



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en tiempos de
Covid-19 en el personal de Salud Hospitalario de Miraflores, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Crisanto Cánepa, Nancy Beatriz (ORCID: 0000-0003-4550-2496)

Erazo Olivares, Ana Giovanna (ORCID: 0000-0001-6346-7837)

ASESOR:

Mg. Campana Cruzado, Frey Antonio (ORCID: 0000-0003-2828-4554)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, que ha sabido guiarme y cuidarme en cada momento de mi vida, a mi esposo e hijo, por su apoyo y comprensión.

Nancy B. Crisanto Cánepa

A Dios, ser maravilloso que día a día me da fuerzas y fé en los momentos difíciles para seguir adelante y la dedicación para poder llegar hasta aquí. A la memoria de mi madre, por todo su amor y sus enseñanzas, que desde el cielo me acompaña y me guía mis pasos. A mi esposo e hijos, por sus apoyos constantes en toda mi vida.

Ana G. Erazo Olivares

Agradecimiento

A Dios, a nuestras familias, a nuestro asesor de tesis y a todo el personal de salud que día a día, se esfuerza por brindar un servicio de calidad.

Las Autoras

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento	24
Tabla 2. Correlación entre desgaste emocional y estrategias de afrontamiento enfocadas al problema	27
Tabla 3. Correlación entre realización personal y estrategias de afrontamiento enfocadas al problema	28
Tabla 4. Correlación entre desgaste emocional y estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción	29
Tabla 5. Correlación entre desgaste emocional y estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación	30
Tabla 6. Correlación entre despersonalización y estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación	31

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de barras de nivel de estrés laboral	25
Figura 2. Gráfico de barras de ejecución de estrategias de afrontamiento	29

Resumen

El estrés laboral es considerado como una problemática mundial que cada vez genera mayor atención por lo que el personal de salud identifique los diferentes estresores que se presentan en su desempeño. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores, 2021. El enfoque es cuantitativo, con un estudio de tipo básico, nivel descriptivo, correlacional, analizando la población de 600 trabajadores de salud hospitalaria, determinando una muestra probabilística de 272. La recolección de datos fue realizada con el Maslach Burnout Inventory para la medición del estrés laboral y con la Escala de Estimación de Afrontamiento al Estrés para medir las estrategias de afrontamiento, ambos validados a través del índice de discriminación y con confiabilidad alta de acuerdo a Alfa de Cronbach. De acuerdo a los resultados obtenidos revelan un nivel medio de estrés laboral (82,7%) y un nivel moderado de aplicación de estrategias de afrontamiento (75,4%), además, se obtuvo un valor $p=0,000$ y un valor $r=-0,500$; se establece que existe una correlación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en la población analizada. Se concluye que, a mayor estrés laboral, menores estrategias de afrontamiento.

Palabras clave: Estrés laboral, estrategias de afrontamiento, personal de salud.

Abstract

Work-related stress is considered a global problem that generates more and more attention, which is why health personnel identify the different stressors that arise in their work. The aim of the study was to determine the relationship between work stress and coping strategies in hospital health workers in Miraflores, 2021. The approach is quantitative, with a basic, descriptive, correlational study, analysing the population of 600 hospital health workers, determining a probabilistic sample of 272. Data collection was carried out with the Maslach Burnout Inventory to measure work stress and with the Stress Coping Estimation Scale to measure coping strategies, both validated through the discrimination index and with high reliability according to Cronbach's alpha. According to the results obtained, they reveal a medium level of work stress (82.7%) and a moderate level of application of coping strategies (75.4%), in addition, a p-value=0.000 and an r-value=-0.500 were obtained; it is established that there is a correlation between work stress and coping strategies in the analysed population. It is concluded that the higher the work stress, the lower the coping strategies.

Keywords: Work stress, coping strategies, health personnel

I. INTRODUCCIÓN

El estudio del estrés en el personal de salud relacionado a las actividades laborales, ha sido siempre un tema que, aun cuando se sabía de su existencia en el personal de salud nunca tuvo la relevancia que hoy se le da, debido a la pandemia mundial que se está atravesando en estos dos últimos años, ya que no solo afecta al personal de salud, sino también por el efecto del perjuicio económico que genera en las organizaciones.

De la misma manera, es de importancia poder profundizar en la loable labor que desarrolla el personal de la salud hospitalario, cuya misión es el servicio, donde su desempeño se ve saturado debido las presiones originadas en la atención de pacientes con Covid-19 y a la gran responsabilidad vinculada a la atención de los mismos y aunado a esto repercuten una cantidad de presión social y laboral que pueden transformarse en diversos factores de riesgos tanto en el ámbito mental como físico.

Una investigación en China, señaló que de 230 entrevistados que laboraban como trabajadores de salud, de ellos el 27.30% presentaban trastornos de estrés, resaltando que era mayormente el personal de enfermería femenino quienes presentaban mayores índices en comparación a los hombres (Wu et al., 2020), el MINSA (2020) indicó que, durante la emergencia sanitaria, se han registrado diversos problemas de esta índole, tal como el estrés, incrementando a su vez, la presencia de ansiedad y registrando de enero a mayo del año actual, más de 156 mil casos de ansiedad atendidos.

El tema del estrés a nivel mundial genera atención y preocupación de distintos organismos que resguardan la salud a nivel general y el bienestar del personal asistencial. Así, los diversos problemas de salud asociados al estrés y carga laboral son considerados una de las principales causas de ausentismo laboral a nivel global, conllevando al fallecimiento alrededor de 374 millones de individuos (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2016). Por otra parte, la ansiedad, según la Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU (NML, 2021), es definida como sentimientos de temor, miedo e inquietud, de la cual se desencadena reacciones físicas como sudoración, inquietud, tensión y palpitations. A su vez, otro problema de salud mental asociado a la pandemia sería el estrés, que según

la NML (2020) la conceptualiza como sentimientos de tensión física y emocional surgida a raíz de una nueva demanda o situación desafiante. A su vez la misma institución, añade que la ansiedad es el estrés que permanece luego de la desaparición del factor estresante.

En un estudio realizado en la capital de Perú donde se determinó una muestra de 348 colaboradores del sector salud, se encontró que éstos tienen altos niveles de estrés en cada una de sus dimensiones, involucrando a las reacciones físicas, psicológicas y conductuales, determinándose también que es en las mujeres donde hay mayor prevalencia en comparación con los varones y que en el sector público los niveles de estrés son más altos que en el sector privado (Marquina y Adrianzola, 2020).

El estrés y la carencia de estrategias apropiadas de afrontamiento inclinan a la presencia de diversas dificultades en regular el estado emocional, e incluyen también desordenes, tales como la ansiedad y la depresión, además de otros efectos de tipo físico como los problemas cardiacos; en esta población afectada, se encuentran los médicos y aquellos que lo serán en un futuro (Lemos, Henao-Pérez y López – Medina; 2018).

Aquella capacidad que tienen las personas que padecen estrés para generar una respuesta de enfrentar la situación, se conoce como estrategia de afrontamiento, que es un proceso en donde el individuo va desarrollando capacidades a través del tiempo de acuerdo a las situaciones experimentadas en su medio psicosocial, los cuales desarrollan dichas capacidades cuya finalidad es dar una mejora a la calidad de vida de las personas, pero tomando en cuenta que cada persona practica y ejecuta diversas maneras de afrontamiento de acuerdo a las experiencias y las características que lo conlleven a esto, por lo que el uso de esta herramienta para su ejecución en el medio psicosocial será distinta, no pudiendo establecerse parámetros correctos o incorrectos en las practica, pero si se puede mencionar que un uso adecuado es determinante al momento de superar las situaciones de estrés (Helpsi, 2019).

Dentro del ámbito de la situación que se ha generado por el COVID-19, los trabajadores del sector salud se han expuesto a muchas circunstancias sumamente estresantes y muchas veces en condiciones laborales poco favorables, promoviendo esto a su vez, un cúmulo de estímulos emocionales que no permiten

el desarrollo eficiente del ejercicio laboral, añadido a esto un detrimento de la salud mental y motivación, generando ansiedad, miedo, tristeza, falta de apetito, depresión y soledad (MINSA, 2020). Por lo tanto, si es deseable que el personal nosocomial ejerza labores de forma eficiente, es preciso la mejora de las condiciones ergonómicas donde se desenvuelve durante sus actividades, así como el cuidado de la salud mental de los mismos, tomando en cuenta la emergencia sanitaria generada a raíz de la pandemia causada por la repercusión del COVID19

Ante tal situación, en este estudio se plantea como problema general ¿Existe relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en tiempos de Covid19 en el personal de Salud Hospitalario de Miraflores, 2021?

Así, la presente investigación se justifica a nivel teórico debido a que permitirá contribuir con el desarrollo y fortalecimiento del conocimiento en torno al estrés laboral en el trabajador de salud hospitalario con demasiada carga laboral, encontrándose expuestos a mostrar cuadros clínicos relacionados a ello. Además de esto, aportará entendimientos científicos relacionados a las diferentes estrategias adaptativas que manejan los trabajadores de salud para afrontar las situaciones que generen cuadros de estrés.

A nivel práctico el estudio se justifica debido a que el resultado servirá para establecer métodos estratégicos los cuales mejoren las condiciones laborales, generando que los mismos ayuden al afrontamiento de la problemática que gira en torno al estrés. Por lo que la información proporcionada muestra ser significativa y conveniente, siendo valiosa ya que pretende determinar la relación existente entre el estrés y las diversas estrategias de afrontamiento del mismo.

También, tiene una justificación a nivel metodológico debido a que, ajustándose a las técnicas de investigación propicias para la materia de análisis tomando en cuenta pruebas para cuantificar de manera idónea el procesamiento de datos con valor estadístico de variables planteadas para el estudio, se podrán concretar los objetivos propuestos establecidos.

Por lo anterior, en el presente estudio se plantea como objetivo general Y específicos; determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19 del personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021; Identificar el nivel de estrés que existe en tiempos de COVID19 en el personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021; Identificar los niveles en

las estrategias de afrontamiento que existe en tiempos de COVID19 en el personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021; identificar la relación que existe entre el estrés por desgaste emocional y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19, enfocados en el problema del personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021; identificar la relación que existe entre el estrés por realización personal y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19, enfocados en el problema del personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021; identificar la relación que existe entre el estrés por desgaste emocional y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19, enfocados en la emoción del personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021; identificar la relación que existe entre el estrés por desgaste emocional y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19, enfocados en la evitación del personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021; identificar la relación que existe entre el estrés por despersonalización y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19, enfocados en la evitación del personal de salud hospitalario de Miraflores, 2021.

