta (2021)

Instrucción: A continuación, se encontrará con 30 afirmaciones relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su centro de labores.

Escala	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Valorización	0	1	2	3

N°	DIMENSIONES	PREGUNTAS	NUNCA	A VECES	A MENUDO	SIEMPRE
1	ENFOQUE EN EL PROBLEMA	Intento conseguir el consejo necesario de alguien sobre qué hacer ante el problema que tengo.				
2		Concentro mis esfuerzos en hacer algo que solucione algún problema que enfrente.				
3		Elaboro un plan de acción para solucionar el problema				
4		Intento proponer una estrategia sobre qué hacer				
5		Me centro en hacer frente a este problema de ser necesario dejo otras cosas un poco de lado				
6		Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar precipitadamente				
7		Intento firmemente evitar que otras interfieran con mis esfuerzos por hacer frente a esto				
8		Pregunto a personas que han tenido experiencias similares que hicieron				
9		Llevo a cabo una acción directa en todo el problema				
10		Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo				
11	ENFOCADOS	Intento desarrollarme como persona luego del resultado de la experiencia				
12		Me altero y dejo que mis emociones afloren				

13	EN	Busco la ayuda de Dios para solucionar mis problemas.				
14	LA EMOCIÓN	Acepto que los problemas en el trabajo pueden presentarse y que puedo solucionarlos.				
15		Intento conseguir apoyo emocional de amigos y familiares para solucionar el problema.				
16		Intento ver los problemas de manera positiva para lograr resolverlos de una forma más fácil.				
17		Siento mucho malestar emocional y termino por expresar ese malestar a los usuarios (as) y compañeros de trabajo.				
18		Intento encontrar alivio en la religión				
19		Hablo con alguien de cómo me siento				
20		Aprendo a vivir con las emociones que siento y seguir adelante con mis actividades laborales.				
21		ENFOCADOS EN LA EVITACIÓN	Me concentro en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar preocupaciones de mi mente.			
22	Me digo a mí mismo "esto no es real"					
23	Me río de la situación que atravieso.					
24	Admito que el problema no puedo hacerle frente y dejo de intentar en solucionarlo					
25	Comparto los problemas con las personas que me rodean para sentirme más tranquilo y menos agobiado.					
26	Realizo actividades que me distraigan o me hagan olvidar del problema					
27	Hago bromas de la situación o problema que enfrento.					
28	Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en marcha para resolver problema					

29	Utilizo alcohol o medicamentos para ayudarme a superar la situación que atravieso.				
30	Actúo como si nunca hubiera sucedido				

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 4: Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.**

Investigadora: Alarcón Vásquez, Mariela Jaqueli

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado, del programa académico de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca

La investigación sobre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en la Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca tiene un impacto significativo en la identificación y comprensión del problema, la conciencia y sensibilización, el desarrollo de estrategias de afrontamiento, la mejora de la calidad de vida laboral y la mejora de la eficiencia y la productividad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de farmacia de la Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca

Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Alarcón Vásquez, Mariela Jaqueli, email: y Docente asesor Chávarri Ysla, Patricia del Rocio, email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5: FICHAS TÉCNICAS

FICHA TÉCNICA 1: ESTRÉS LABORAL

1. **Título** :

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.
2. **Autora** : Alarcón Vásquez, Mariela Jaqueli
3. **Duración** : 30 minutos
4. **Aplicación** :

Personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.
5. **Significación** :

Manejo de Información de Contenido
6. **Administración y Calificación:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:
 - Hoja de Respuesta
 - Lápiz o lapicero
7. **Consigna**

El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 22 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
8. **Arenación** : Autora

Tabla 5*Generación de Baremos **Estrés Laboral***

<i>Dimensión</i>	CATEGORÍAS		
	BAJO	MEDIO	ALTO
<i>Desgaste emocional</i>	0 - 23	24 - 32	33 - 36
<i>Despersonalización</i>	0 - 11	12 - 21	22 - 29
<i>Falta de realización</i>	0 - 19	20 - 27	28 - 33
<i>General</i>	0 - 53	54 - 80	77 - 98

Tabla 6*Análisis de Fiabilidad*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,891	22

Se diseñó un cuestionario de 22 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos se aplicó a una muestra piloto de 10 trabajadores se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems. Dónde:

α = Alfa de CronbachK

= Número de Item

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,891; indicando que es altamente confiable

FICHA TÉCNICA 2: ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO

- 2. Título :**
Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública.
- 3. Autora :** Alarcón Vásquez, Mariela Jaqueli
- 4. Duración :** 30 minutos
- 5. Aplicación :**
Personal de salud con labores administrativas Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca
- 6. Significación :**
Manejo de Información de Contenido
- 7. Administración y Calificación:**
Se administró utilizando los siguientes materiales:
- Hoja de Respuesta
 - Lápiz o lapicero
- 8. Consigna**
El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 30 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
- 9. Arenación :** Autora