Asimismo, nos planteamos la hipótesis del estudio donde se afirma que si existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19 del personal de salud hospitalario de Miraflores.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este estudio, fueron revisadas diferentes investigaciones previas en donde se estudiaron las mismas variables.

García, et al. (2020), realizaron una investigación: “Impacto del Sars – Covid-19 en la salud mental de los colaboradores del sector salud – España”, sus resultados fueron los siguientes, que de un total de 13 estudios de profesionales de salud que fueron afectados, a través de una revisión que de manera sistemática se hizo siguiendo el formato PRISMA en las bases de datos electrónicas Pubmed, Scopus, Web of Science, CINAHL, PsycINFO y ScienceDirect entre los meses de enero y mayo de 2020, se obtuvieron niveles medios y altos de ansiedad 26.5% - 44.6%, y entre otros tipos de sintomatología como depresión, preocupación e insomnio, sin embargo, bajos niveles de estrés.

Así mismo, Wu, et al. (2020), hicieron unas encuestas en diversas provincias de China usando un cuestionario online que les permitió entender el estado de estrés psicológico en el que se encontraba el personal médico a inicios del contagio de COVID-19, entre 2110 correspondiente al personal médico y 2158 correspondiente a los estudiantes universitarios en las diversas provincias de China, que se compiló y completó a través de la plataforma Questionnaire Star, poniendo la confianza en Wechat, QQ y otro software de tipo social. Las diversas diferencias que se dieron en el estado de estrés psicológico de los muchos grupos que se compararon a través del análisis de dicho cuestionario donde mostró un efecto de exposición en respuesta cognitiva, emocional, mental y física de aquellos que laboraban en el área médica de primera línea, el grupo de médicos obtuvo puntuaciones relevantemente más altas en todo lo referente al estrés psicológico a diferencia de los estudiantes universitarios.

Igualmente, Dong, et al. (2020), revisaron los estados emocionales usando el índice de angustia emocional de Huaxi (HEI), los muchos factores psicosociales y las diversas estrategias para afrontar que usa el personal del área médica en el transcurso de la pandemia de COVID-19, 4.618 profesionales de la salud en China fueron evaluados, la encuesta fue en línea y anónima, hallaron que el 24,2% experimentaron niveles regular altos de ansiedad además diversos síntomas de depresión desde el inicio del COVID-19.

Por su parte, Evanoff, et al. (2020) midieron la incidencia de estrés, trastornos de ansiedad, cuadros depresivos, agotamiento laboral, además de disminución del bienestar entre los profesores y los trabajadores de una universidad de Washington (Estados Unidos), fueron 5550 encuestados y de un centro médico académico durante la pandemia de COVID-19 y hallaron una relación de los factores personales con la labor que realizan, asociados además con su salud tanto mental como de bienestar, usando un cuestionario en línea que permitió medir el estrés, el trastorno de ansiedad, los cuadros depresivos, el agotamiento laboral y la disminución del bienestar, hallando que la existencia de pandemia ha afectado negativamente el bienestar del personal y la salud mental tanto de clínicos como no clínicos. Entre todos los trabajadores, la ansiedad razón de prevalencia 1,37, la depresión razón de prevalencia: 1,28 y el alto agotamiento laboral razón de prevalencia: 1,24.

De igual manera, Saltos (2017), presento una investigación donde se establece y determina la relación entre el nivel de estrés laboral y las diferentes formas para afrontarlo, las cuales son utilizadas por los médicos, pertenecientes al distrito 09D05 de la región de Guayas en Ecuador. La metodología utilizada fue cuantitativo, no experimental, y de corte transversal, correlacional; fueron 52 médicos la cantidad de la muestra del estudio; la recolección de datos fue a través del IEPS desarrollado por Wolfgang y la adaptación española delo CSI. Obteniendo como resultados que, 28.8% de los médicos presentaban un mínimo estrés; 61.5% era un estrés moderado y el 9.5% lo presentaba alto. Dentro de las estrategias para el afrontamiento del estrés, utilizaron las adaptables enfocadas a favorecer la solución de problemáticas presentadas, además de reestructuración cognitiva con apoyo social, teniendo también que de forma escasa una de las estrategias empleadas por el personal médico fue el retiro social y autocritico, llegando a la conclusión que existe una relación significativa en donde se relacionan el pensamiento desiderativo, los niveles de estrés, la autocrítica y el retiro social de forma oportuna.

Así mismo, Álvarez (2017), presento un estudio relacionado al estrés laboral y las formas de afrontamiento de los colaboradores del servicio de enfermería en

un centro nosocomial de Ecuador, teniendo como principal objetivo la implementación de distintas estrategias, las cuales pudieran ayudar a aminorar los niveles de estrés laboral en colaboradores de la salud del área de enfermería; la metodología usada para el desarrollo del estudio fue descriptiva de enfoque cualitativo, determinando una muestra compuesta por 130 participantes, donde para recolectar datos se utilizó como técnica una encuesta; pudiendo establecer como resultado que, los trabajadores de distintas áreas manifestaron una serie de dificultades para conciliar el sueño, así como agotamiento físico extremo, teniendo en oportunidades falta de apetito o cuadros clínicos gastrointestinales, siendo esto indicativo de cuadros de estrés relacionados al medio laboral. Concluyendo en el estudio que el estrés laboral repercute de forma negativa en el desenvolvimiento del personal de la sección de enfermería, teniendo implicaciones tanto en el entorno social como en el entorno familiar.

Ahora bien, en el contexto nacional se encontró a León y Lora (2020) quienes realizaron una investigación de tipo descriptivo y correlacional con diseño de corte transversa, donde buscaron determinar la existencia de una relación que se puede dar entre el estilo de vida y el estrés laboral existente en el personal que realiza labores en el área quirúrgica de un centro nosocomial de la Libertad, en épocas del COVID – 19. Determinando una muestra censal compuesta por 66 enfermeras/os, a quienes se les aplicó como instrumento para recolectar datos dos cuestionarios, el PEPS-I desarrollado por Nola Pender (1996), y estrés laboral diseñado por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), donde obtuvieron en la variable del estilo de vida y del estrés laboral, mostraron un 39.4%, ya que los niveles más altos de frecuencia estadística están en el nivel determinado como no saludable del estilo de vida y un nivel medio relacionado al estrés laboral, además de que el llamado nivel saludable de estilo de vida con un nivel medio del estrés laboral se mostró en un total de 33.3%, mostrando con ello que existía un promedio de nivel netamente saludable del estilo de vida en un total de 51.5%, mientras que el estrés laboral se determinó en un nivel medio en un total de 72,7%. Dando por conclusión que existe una correlación entre las variables de estudio demostrado ya que $r=-0.692$ mientras que se determinó el valor para $p=1,2532E-10$.

De igual manera, Malo y Lora (2020), plantearon un estudio enfocado en el estrés en el entorno laboral y las estrategias con las cuales lo afrontan los

trabajadores de un centro asistencial en el sector de Virú, durante la pandemia, desarrollando una investigación de enfoque cuantitativo y nivel correlacional se evaluaron a un total de 125 personas, cuyos resultados obtenidos fueron: alto nivel en el estrés laboral con un total de 46%, y con predominio en su dimensión llamada desgaste emocional presentando un nivel medio con un total de 68%, en referencia al nivel de estrategias para el afrontamiento se estableció que era adecuado con un 78%, y en sus dimensiones hay un predominio del enfoque de la evitación con un adecuado nivel en el 76%. En la correlación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento se encontró como resultado que ambas variables guardan una asociación positiva y alta con un valor $r=0,925$.

También, Jinez (2019), realizó el estudio relacionado a los niveles de estrés presentado en el personal de la sección de enfermería de un centro nosocomial en la región de Puno, cuyo objeto principal fue precisar los niveles de estrés laboral que hay en los trabajadores del área; la metodología utilizada fue del tipo descriptivo, no experimental, con un corte de tipo transversal; estableciendo una muestra de 31 individuos; donde para recolectar los datos se aplicó el Inventario Maslach. El resultado determinado fue que 46.24% de los individuos analizados tenía un estrés laboral en nivel medio y el 8.60% un alto grado; de igual forma en el caso del llamado agotamiento emocional fue de 64.52% de la muestra analizada que mostraron un nivel bajo; mientras que el 51,61% demostró un nivel medio en relación a la despersonalización vinculada al estrés; mientras que en la realización personal un 64,2% demostró un nivel medio. En conclusión, las personas en su mayoría dentro del área de enfermería evidencian un medio nivel de estrés laboral.

Por su parte, Huallpa y Ortiz (2019), desarrollaron una investigación de tipo descriptivo, de corte transversal y diseño correlacional, basada en la determinación de la relación existente entre los niveles de estrés laboral y las distintas estrategias para el afrontamiento, practicadas por el personal de la sección enfermería de dos centros nosocomiales en Arequipa, planteando un estudio descriptivo, transversal y correlacional; cuya muestra se determinó en 26 trabajadores del área de enfermería, para la recolección de datos se utilizó el NSS y el inventario CRI. Estableciendo como resultados que los colaboradores de la salud que laboran en ambos establecimientos presentaron bajo nivel de estrés relacionado a el medio laboral, respecto a las estrategias para el afrontamiento del mismo evidenciaron

niveles medios, indicando así que el análisis utilizado para el estudio fue lógico, proponiendo de esta manera como conclusión, que existe una relación entre las variables planteadas para el estudio en donde el valor determinado para el $\text{Chi}^2=0.013$.

De igual manera, Villagaray (2019), presento un estudio basado en la determinación de la relación existente entre el estrés en el medio laboral y las distintas formas de afrontamiento practicadas por los trabajadores del área de enfermería de cuidados intensivos en un hospital de Ayacucho, planteando así un estudio con enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, determinando la muestra en 35 individuos pertenecientes al área de enfermería, donde se utilizó para la recolección de información la escala de estrés laboral diseñada por Siegrist así como el inventario para el análisis de las estrategias de afrontamiento planteado por Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal. Donde los resultados obtenidos evidenciaron la correlación existente entre los distintos niveles de estrés en el medio laboral u las dimensiones planteadas para el estudio como las estrategias para el afrontamiento, la recompensa por esfuerzo y las implicaciones laborales, concluyendo en la investigación que existe una correlación entre las variables planteadas en el estudio.

Por su parte, Palma (2018), planteo una investigación cuantitativa, método descriptivo y de corte transversal, basado en la identificación de la relación existente entre los niveles de estrés presentados por las enfermeras en el área de cirugía en un hospital de Trujillo y los diversos tipo de estrategias para el afrontamiento, donde la muestra fue de 30 personas que laboraban en salud; utilizando el instrumento COPE dando como resultados, que el total de 63.3% de la muestra en análisis tenían alto nivel de estrés; el total de 43.3% presentaban el nivel medio; determinando la existencia de una relación dada entre el nivel de estrés y nivel de afrontamiento, expresada de manera genérica, en donde el valor determinado para $p= 0.0467$, además en relación a los tipos de estrategias que se enfocados en el problema se determinó un valor $p=0.0329$, mientras que en otras estrategias empleadas para el afrontamiento se determinó un valor $p=0,0444$, concluyendo que los niveles de estrés desarrollados se relacionan directamente con las estrategias para su afrontamiento.

Como bases teóricas del estudio, se presenta principalmente lo relacionado con la variable estrés, para lo cual, la teoría indica que existe una respuesta orgánica que se genera cuando el organismo reconoce como excesivas a las demandas externas y cuando superan recursos propios de la persona, a la cual denomina estrés (Cortes, et al., 2018). También, se explica que el estrés se considera como factores sociales que nacen cuando hay un exceso de demandas externas y estas superan recursos que la persona tiene internamente (Alcalde, 2010).

Por otro lado, se considera como enfermedad peligrosa para diversas economías con una mayoría industrial y en proceso de alcanzar un desarrollo, y que dañan la mayoría de la producción, en cuanto afectan la salud tanto mental como física de sus empleados, denominando a dicha enfermedad estrés laboral (OIT, 2016). Por lo tanto, en un evento donde se percibe una carga fuerte de estrés, se activan los muchos recursos que cada persona tiene para poder afrontar las diversas situaciones, pudiendo con ello restablecer su equilibrio.

Es por ello, que el afrontamiento tiene como función principal tratar de reducir cualquier malestar que haya sido vivenciado y que genere un impacto sobre el trabajador. Es así, que el afrontamiento se explica como un proceso en el cual una persona puede realizar diversos esfuerzos en aspectos conductuales y cognitivos que cambian de forma constante, para sobrellevar las diversas demandas que puedan exceder los recursos que cada persona tiene (Lazarus & Folkman, 1986).

Uno de los factores considerado importante es el estrés, ya que forma parte de una enfermedad que se puede presentar con más frecuencia, siendo común en el presente siglo, que se puede observar muchas veces como origen de un trastorno cardíaco, cáncer, hipertensión arterial, alteraciones hormonales, además de alteraciones metabólicas.

El estrés está en constante acompañamiento en el día a día y su intensidad varía según la situación en la que se encuentren los individuos, pero también se puede decir que el estrés no siempre es perjudicial también se puede considerar como signo de motivación, como algo que le ponga énfasis a la vida ejemplo la obtención de un premio. Por último, se indica que cuando una situación perturbadora que altera el equilibrio o una situación amenazadora, ocasiona

consecuencias negativas para quien lo está padeciendo, se está en presencia del estrés (Inieta, 2016).

Existen dos variantes del estrés, teniendo en principio al eutrés, definido como un tipo de estrés que se considera como “normal”, ya que este ayuda a las personas a mantenerse en estado de alerta ante alguna situación que pudiera dañar, sosteniendo en niveles correctos tanto la productividad como la eficiencia, de las mismas. Este tipo de estrés no provoca consecuencias dañinas en la salud de los individuos, permitiéndolo ser manejado en muchas situaciones en que pueda presentarse (Alcalde, 2010).

Por otro lado, el distrés es el tipo de estrés suele presentarse en altos niveles, sobre todo en situaciones donde existen exigencias que son más altas que los muchos recursos que tiene cada persona, pudiendo la persona no manejar dichas situaciones, por lo que disminuyen sus niveles de productividad y eficiencia. Este tipo de estrés ocasiona diversas consecuencias no positivas en la salud mental de las personas, haciéndoles imposible manejar las diversas situaciones que se les presentan (Alcalde, 2010).

También, existe una clasificación de los estresores que indica que se da en tres clases: Estrés como respuesta, estrés como relación y estrés laboral (Llontop, 2016).

Ahora bien, se puede definir al estrés laboral como algunas reacciones de tipo físico y emocional que son nocivas, además, que se originan en la medida que se den diversas demandas de esfuerzo en las distintas labores que realiza el trabajador, donde dichas demandas no igualan a las diversas capacidades que tiene cada persona, por lo tanto, como consecuencia de ello se plantean los estándares de productividad y metas a donde se busca llegar.

Aquello que puede producirse cuando el sujeto tiende a considerar que su demanda laboral es mayor que sus propios recursos, originando con ello, en lo que concierne a la producción que realiza, un deterioro tanto en su capacidad laboral como en su eficiencia, se denomina estrés laboral (Hernández, Cerezo y López, 2007).

También, la teoría afirma que, aquello que se genera dentro de todo ambiente laboral donde la carga de trabajo y las diversas situaciones producto de este ambiente son mayores que los recursos que internamente la persona,

originando con ello situaciones dañinas, se define como estrés laboral (Guillén, 2010). El estrés laboral es definido como aquella tensión que se origina dentro de la labor diaria por situaciones que perturban y que originan reacciones no muy positivas, afectando tanto de manera fisiológica, emocional como comportamental (Llontop, 2016).

Por último, se menciona que aquello que se genera como parte central de las diversas organizaciones donde la demanda laboral, la comunicación, las relaciones personales, etc., son consideradas hostiles, haciendo que la persona carezca de un manejo adecuado, originando con ello malestares tanto físicos, como emocionales además de laborales, se define como estrés laboral (Gabel, et al., 2012).

Por otro lado, la sintomatología del estrés laboral suele reflejarse de forma física, psicológica y social. Entre los síntomas físicos se tiene sudoración excesiva de manos, presencia de manos y pies fríos, náuseas, mareos, episodios de intranquilidad, taquicardia, presión alta, problemas de tipo estomacal, temblores, parálisis, dolores de cabeza, variaciones en el flujo menstrual y el deseo sexual se ve disminuido; mientras que, como síntomas psicológicos se presentan carencias en la concentración, episodios de cuadros ansiosos, episodios depresivos, crisis de pánico, episodios de agresividad, apatía, situaciones de aburrimiento, algunas variaciones en la calidad del sueño, pérdida del sentido de la realidad, consumo de sustancias alcohólicas, ideas suicidas y consumir sustancias psicoactivas; y como síntomas sociales, generalmente se evidencian problemas como aislarse de los demás y cuadros de despersonalización (Guillén, 2010).

Maslach y Jackson (1982), mencionan tres distintas dimensiones podrían dar origen al estrés: una similar a la fatiga física o mental que es el agotamiento emocional, de tal manera que el individuo puede mostrarse cansado, en un inicio sin que esto sea percibido, posterior a ello se da cuenta de que ya no realiza las cosas como antes por el cansancio que siente, y sin reconocer las causas. Pero una vez que es consciente de ello tratara de buscar la ayuda necesaria (Citado en Sauter, et al., 2015).

También mencionan la despersonalización, que se muestra como un llamado recurso de afectividad, manifestaciones y cualidades contradictorias, tanto las que se muestran lejos como las que son de difícil acceso, dirigido a otras

personas, generalmente ello le proporciona a los que se favorecieron por un empleo, así como otorgándoles responsabilidades; a ello se une un aumento de la actividad nerviosa, lo que originaría estar ante una persona altamente irritable, originando la llamada restricción en las labores que realiza diariamente, originando un distanciamiento a la situación o que sea apartado por compañeros del entorno laboral o por clientes, a quienes vive culpando por su limitación en el rendimiento y generando una persona con actitud irritable, en ocasiones, hasta siendo ofensiva o sarcástica delante de los que los rodean (Ruiz, 2017).

Además, se tendrá en cuenta, la carencia de una realización personal, aquella que, por propia necesidad de los individuos, lo hace carente de logros, teniendo tendencia a buscar como un objetivo tener la mayor excelencia por aquello que hace. Sin duda, aquella búsqueda incansable de la excelencia se ve vinculada en la relación que existe en ejecutar determinadas actividades, tanto individual como acompañada de diversas personas. Dichos estados de comportamiento tienen relación y son manifestadas como un grado de orgullo por lo aquello que realiza y lo satisfecho que se siente al realizarlas; pero como sucede contrariamente, empieza a tener sentimientos de haber fracasado en el intento de obtener aquellas satisfacciones tanto a nivel personal como a nivel social (Chávez & Quito, 2019).

En cuanto a la variable estrategias de afrontamiento, la teoría afirma que son las actividades a nivel conductual y cognitivo que en las personas realizan con el propósito de afrontar las diversas situaciones por las cuales se presente el estrés (Lazarus y Folkman, 1984).

Dichos autores proponen 2 tipos diferentes de estrategias, las centradas en el problema y las centradas en la emoción (Lazarus y Folkman, 1984), mientras que más adelante fue agregada una más, las estrategias de afrontamiento centradas en la evitación (Castagnetta, 2019).

Las estrategias que se dirigen y se centran en el problema tienden a solucionar las dificultades involucrando exigencias, bien sean exigencias internas o ambientales, que tiene como implicancia ciertos riesgos y la descompensación del vínculo entre el sujeto y su entorno; la teoría afirma que este tipo de estrategias tienen mayor efectividad en la resolución de problemas en casi todos los contextos y coyunturas del diario vivir (Colloredo, et al., 2013).