Tabla 7*Generación de baremos estrategia de afrontamiento*

Dimensión	CATEGORÍAS		
	INADECUADO	MODERADO	ADECUADO
<i>Enfocado en el problema</i>	0 - 23	24 – 32	33 - 36
<i>Enfocado en emoción</i>	0 – 11	12 – 21	22 - 29
<i>Enfocado en evitación</i>	0 - 15	16 - 21	22 - 24
<i>General</i>	0 – 49	50 - 74	75 - 89

Tabla 8*Análisis de Fiabilidad*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,923	30

Se diseñó un cuestionario de 30 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos se aplicó a una muestra piloto de 10 usuarios se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems. Dónde:

α = Alfa de CronbachK

= Número de Item

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,923; indicando que es altamente confiable

Anexo 6: VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 01

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Gaudhy Sujhey Chávez-Pasco
1.2 Profesión : Bióloga-microbióloga
1.3 Grados académicos : Magister en Gestión de servicios de salud
1.4 Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo
1.5 Cargo que desempeña : Docente de pre-grado
1.6 Teléfono : 978 083 345
1.7 Correo Electrónico : gaudhychp@gmail.com

2. NOMBRE:

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Título de la Investigación:

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labor administrativa Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca. 2023

3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labor administrativa, en la Dirección de Salud Cutervo

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: x
b. Medianamente Suficiente:
c. Insuficiente:

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente: _____
- c. Insuficiente: _____

Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada:
- b. Inadecuada: _____

Observaciones:

5. CONCLUSIONES:

Chiclayo, 20 de julio del 2023



Mg. Gaudhy Chávez Pasco
MICROBIÓLOGA - PARASITOLOGA
Esp. Biología Molecular y Genética
RNEC 0154

Mg. Gaudhy Chávez Pasco



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHAVEZ PASCO
Nombres	GAUDHY SUJHEY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	48035213

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	12/11/18
Resolución/Acta	0378-2018-UCV
Diploma	052-046541
Fecha Matricula	14/10/2016
Fecha Egreso	12/06/2018

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0601289991

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agentes automatizado.
Fecha: 01/08/2023 15:30:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 37269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 02

4. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.8 Nombre y Apellido : Jimmy W. Mendoza Malca
1.9 Profesión : Médico - cirujano
1.10 Grados académicos : Magister en Gestión de servicios de salud
1.11 Institución donde trabaja : Universidad César Vallejo
1.12 Cargo que desempeña : Docente de pre-grado
1.13 Teléfono : 973 482 575
1.14 Correo Electrónico : mendozamalca@gmail.com

5. NOMBRE:

6. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Título de la Investigación:

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labor administrativa Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca. 2023

5.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labor administrativa, en la Dirección de Salud Cutervo

6. APRECIACIONES:

6.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- d. Suficiente: x
e. Medianamente Suficiente:
f. Insuficiente:

Observaciones:

6.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- d. Suficiente: x
e. Medianamente Suficiente:

f. Insuficiente: _____

Observaciones:

6.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

d. Suficiente: x

e. Medianamente Suficiente: _____

f. Insuficiente: _____

Observaciones:

6.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

d. Suficiente: x

e. Medianamente Suficiente: _____

f. Insuficiente: _____

Observaciones:

6.5. Redacción de los ítems:

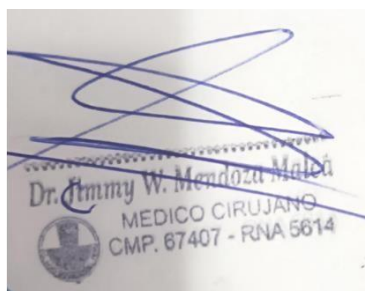
c. Adecuada: x

d. Inadecuada: _____

Observaciones:

7. CONCLUSIONES:

Chiclayo, 20 de julio del 2023



Dr. Jimmy W. Mendoza Malca
MEDICO CIRUJANO
CMP. 67407 - RNA 5614

Dr. Jimmy W. Mendoza Malca



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MENDOZA MALCA
Nombres	JIMMY WAGNER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45511526

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	11/06/18
Resolución/Acta	0177-2018-UCV
Diploma	052-036735
Fecha Matricula	01/10/2016
Fecha Egreso	04/03/2018

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001389117

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/08/2023 15:41:24-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 02

7. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.15 Nombre y Apellido : Robinson León Zuloeta
1.16 Profesión : Médico - cirujano
1.17 Grados académicos : Magister en Gestión de servicios de salud
1.18 Institución donde trabaja : Hospital
1.19 Cargo que desempeña : medico
1.20 Teléfono : 946 435 676
1.21 Correo Electrónico : robinsonleonz@gmail.com

8. NOMBRE:

9. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

7.1. Título de la Investigación:

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labor administrativa Dirección Regional de Salud Cutervo-Cajamarca. 2023

7.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de salud con labor administrativa, en la Dirección de Salud Cutervo

8. APRECIACIONES:

8.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- g. Suficiente: x
h. Medianamente Suficiente:
i. Insuficiente:

Observaciones:

8.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- g. Suficiente: x

h. Medianamente Suficiente: _____

i. Insuficiente: _____

Observaciones:

8.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

g. Suficiente: x

h. Medianamente Suficiente: _____

i. Insuficiente: _____

Observaciones:

8.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

g. Suficiente: x

h. Medianamente Suficiente: _____

i. Insuficiente: _____

Observaciones:

8.5. Redacción de los ítems:

e. Adecuada: x

f. Inadecuada: _____

Observaciones:

9. CONCLUSIONES:

Chiclayo, 21 de julio del 2023



Dr. Robinson León Zurcoeta
MÉDICO INTERNISTA
C.M.P. 45574 - R.N.E. 20000

Dr. Jimmy W. Mendoza Malca



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LEON ZULOETA
Nombres	ROBINSON
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	18724263

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	11/06/18
Resolución/Acta	0177-2018-UCV
Diploma	052-036734
Fecha Matrícula	01/10/2016
Fecha Egreso	04/03/2018

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0891389103

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/08/2023 15:33:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO
Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



CARTA N° 116 -2023-GR.CAJ-DRSC-DSRSC/RRHH-DG

SEÑOR:

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Escuela de Posgrado – Trujillo Universidad Cesar Vallejo.

Presente. -

ASUNTO : Otorgar autorización para realizar investigación para el Desarrollo de Tesis.

REFERENCIA : Solicitud de fecha 05 de junio del 2023.

FECHA : Cutervo,

Es grato dirigirme a usted; para saludarlo cordialmente; en virtud al documento de referencia, el mismo que está solicitando autorización para que la Estudiante ALARCÓN VÁSQUEZ MARIELA JAQUELI realice investigación para el Desarrollo de Tesis en la Dirección Sub Regional de Salud Cutervo, denominado "**Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en el Personal de la Salud con Labores Administrativas Dirección Regional de Salud Cutervo Cajamarca**", motivo por el cual se otorga la **AUTORIZACIÓN** Correspondiente, así mismo indicar que al finalizar la investigación el estudiante deberá dejar un ejemplar de la investigación realizada para la Institución.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, expreso las muestras de mi consideración y estima.



CC
JATS/CG
PALL/CEG/094

Atentamente,
GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO
D.F. JOSÉ ANTONIO TAPIA SANCHEZ
DIRECTOR GENERAL
Dirección: Benjamín Ojeda N° 498 - Cutervo / Teléfono: 076 - 263061
Web: www.dlsacutervo.gob.pe
Correo: direcciondesaludcutervo@gmail.com

Escaneado con CamScanner

Anexo 8: “Relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal de salud con labores administrativas en una institución de salud pública”

Tabla 6.

Tabla cruzada: Enfocado en la invitación versus Estres Laboral

			Estres Laboral		Total
			Bajo	Medio	
Enfocado en la invitación	Inadecuado	Recuento	105	23	128
		% dentro de Estres Laboral	90,5%	65,7%	84,8%
	Moderado	Recuento	11	6	17
		% dentro de Estres Laboral	9,5%	17,1%	11,3%
	Adecuado	Recuento	0	6	6
		% dentro de Estres Laboral	0,0%	17,1%	4,0%
Total		Recuento	116	35	151
		% dentro de Estres Laboral	100,0%	100,0%	100,0%

Correlaciones				
			Estres Laboral	Enfocado en la invitación
Rho de Spearman	Estres Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,310**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	151	151
	Enfocado en la invitación	Coeficiente de correlación	0,310**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	151	151

Nota: Cuestionario aplicado al Personal Administrativo De La Dirección Subregional De Salud Cutervo.

En esta tabla, se muestra la “relación entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en su dimensión enfocada en la evitación del personal de salud con labores administrativas”, donde se puede observar que el 90,5% de los que presentan estrés laboral bajo presentan una estrategia de afrontamiento basada en el enfoque en la invitación, inadecuado y el 65,7% que presentan un estrés laboral medio, presentan una estrategia inadecuada. En el análisis de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, se puede apreciar que existe una correlación baja entre las variables de estudio (0,310).