Este tipo de estrategias están divididas en, principalmente, el afrontamiento activo, que se refiere a aquellas medidas activas ejecutadas con el fin de lograr modificaciones en los acontecimientos y la disminución de los impactos de los mismos, incluyendo a las iniciativas de acciones directas que incrementan la actuación personal; y, luego se encuentran las de tipo afrontamiento demorado, que se trata de reacciones básicas y prácticas que llevan al alcance de adecuadas oportunidades para llevar a cabo acciones no anticipadas (Colloredo, et al., 2013).

Por otro lado, las estrategias enfocadas en la emoción se conforman por el conjunto de respuestas propias que no dan solución a las dificultades en sí, pero que permiten generar un sentimiento de tranquilidad en los momentos de riesgos o intimidaciones, su fin es lograr la disminución o la mejor gestión de la intranquilidad emocional que genera la situación problemática, siendo el objetivo del individuo lograr un reajuste y reordenar los impactos emocionales que se activan por la existencia de un estresor. En los casos en los que esta primera respuesta no funcione o no sea suficiente, se buscará la reducción del efecto en la persona (Colloredo, et al., 2013).

En este tipo de estrategias que se enfocan en la emoción se tiene una clasificación diversa, en las que principalmente destaca el reinterpretar positivamente y crecer por medio de la situación problemática, tratándose de darle una atención diferente al estrés emocional y ocuparse del mismo de manera especial, permitiendo que se instituya una acción menos estresante; como parte de la clasificación, se tiene también las estrategias de liberación cognitiva, que se refiere a las acciones realizadas antes de la liberación a través de un conjunto de acciones que buscan que el individuo encuentre distraerse y no pensar en los estresores; mientras que, como tercera estrategia se tiene la negación, tratándose de simplemente ignorar al estresor, lo que, en ocasiones hace que se disminuya el estrés (Colloredo, et al., 2013).

Mientras que, las estrategias de afrontamiento dirigidos a la evitación, son aquellas que se enfocan en la evitación como el desenganche mental originado cuando el individuo encuentra distracción frente a muchas actividades o sucesos que tienden a alejarlo del centro que origina estrés; la negatividad del estresor, interpretado como creer de forma negativa que lo que se está viviendo de los estresores es real o es irreal; donde será siempre una buena estrategia el humor,

mientras se tome desde la mejor forma posible; el llamado desenganche conductual se activa en cuanto la persona tiende a distanciarse o en otro sentido no hace nada por enfrentar a los factores que originan su estrés, es decir, que no se esfuerza en conseguir los propósitos que el estrés generado pueda dificultar conseguir; por lo que hace uso de diversas sustancias tales como las sustancias alcohólicas o las drogas y con ello evadir o disminuir el desagradable choque emocional (Castagnetta, 2019).

Carver, Scheier & Weintraub (1989), diversas estrategias de afrontamiento son consideradas una respuesta a la presión generada en algunos casos, estas diversas presiones dependen siempre de tener una experiencia previa propia de toda persona, la autoconciencia, así como el entorno de la persona las cuales se adaptan de forma activa al proceso de la capacidad personal y son parte importante de la motivación. En tal sentido, el afrontamiento puede ser entendido como aquella disposición o estabilidad, que es temporal o es situacional, y que depende directamente del entorno de cada persona.

Rodríguez (1995) y Kleinke (2001), explican que el afrontamiento es un recurso, elemento y/o una capacidad, ya sea interna o externa, que posee una persona que le permite enfrentar a las diversas demandas o ciertas amenazas potencialmente estresantes. Por ello el afrontamiento se considera que es una variable de tipo intermediaria que se da entre el llamado ajuste psicológico y los diversos estresores que se presentan en la vida, valorándose la certeza de dicho afrontamiento adecuado en que las personas muestran un compromiso y una determinada ponderación psicológica ante los muchos estresores.

Según Amarís y Madariaga (2013), definen al afrontamiento como el momento en que surgen situaciones que generan opresión, buscar en ese momento las diversas ayudas de otras personas e instituciones que establezcan de un modo positivo y adaptativo el poder afrontar los problemas. Ello se entiende, que cuando un individuo se encuentra en una situación complicada, la mejor manera de hacerle frente a estos problemas para que no sientan la presión, es asistir a compañeros o familiares. Una buena manera de solucionar los diversos problemas es siendo ayudado o guiado por personas de nuestro entorno, lo que ayudara a

mejorar la salud de la persona, el apoyo social y una buena autoestima, todo lo cual puede originar diversas presiones que pueden ser negativas.

El afrontamiento es definido también como una variable de tipo intermediaria entre el llamado el ajuste de tipo psicológico y los diversos estresores de la vida, donde se ha valorado la certeza del afrontamiento adecuado en que los individuos muestran un compromiso y un dominio psicológico ante los diversos estresores. Se evidencia por ello que las personas que sufren de diversas enfermedades, usan de manera favorable estrategias que se enfocan en el problema (Abbott, Hart, Morton, Gee y Conway, 2008).

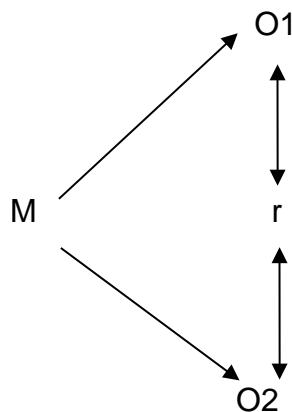
Otros autores, como Moos y Schaefer (1993) plantean un modelo tipo transaccional en donde las diversas estrategias de afrontamiento gestan como un intermediario que se da entre el individuo y lo que resulta de la felicidad y la salud. Este tipo de modelo, hizo énfasis en dos variables: el enfoque y el método de respuesta. El enfoque de afrontamiento refiere el modo en que las personas tienen tendencia a afrontar las diversas situaciones que generan estrés, que pueden ser resueltas dando solución o evitando los problemas. El método de afrontamiento hace referencia al método de ejecución de afrontar el enfoque, que puede darse en forma cognitivo o conductual. Por ello, según refieren los autores, una persona puede afrontar las situaciones de cuatro formas diferentes: el primero es acercándose al factor que genera estrés en la conducta, segundo acercándose al aspecto cognitivo, tercero evitando la situación de estrés en la conducta y cuarto evitando la situación de estrés en la percepción.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, siendo estas las investigaciones en las que se busca el incremento de los conocimientos, denominándose también investigaciones puras, las cuales no conllevan implicaciones prácticas pero que sirven como paso previo a la misma (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Además, el presente estudio fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo entendiéndose que se trata de los estudios donde el procesamiento de información se realiza de manera numérica y utilizando la estadística, otorgándole valores a los comportamientos de las variables (Hernández, et al., 2014). Fue desarrollado con nivel descriptivo correlacional, porque tuvo como propósito el describir lo que se observa, además de lo que está aconteciendo con el objetivo de realizar un estudio en la realidad concreta dadas en condiciones naturales, además de cómo estas diferentes variables se comportan o relacionan entre sí (Hernández, et al., 2014), teniendo un corte transversal, ya que analiza el hecho estudiado en un momento, realizando un corte en un periodo determinado plasmado en los objetivos.



Dónde:

O1: Estrés laboral

O2: Afrontamiento del estrés en el personal.

r: Relación entre O1 y O2

M: Muestra.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual. – El llamado estrés laboral tiene su origen dentro del ambiente de trabajo donde aquellas cargas y situaciones laborales que se genera dentro de este ambiente son más grandes que los recursos propios de la persona, generando con ello consecuencias no positivas. Rossi (2012).

Definición operacional. – Esta referido al exceso de la demanda laboral que llega a superar la capacidad de la persona originando una saturación tanto mental como física que puede generar diversas consecuencias en la salud de la persona, el cual será evaluado en el cuestionario de Maslach, adaptado por Malo y Lora (2020).

Dimensiones e Indicadores. -

-Desgaste emocional. - El sentirse con agotamiento laboral, el sentirse estar acabado al final de la labor del día. El sentir de fatiga por un nuevo día de labor, el sentir de estrés causado por la labor del día a día, el sentir de estar quemado por la labor diaria.

-Despersonalización. - El haber perdido interés en lo laboral, el haber perdido el entusiasmarse por el trabajo, el no querer que lo molesten mientras se trabaja, el ser cínico sobre el valor que tiene el trabajo, el dudar sobre el valor del trabajo.

-Realización personal. - El creer tener capacidad en resolver los problemas de tipo laboral, el sentir que se contribuye eficazmente en la organización. El creer ser bueno en su trabajo, el sentir la realización en el trabajo, el pensar haber realizado cosas que, si valen, el sentir ser eficaz en su trabajo.

Escala de medición. - Es Ordinal, es nunca, es pocas veces o menos al año, una vez o menos al me, pocas veces al mes, una vez por semana, varias veces por semana, todos los días.

Variable 2: Estrategias de afrontamiento

Definición conceptual. – El afrontamiento es definido como el conjunto de diversas estrategias conductuales y de tipo cognitivo que el individuo usa para identificar situaciones internas o externas que se perciban como excesos para los recursos del individuo (Lazarus y Folkman 1984).

Definición operacional. – Es el grupo de diversas actividades tanto conductuales como cognitivas que se utilizan con el fin de hacer frente a diversos sucesos que generan estrés. Mediante el Inventario COPE adaptado por Malo y Lora (2020).

Dimensiones e Indicadores. -

-Enfocados en el problema. -Afrontar activamente, planificar, suprimir las actividades distractoras, contener el afrontamiento, buscar el apoyo social.

-Enfocados en la emoción. - El buscar apoyo social por razones emocionales, reinterpretar positivamente y crecer, aceptar, usar la religión, centrar todo en las emociones.

- Enfocados en la evitación. - Desganche de tipo mental, tener humor, generar negación, desenganchar conductualmente, usar sustancias.

Escala de medición. – Ordinal, nunca, a veces, a menudo, siempre.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Se refiere como población al conjunto de personas, objetos o fenómenos que conforman el universo de lo que se estudia por tener características iguales (Bernal, 2010). En el caso del presente estudio, la población la conforman la totalidad de los trabajadores del sector salud de Miraflores, que suman un total de 600, siendo estos la unidad de análisis del estudio.

Fueron considerados como criterios de inclusión para la participación en la investigación a los trabajadores de salud hospitalaria y a los trabajadores con más de un año laborando, considerándose los del sexo femenino y masculino. Mientras

que, como criterio de exclusión, no se consideraron los trabajadores de salud que no laboren en la Unidad Ejecutora objeto de estudio, personal que se encuentre de licencia o no haya asistido o sea vulnerable, al personal administrativo, a los trabajadores que no quieran participar y al personal militar asimilado.

Por otro lado, la muestra se trata de una parte representativa de la población, misma que se analiza con el fin de hacer generalizaciones del universo (Bernal, 2010). Para determinar la muestra, fue utilizada la fórmula para poblaciones finitas planteada por Scheaffer en 1987 (citado por Hernández et al., 2014).

De acuerdo a la fórmula, la muestra representativa es de 234 trabajadores; sin embargo, por tener acceso a un mayor número de conformantes de la población, la muestra fue establecida en 272 trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores.

Fue utilizado un muestreo probabilístico aleatorio o al azar, es en este tipo de muestreos donde todos los conformantes de la población tienen las mismas posibilidades de ser parte de la muestra y no se eligen arbitrariamente por el investigador (Bernal, 2010), ya que la aplicación de los instrumentos se realizó de manera presencial en su área de trabajo, a todo el personal que llegaba a laborar en sus respectivos turnos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada para este estudio fue la encuesta, que se define como una estrategia práctica y versátil para recoger información en investigaciones sociales, presentándose preguntas o afirmaciones a los informantes de manera oral o escrita, mismas que pueden tener o no opciones de respuesta (Marroquín, 2014).

En el caso del instrumento, se trata de la presentación de preguntas o afirmaciones a la muestra de estudio con opciones de respuesta que tienen establecidos valores para su cuantificación (Marroquín, 2014). En esta investigación fueron utilizados dos: el primero se usó para medir el nivel de estrés laboral y el segundo para cuantificar las estrategias de afrontamiento.

El instrumento para el Estrés laboral (Maslach Burnout Inventory) adaptado por Malo y Lora 2020, la cual presenta una cantidad de 22 ítems, los cuales han sido divididos en 3 dimensiones y encontrándose estas a su vez conformadas también por el agotamiento personal a través de 9 ítems, la despersonalización a través de 5 ítems y la falta de realización personal a través 8 ítems, con 7 opciones

que son medibles según la escala Likert, la misma que oscila entre las frecuencias de nunca (0) y de todos los días (6).

Además, se utilizó el instrumento Estimación de Afrontamiento al Estrés (COPE) adaptado por Malo y Lora 2020, que tiene 30 ítems han sido divididos en 3 dimensiones, las mismas que se encuentran a su vez conformadas por unos 10 ítems para las estrategias que están enfocadas en el problema, con 10 ítems a las enfocadas a la emoción, y con 10 ítems a las enfocadas a la evitación; con 4 opciones que son medibles según la escala Likert que oscila entre las frecuencias de nunca (0) y de siempre (3).

Para determinar la validez de los cuestionarios en la población de estudio, se realizó una prueba piloto con 50 trabajadores de salud hospitalaria para determinar el índice de discriminación de cada uno de los ítems de los cuestionarios. Los resultados obtenidos se muestran en la sección de anexos, observándose que el índice de discriminación de cada uno de los ítems para los dos cuestionarios supera al valor mínimo requerido de 0,300 por lo que, de acuerdo a este método, el instrumento es válido para aplicar a la muestra de estudio.

En cuanto a la confiabilidad de las escalas utilizadas para la medición de las variables en población de estudio, se realizó una prueba piloto con 50 trabajadores de salud hospitalaria, con el fin de calcular el Alfa de Cronbach, coeficiente que permite indicar si un instrumento aportará resultados similares si es aplicado en diferentes oportunidades estableciendo como valor mínimo $\alpha=0,700$ para considerarse con confiabilidad alta, logrando en el instrumentos de estrés laboral y el instrumento de estrategias de afrontamiento valores de 0,792 y 0,924 respectivamente.

3.5 Procedimientos

Para realizar este proyecto de investigación, fueron divididos los procedimientos en dos etapas: En la primera etapa, como primer paso, una vez identificado el problema sobre el cual trabajar, se ha procedido a la búsqueda de los instrumentos que permitan evaluar a la población elegida como sujeto de investigación, así como todo lo referente a la información bibliográfica recopilada de autores nacionales e internacionales, con menos de 5 años de antigüedad, también se ha realizado la elaboración de la metodología. Como segundo paso, se

han hecho las coordinaciones necesarias con la institución (Departamento de Investigación, docencia e investigación del centro hospitalario de Miraflores), a fin de seguir el procedimiento de la documentación correspondiente para poder obtener el permiso y así seleccionar la muestra. Y, como segunda etapa, luego de obtener las autorizaciones, se inició la aplicación de las pruebas y con los datos obtenidos se realizaron los análisis de los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

Para procesar los datos obtenidos se hizo uso de programas de Microsoft Excel, Microsoft Word además de IBM SPSS versión 25, donde se hizo uso de gráficos de barras y tablas de frecuencia y porcentual que mostraron los resultados descriptivos obtenidos, con el fin de mostrar el comportamiento de cada variable y sus dimensiones; además, fue realizada la estadística inferencial para contrastar las hipótesis, complementando el Microsoft Excel con el Software SPSS realizando pruebas de normalidad para conocer la forma de distribución de los datos para determinar el coeficiente de correlación a utilizar, resultando en una distribución no normal, por lo que se utilizó Rho de Spearman, y, a partir de los resultados que se obtuvieron, se hicieron las interpretaciones, discusión, conclusiones y recomendaciones con relación a los objetivos.

3.7 Aspectos éticos

En este aspecto el código de Ética del Psicólogo, en el art. 79, hace referencia que todo investigador toma la responsabilidad de proteger los derechos de los evaluados., por lo que para realizar el presente estudio de investigación, también se tomaron en cuenta los principios establecidos por la Asociación Americana de Psicólogos (APA, 2018), como primer principio se tuvo en cuenta, la beneficencia y no maleficencia, ya que el presente estudio de investigación, se realizó con la finalidad de generar una mejor calidad de vida de la población beneficiada, en este caso el personal de salud del centro hospitalario, estableciendo como punto de partida el encontrar una relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento. Así mismo, en referencia al segundo principio, se

respetó la Integridad, ya que se habló de manera precisa y clara, evitando con ello prometer acciones que no pudieran ser realizadas por parte de las investigadoras. También por último principio, cabe mencionar se tuvo respeto por los derechos y la dignidad de las personas ya que las pruebas y toda la información que ha sido recabada a través de este estudio de investigación será mantenida en reserva y de ninguna manera será expuesta a terceras personas, es por eso también que los instrumentos se aplicaron de manera anónima.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Correlación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento

			Estrés laboral	Estrategias de afrontamiento
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,500
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	272	272
	Estrategias de afrontamiento	Coeficiente de correlación	-,500	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	272	272

Los resultados de la tabla 1 en cuanto a la correlación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento reflejan un valor de significancia donde $p=0,000$ lo que, siguiendo las reglas de decisión, permite aceptar la hipótesis e indicar que las variables guardan relación significativa. Además, se obtuvo un valor de correlación $r=-0,500$ reflejando que dicha relación es inversa y moderada; es decir, el estrés laboral se relaciona significativa, inversa y moderadamente con las estrategias de afrontamiento frente al estrés en los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores en el presente año.

Variable: Estrés laboral

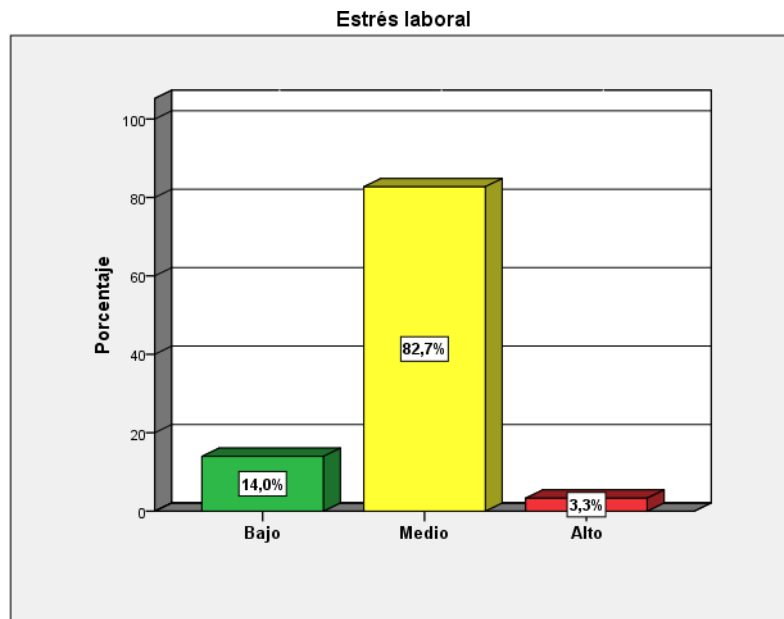


Figura 1. Gráfico de barras de nivel de estrés laboral

Del instrumento aplicado a la muestra de trabajadores de salud hospitalaria en cuanto al estrés laboral evidenciado de acuerdo a las respuestas ofrecidas, se puede observar en la figura 1, que el 82,7% de los encuestados refieren un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 14,0% refiere un nivel bajo de estrés relacionado a sus actividades laborales, frente al 3,3% que demuestra un nivel alto, por lo que, la mayoría de los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores presenta niveles medios de estrés laboral.

Variable: Estrategias de afrontamiento

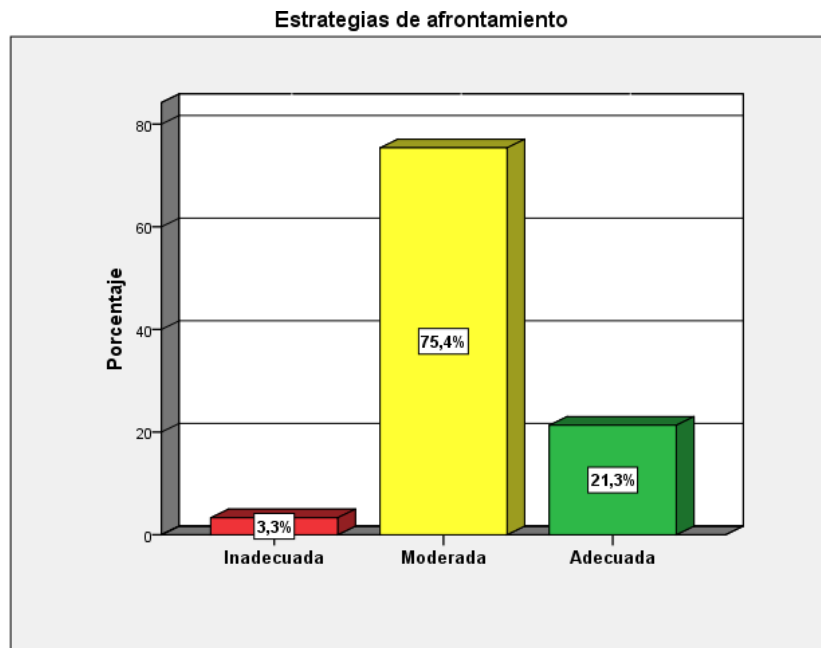


Figura 2. Gráfico de barras de ejecución de estrategias de afrontamiento

Del instrumento aplicado a la muestra de trabajadores en cuanto a las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, se puede evidenciar en la figura 2 que el 75,4% de la muestra mantiene estrategias moderadas para el afrontamiento, mientras que el 21,3% presenta estrategias adecuadas para el afrontamiento del estrés y el 3,3% de los individuos inadecuadas; por lo que, la mayoría de los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores presenta estrategias moderadas para el afrontamiento del estrés.

Tabla 2.

Correlación entre desgaste emocional y estrategias de afrontamiento enfocadas al problema

			Desgaste emocional	Estrategias de afrontamiento enfocadas al problema
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,355
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	272	272
	Estrategias de afrontamiento enfocadas al problema	Coeficiente de correlación	-,355	1,000
Sig. (Bilateral)		,000	.	
N		272	272	

Los resultados de la tabla 2 en cuanto a la correlación entre el desgaste emocional y las estrategias de afrontamiento enfocadas al problema reflejan un valor de significancia donde $p=0,000$ lo que, siguiendo las reglas de decisión, permite aceptar que las variables guardan relación significativa. Además, se obtuvo un valor de correlación $r=-0,355$ reflejando que dicha relación es inversa y moderada; es decir, el desgaste emocional se relaciona significativa, inversa y moderadamente con las estrategias de afrontamiento enfocadas al problema en los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores en el presente año.

Tabla 3.

Correlación entre realización personal y estrategias de afrontamiento enfocadas al problema

			Realización personal	Estrategias de afrontamiento enfocadas al problema
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,324
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	272	272
	Estrategias de afrontamiento enfocadas al problema	Coeficiente de correlación	-,324	1,000
Sig. (Bilateral)		,000	.	
N		272	272	

Los resultados de la tabla 3 en cuanto a la correlación entre la realización personal y las estrategias de afrontamiento enfocadas al problema reflejan un valor de significancia donde $p=0,000$ lo que, siguiendo las reglas de decisión, permite aceptar e indicar que las variables guardan relación significativa. Además, se obtuvo un valor de correlación $r=-0,324$ reflejando que dicha relación es inversa y moderada; es decir, la falta realización personal tiene una relación significativa, inversa y moderada con las estrategias de afrontamiento enfocadas al problema en los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores en el presente año.

Tabla 4.

Correlación entre desgaste emocional y estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción

			Desgaste emocional	Estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,394
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	272	272
	Estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción	Coeficiente de correlación	-,394	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	272	272

Los resultados de la tabla 4 en cuanto a la correlación entre el desgaste emocional y las estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción reflejan un valor de significancia donde $p=0,000$ lo que, siguiendo las reglas de decisión, permite aceptar e indicar que las variables guardan relación significativa. Además, se obtuvo un valor de correlación $r=-0,394$ reflejando que dicha relación es inversa y moderada; es decir, el desgaste emocional tiene una relación significativa, inversa y moderada con las estrategias de afrontamiento enfocadas a la emoción en los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores en el presente año.

Tabla 5.

Correlación entre desgaste emocional y estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación

			Desgaste emocional	Estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,307
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	272	272
	Estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación	Coeficiente de correlación	-,307	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	272	272

Los resultados de la tabla 5 en cuanto a la correlación entre el desgaste emocional y las estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación reflejan un valor de significancia donde $p=0,000$ lo que, siguiendo las reglas de decisión, permite aceptar e indicar que las variables guardan relación significativa. Además, se obtuvo un valor de correlación $r=-0,307$ reflejando que dicha relación es inversa y moderada; es decir, el desgaste emocional se relaciona significativa, inversa y moderadamente con las estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación en los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores en el presente año.

Tabla 6.

Correlación entre despersonalización y estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación

		Despersonalización		Estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	-,325
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	272	272
	Estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación	Coeficiente de correlación	-,325	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	272	272

Los resultados de la tabla 6 en cuanto a la correlación entre la despersonalización y las estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación reflejan un valor de significancia donde $p=0,000$ lo que, siguiendo las reglas de decisión, permite aceptar e indicar que las variables guardan relación significativa. Además, se obtuvo un valor de correlación $r=-0,325$ reflejando que dicha relación es inversa y moderada; es decir, la despersonalización tiene una relación significativa, inversa y moderada con las estrategias de afrontamiento enfocadas a la evitación en los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores en el presente año.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar una muestra de trabajadores de salud hospitalaria para establecer la relación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en ellos, obteniéndose como resultados que sí existe asociación entre dichas variables y que la misma tiene un comportamiento inverso y moderado, dado que se obtuvo un valor $r=-0,500$ lo que lleva a afirmar que, a mayores niveles de estrés laboral en la población estudiada, menores serán sus estrategias de afrontamiento y viceversa, a mayores estrategias de afrontamiento, menores serán los niveles de estrés laboral.

Estos resultados coinciden con diversas investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional, mencionando principalmente la realizada por Malo y Lora (2020) quienes analizaron a trabajadores asistenciales de Salud Virú en Perú y encontraron que estrés laboral se relaciona con las estrategias de afrontamiento en dicha población; sin embargo, los autores encontraron una asociación positiva entre las variables, a diferencia de lo encontrado en el presente estudio.

De igual forma, se coincide con lo encontrado en el estudio realizado por Huallpa y Ortiz (2019) con personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital y una clínica en la ciudad de Arequipa, Perú, quienes encontraron una asociación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en dicha población, reafirmando los resultados del estudio que se presenta y afirmando que el estrés, además, repercute en el bienestar laboral del personal enfermero, por lo que se dificulta la aplicación de estrategias de afrontamiento.

Se coincide también con los resultados de Villagaray (2019) quien analizó a una muestra de enfermeras/os que asisten en el área de cuidados intensivos el Hospital Nacional de Ayacucho, encontrando relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en ellos; coincidiendo también con los resultados obtenidos por Palma (2018) quien, al analizar una muestra de enfermeras del área quirúrgica en un hospital peruano ubicado en la ciudad de Trujillo, encontró que los niveles de estrés tienen influencia en los niveles de afrontamiento.

También, se obtuvo que los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores tienen, en su mayoría, un nivel de estrés medio o regular, presentándose en el 82,7% de la muestra, seguido por niveles bajos (14%) y nivel alto en el 3,3%,

En el contexto internacional, estos resultados coinciden con los encontrados por Saltos (2017) quien encontró en su estudio con médicos del Ministerio de Salud Pública de una provincia de Ecuador, que la mayoría presentó niveles medios de estrés laboral (61,5%) seguido el 28,8% que tuvo niveles bajos y el 9,5% nivel alto. Mientras que, a nivel nacional, la muestra de personal de salud que labora en áreas quirúrgicas de un hospital de alta complejidad en Perú analizada por León y Lora (2020) en época de pandemia, presentó en su mayoría niveles medios o regulares de estrés laboral (72,7%).

Resultados similares también fueron encontrados en una muestra de profesionales del área de enfermería en un hospital del departamento de Puno, en Perú por Jinez (2019) al referir luego de su análisis que la mayoría (46,24%) presentaron niveles medios o regulares de estrés laboral, con el 8,60% que tuvo nivel alto, coincidiendo en que el estrés generado por la falta de realización personal fue donde se evidenciaron mayores niveles de estrés en el personal, reafirmando lo encontrado en el estudio que se presenta.

Por otro lado, se discrepa de los resultados encontrados en un estudio realizado en España por García et al. (2020), quienes al analizar una muestra de profesionales de la salud en el contexto de la pandemia encontraron niveles medios y altos de ansiedad, insomnio y depresión en la mayoría, pero bajos niveles de estrés; entendiéndose que la forma de abordar la pandemia en distintas latitudes fue diferente para el personal de salud, ya que en China, de acuerdo al estudio realizado por Wu et al. (2020) con personal de salud de manera telefónica al iniciarse los contagios por Covid-19 encontraron que el personal de primera línea o atención reflejaban altos niveles de estrés cognitiva, mental, emocional y físicamente, siendo entonces importante recalcar que el momento en que se realizaron las investigaciones es relevante, ya que, al pasar el tiempo y la disminución de los contagios pudo haber influido en los niveles de estrés del personal de salud.

A pesar de esto, en un estudio realizado en Ecuador por Álvarez (2017) en fechas en las que no comenzaba el brote de Covid-19, se encontraron altos niveles

de estrés laboral en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, discrepando de los resultados que se obtuvieron en el presente estudio y evidenciando que otros factores son influyentes en los niveles de estrés, pudiendo estar vinculado con condiciones laborales, recursos disponibles, carga laboral, entre otros, ya que la muestra de profesionales indico que tenía dificultades para descansar, agotamiento y desgaste extremo, reflejando el estrés con insomnio, desanimo, pocas ganas de comer y problemas estomacales, síntomas físicos y psicológicos vinculados al estrés laboral.

En otras investigaciones realizadas en Perú se obtuvieron resultados que difieren de los obtenidos en este estudio, ya que en un centro quirúrgico de un hospital ubicado en Trujillo fueron evidenciados por Palma (2018) altos niveles de estrés laboral en 63,3% de una muestra de enfermeras. Al igual que en el estudio realizado por Malo y Lora (2020) durante la pandemia en la Unidad Ejecutora Salud Virú, en donde la mayoría de trabajadores asistenciales (46%) reflejaron niveles altos de estrés laboral, discrepando de los resultados obtenidos por Huallpa y Ortiz (2019) quien analizó una muestra de enfermeros/as de un hospital y una clínica en Arequipa y encontró un nivel bajo de estrés laboral en ellos.

Otros de los hallazgos del estudio reflejan que la mayoría del personal de salud hospitalaria de Miraflores tienen niveles moderados en la ejecución de estrategias de afrontamiento (75,4%), seguido por quienes tienen estrategias de afrontamiento adecuadas (21,3%) y solo el 3,3% tiene niveles inadecuados de estrategias de afrontamiento.

Resultados similares fueron encontrados por Saltos (2017) al analizar una muestra de médicos del Ministerio de Salud ecuatoriano en Guayaquil y encontrar niveles regulares de aplicación o ejecución de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en la mayoría, siendo que, las que mayormente son utilizadas son las enfocadas a solucionar el problema, además de buscar apoyo social y la reestructuración cognitiva y, en menor medida aplican la autocrítica y la retirada social.

De igual forma, se coincide con los resultados de Huallpa y Ortiz (2017) en una muestra de profesionales de la sección enfermería dedicada al área de cuidados intensivos en una clínica y un hospital de Arequipa, donde evidenció que la mayoría presentó niveles medios o regulares de aplicación de estrategia de

afrontamiento ante los distintos estresores que se presentan en el día a día al desempeñar sus labores.

Se coincide, además, con los hallazgos de Palma (2018) quien, al analizar una muestra de enfermeras dedicadas al área quirúrgica de un hospital en Trujillo, encontró un nivel medio de aplicación de estrategia de afrontamiento en la mayoría de ellas.

El estudio refleja que la mayoría del personal de salud hospitalaria de Miraflores presenta altos niveles de significancia en desgaste emocional valores entre -0.307 y -0.394, en sus dimensiones de problema, emoción y evitación, lo cual coincide con el estudio realizado por Malo y Lora (2020) durante la pandemia en la Unidad Ejecutora Salud Virú, donde se encontró que la dimensión de desgaste emocional fue el motivo que más les genera estrés.

VI. CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación y siguiendo los resultados obtenidos se establecen las siguientes conclusiones

- Primera. - En el presente estudio se pudo determinar que existe una significativa relación entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, lo que confirma nuestra hipótesis, donde se afirma que si existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en tiempos de COVID19 del personal de salud hospitalario de Miraflores.
- Segunda. - Al analizar los estudios realizados se evidencia una prevalencia de niveles medios y altos de estrés laboral en el personal de salud, siendo pocos los resultados que muestran niveles bajos, demostrando que, aun en la actualidad, luego de tantos avances y esfuerzos, el profesional de la salud sigue teniendo vulnerabilidad ante los distintos estresores presentes en el entorno de trabajo.
- Tercera. - En los resultados obtenidos en la presente investigación se evidencia, por los valores regulares, que el personal de salud requiere mayor preparación y capacitación en cuanto a la aplicación de estrategias para hacer frente, en su ardua labor, a los distintos estresores que se viven a diario en el desempeño de sus tareas.
- Cuarta. - Se obtuvo, además, que existe una la relación inversa entre las dimensiones de estrés laboral con las dimensiones de estrategias de afrontamiento, siendo que, a mayores estrategias de afrontamiento enfocadas al problema, a la emoción y a la evitación, menores serán los niveles de estrés por desgaste emocional, por despersonalización y por falta de realización personal en los trabajadores de salud hospitalaria de Miraflores en el presente año.

VII. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones anteriores, se recomienda:

Primera.- A las directivas de los centros hospitalarios de Miraflores y del país en general, el trabajo conjunto para aplicar políticas y estrategias para el bienestar laboral de los trabajadores de salud en relación a las estrategias de afrontamiento al estrés, con talleres y charlas sobre las estrategias de afrontamiento enfocadas al problema, a la emoción y a la evitación de la situación con el fin de que puedan disminuir sus niveles de estrés y las afectaciones por los distintos estresores propios del desenvolvimiento en el área de salud.

Segunda. - A los trabajadores de salud hospitalaria, implementar mecanismos personales para reforzar las estrategias de afrontamiento a través de la asistencia a talleres y charlas relacionadas al tema, la lectura constante y la atención con profesionales con el fin de reforzarlas, ya que esto ayudará a disminuir los niveles de estrés laboral.

Tercero. - A futuros investigadores, la evaluación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en otros centros hospitalarios, con el fin de contextualizar la problemática en mayores niveles y sean aplicadas mayores soluciones en el país que permitan reforzar las estrategias de afrontamiento de los trabajadores en salud.

REFERENCIAS

- Abbott, J.; Hart, A.; Morton, A.; Gee, L. & Conway, S. (2008). Health – related quality of life in adults with cystic fibrosis. *Journal of Psychosomatic Research*, 64, 149-157. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18222128/>
- Amarís Macías, M., & Madariaga Orozco, C. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 30(1), 123-145. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2051/6906>
- Alcalde de Hoyos, J. 2010. Estrés laboral. Accedido de 10 de junio de 2010.
http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Álvarez, G. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del Hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social IESS, Santo Domingo de los Tsáchilas, 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes. Ecuador
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7974>
- Asociación Americana de Psicólogos [APA] (2018). Enmiendas. Universidad de Buenos Aires, 1(1), 1-16.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Ed. Bogotá: Pearson.
https://www.academia.edu/42188286/Metodologia_de_la_investigacion_Cesar_Bernal

- Castagnetta, O. (2019). *Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos?* Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
<https://pdfs.semanticscholar.org/5a8c/2bceefede7391164c9d45ff01f1d4619ba46.pdf>
- Chávez, K. y Quito, J. (2019). Estrategias de prevención y afrontamiento del síndrome de burnout en estudiantes del internado rotativo de las carreras de medicina y enfermería.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5433/2/UNACH-EC-FCS-ENF-2019-GUIA-0006-1.pdf>
- Collredo, C., Aparicio, D. y Moreno, J. (2013). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Red de revistas científicas de América Latina*, 1(2), 125 - 156
<https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Cortes, C., Escobar, A., Ruiz, J., Soto, G., Reboredo, T. y Velez, M. (2018). Estrés y cortisol: implicaciones en la ingesta de alimento. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(3), 1 - 15.
<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n3/ibi13318.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano*. Resolución N° 206-2017-CDN-C.PS.P.
- Dong, Z., Ma, J., Hao, Y., Shen, X., Liu, F., Gao, Y. & Zhang, L. (2020). The social psychological impact of the COVID-19 pandemic on medical staff in China: A cross-sectional study. *Eur Psychiatry*, 63(1).
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32476633/>

- Evanoff, B., Strickland, J., Dale, A., Hayibor, L., Page, E., Duncan, J., Kannampallil, T. & Gris, D. (2020). Work-Related and Personal Factors Associated With Mental Well-Being During the COVID-19 Response: Survey of Health Care and Other Workers. *Journal Med Internet Res*, 22(8). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32763891/>
- Gabel, R., Peralta, V., Palva, R. y Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*; 17(58); 271 - 290. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2012/vol17/no58/4.pdf>
- García, J., Gómez, J., Martín, J., Fagundo, J., Ayuso, D., Martínez, J., Ruiz, C. (2020). Impacto del Sars-Cov-2 (Covid-19) en la salud mental de los profesionales sanitarios: una revisión sistemática. *Revista Española Salud Pública*, 1(94),1 - 20. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S003485972020000100051&script=sci_arttext
- Guillén, G. y. (2010). *Estrés laboral en psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: Mcgraw-Hill Internacional.
- Helpsi. (2019). "El estrés laboral ya es un padecimiento según la OMS" - *Helpsi - Capital Humano*. <https://helpsi.mx/2019/08/el-estres-laboral-ya-es-un-38-padecimiento-segun-la-oms/>
- Hernández, E., Cerezo, S. y Lopez, G. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. En *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15(3), 161 - 166. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Ed. México: McGraw Hill Interamericana.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huallpa, M. & Ortiz, L. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa - 2019*. (Tesis de Especialidad). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuqumi%26formald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iniesta, A. (2016). *Guía sobre manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona: San Growing Brands.

<https://www.diba.cat/documents/467843/84449103/GuiaManejoEstres.pdf/eaaa8855-d85c-40dc-8492-b998112989e0>

Jinez, R. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III ESSALUD Puno 2019*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Altiplano. Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>

Kleinke, C. (2001). *Cómo afrontar los desafíos de la vida*. Bilbao: Descleé de

Brower, Rodríguez, J. (1995). *Psicología social de la salud*. Madrid: Síntesis.

Lazarus, S., y Folkman, S. (1986). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer.

- Lemos, M.; Henao-Pérez, M. y López – Medina, D. (2018). *Estrés y Salud Mental en Estudiantes de Medicina: Relación con Afrontamiento y Actividades Extracurriculares*. *Archivos de Medicina*.
<https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/estres-y-salud-mental-en-estudiantes-de-medicina-relacion-con-afrontamiento-y-actividades-extracurriculares.php?aid=22716>
- León, P. y Lora, M. (2020). *Estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos COVID-19*. *Hospital III-E, EsSalud - La Libertad*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48285>
- Llontop, E. (2016). *Características del estrés laboral en docentes universitarios de una Universidad Particular de Chiclayo, 2015*. (Tesis Magistral) Universidad de Piura. Perú. <https://sites.google.com/site/sagamare4/capitulo-4-estres-laboral/4-2-causas-y-caracteristicas-del-estres-laboral>
- Malo, C. y Lora, M. (2020). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Viru durante tiempos de Covid-19, 2020 Viru-Trujillo*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58700/Malo_CCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marquina, R. y Adrianzola, R. (2020). *Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con COVID-19 en Lima Metropolitana, Perú*. *ACC CIETNA para el cuidado de la salud*, 7(2), 35 – 42. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/391/1020>
- Marroquín, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: Publicaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204 - 221.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004.
- MINSA. (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID – 19 | UNICEF*. UNICEF.
<https://www.unicef.org/peru/informes/cuidado-de-la-salud-mental-del-personal-de-la-salud-en-el-contexto-del-covid-19>
- Palma, M. (2018). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del centro quirúrgico Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo*. (Tesis de Especialidad) Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11193/2E566.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Primera Ed. Ginebra: Publicaciones de la OIT.
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Ruiz, E. (2017). Intervención de enfermería en un caso de alta complejidad en psiquiatría. *Psiquiatría y salud mental*, 19(3), 242 - 244.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/967570/242-244.pdf>
- Saltos, D. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TESIS%20SALTOS%20ATIENCIA%20DAYANA.pdf>

Sauter, S., Murphy, L., & Hurrell, J. (2015). *Factores psicosociales y organizativos*. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo.

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Capítulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organización>

Villagaray, V. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de un Hospital Nacional de Ayacucho 2019*. (Tesis de Especialidad) Universidad Peruana Unión. Perú. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2702>

Wu, W., Zhang, Y., Wang, P., Zhang, L., Wang, G., Lei, W., Xiao, Q... Luo, M. (2020). Psychological stress of medical staffs during outbreak of COVID-19 and adjustment strategy. *Journal Med Virol*, 92(10), 1962 - 1970. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32314806/>

ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	El llamado estrés laboral tiene su origen dentro del ambiente de trabajo donde aquellas cargas y situaciones laborales que se genera dentro de este ambiente son más grandes que los recursos propios de la persona, generando con ello consecuencias no positivas. Rossi (2012)	Esta referido al exceso de la demanda laboral que llega a superar la capacidad de la persona originando una saturación tanto mental como física que puede generar diversas consecuencias en la salud de la persona, el cual será evaluado en el cuestionario de Maslach, adaptado por Malo y Lora (2020).	Desgaste emocional	El sentirse con agotamiento laboral. El sentirse estar acabado al final de la labor del día. El sentir de fatiga por un nuevo día de labor. El sentir de estrés causado por la labor del día a día. El sentir de estar quemado por la labor diaria.	<ul style="list-style-type: none"> * Es Ordinal • Es nunca • Es pocas veces o menos al año. • Una vez o menos al me. • Pocas veces al mes • Una vez por semana. • Varias veces por semana. *Todos los días
			Despersonalización	El haber perdido interés en lo laboral. El haber perdido el entusiasmarse por el trabajo. El no querer que lo molesten mientras se trabaja. El ser cínico sobre el valor que tiene el trabajo. El dudar sobre el valor del trabajo.	
			Realización personal	El creer tener capacidad en resolver los problemas de tipo laboral. El sentir que se contribuye eficazmente en la organización. El creer ser bueno en su trabajo. El sentir la realización en el trabajo. El pensar haber realizado cosas que si valen. El sentir ser eficaz en su trabajo.	
Estrategias de afrontamiento	El afrontamiento es definido como el conjunto de diversas estrategias conductuales y de tipo cognitivo que el individuo usa para identificar situaciones internas o externas que se perciban como	Es el grupo de diversas actividades tanto conductuales como cognitivas que se utilizan con el fin de hacer frente a diversos sucesos que generan estrés. Mediante el	Enfocados en el problema	Afrontar activamente. Planificar. Suprimir las actividades distractoras. Contener el afrontamiento Buscar el apoyo social.	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> *Nunca • A veces • A menudo Siempre
			Enfocados en la emoción	El buscar apoyo social por razones emocionales Reinterpretar positivamente y crecer. Aceptar. Usar la religión Centrar todo en las emociones	

	excesos para los recursos del individuo (Lazarus y Folkman 1984).	Inventario COPE adaptado por Malo y Lora (2020).	Enfocados en la evitación	Desganche de tipo mental. Tener humor. Generar negación. Desenganchar conductualmente. Usar sustancias	
--	---	--	---------------------------	--	--

ANEXO 2: FORMULA PARA OBTENER LA MUESTRA:

$$n = \frac{Z^2PQN}{E^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

n: Muestra seleccionada para el trabajo de campo.

P y Q: Probabilidad de la población de aparecer o no incluidas en la muestra, donde P = 0.5 y Q = 0.5.

Z: Unidades de desviación estándar, con probabilidad de error = 0.05, equivalente a un intervalo de confianza del 95%. El valor Z = 1.96.

N: Total de personal hospitalario.

E: Error estándar de la estimación, debe ser 5%.

Una vez sustituidos los datos en la fórmula, la misma arrojó como resultado:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 600}{(0.05)^2(599) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 234$$

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha Técnica de cuestionario de Nivel de “Estrés Laboral” Malo y Lora, 2020.

Título	Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú durante tiempos COVID-19.2020.
Autoras	Malo Chiclayo, Cecilia Cristina Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del Maslach Burnout Inventory en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú.
Validación	<p>El Maslach Burnout Inventory (MBI) fue creado por Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981) para medir los comportamientos negativos dentro del ámbito laboral, ocasionados por el estrés crónico, repercutiendo en el clima y desempeño organizacional.</p> <p><i>Validez interna:</i> En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.80 en todos los 22 ítems teniendo dos dimensiones, de 3 alternativas múltiples del MBI.</p> <p><i>Validez externa:</i> Fue adaptado y ejecutado por (Malo y Lora 2020), en 25 trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0900 y correlaciones mayores a 0,800 tanto a nivel general como en sus tres dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia del Formato Aiken, dando como resultado positivo mayor de 95%, considerándose que el instrumento posee validez.</p> <p>Mg. Jorge Antonio Hernández Vela Mg. Edwards Ericsson Sánchez Medina Mg. Lyla Soledad Malabrigo Velásquez Mg. Bertha Evelina Fernández Vásquez Mg. Juan Luis Rodríguez Vega</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.989, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.991.

Ficha Técnica de cuestionario de las “Estrategias de afrontamiento” Malo y Lora, 2020.

Título	Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú durante tiempos COVID-19.2020.
Autoras	Malo Chiclayo, Cecilia Cristina Dra. Lora Loza Miryam Griselda.
Año	2020
Contexto de aplicación	Aplicabilidad del inventario de Estimación de Afrontamiento al Estrés (COPE) en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú.
Validación	<p>El Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento COPE es un instrumento creado para evaluar las diferentes maneras en que las personas responden al estrés (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989)</p> <p><i>Validez interna:</i> En el cuestionario original, se encuentra una consistencia interna de 0.80 en todos los 30 ítems teniendo dos dimensiones, de 3 alternativas múltiples del COPE.</p> <p><i>Validez externa:</i> Fue adaptado y ejecutado por (Malo y Lora 2020), en 25 trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú. Alcanzando Coeficientes Alfa de Cronbach mayores a ,0900 y correlaciones mayores a 0,800 tanto a nivel general como en sus tres dimensiones.</p> <p><i>Validez y contenido de estructura:</i> Se efectuó el juicio de expertos por 5 profesionales en la salud con experiencia en estos temas, bajo los principios de evaluación de coherencia, consistencia y pertinencia del Formato Aiken, dando como resultado positivo mayor de 95%, considerándose que el instrumento posee validez.</p> <p>Mg. Jorge Antonio Hernández Vela Mg. Edwards Ericsson Sánchez Medina Mg. Lyla Soledad Malabrigo Velásquez Mg. Bertha Evelina Fernández Vásquez Mg. Juan Luis Rodríguez Vega</p>
Confiabilidad	La prueba alcanzó una fiabilidad de 0.993, según los resultados el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.989.

ANEXO 4: INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - CUESTIONARIO DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Instrucción: A continuación, se encontrará con 22 preguntas relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su centro de labores; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda:

Datos Generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 20 a 25 () 26 a 30 () 31 a 34 () 35 a 40 () 40 a 45 () 45 a más ()

Grupo Ocupacional: Enfermera () Obstetra () Médico () Técnico de Enfermería () Otro ()

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

N		PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	6
1	Desgaste emocional	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4		Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5		Siento que mi trabajo me está desgastando							
6		Me siento frustrado en mi trabajo							
7		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8		Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
10	Depersonalización	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
11		Siento que me he hecho más duro con la gente							
12		Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
14		Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

15	R e a l i z a c i ó n p e r s o n a l	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
16		Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
17		Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18		Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
20		Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
21		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

NIVELES DE INTERPRETACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES	Bajo	Medio	Alto
DESGASTE EMOCIONAL	0 – 17	18 – 36	37 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 9	10 – 20	21 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 15	16 – 32	33 – 48
GLOBAL	0 – 43	44 – 88	89 – 132

CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

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

Nº		Ítems	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	E n f o c a d o s e n el p r o b l e m a	Intento conseguir consejo de alguien sobre qué hacer				
2		Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de ello				
3		Elaboro un plan de acción				
4		Intento proponer una estrategia sobre qué hacer				
5		Me centro en hacer frente a este problema y si es 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	E n f o c a d o s e n la e m o c i ó n	Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia				
12		Me altero y dejo que mis emociones afloran				
13		Busco la ayuda de Dios				
14		Acepto que esto ha pasado y que puede cambiar				
15		Intento conseguir apoyo emocional de amigos y familiares				
16		Intento verlo de manera diferente para hacerlo parecer más positivo				
17		Siento mucho malestar emocional y termino por expresar ese malestar				
18		Intento encontrar alivio en la religión				
19		Hablo con alguien de cómo me siento				

20		Aprendo a vivir con ello				
21	E nf oc a d os e n la ev it ac i ó n	Me concentro en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar cosas de mi mente				
22		Me digo a mi mismo "esto no es real"				
23		Me rio de la situación				
24		Admito que no puedo hacerle frente y dejo de intentarlo				
25		Sueño despierto con cosas diferente a ésta				
26		Bebo alcohol o tomo drogas para pensar menos en ello				
27		Hago bromas de la situación				
28		Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en marcha para resolver problema				
29		Utilizo alcohol o drogas para ayudarme a superarlo				
30		Actúo como si nunca hubiera sucedido				

Categorías/Niveles	Inadecuada	Moderada	Adecuada
Estrategia de afrontamiento	0 – 30	31 – 60	61 – 90
Enfocados en el problema	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Enfocados en la emoción	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Enfocados en la evitación	0 – 10	11 – 20	21 – 30

ANEXO 5: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Validez de instrumento de estrés laboral

Ítems	Índice de discriminación
1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0,307
2) Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0,359
3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0,356
4) Me siento frustrado en mi trabajo	0,360
5) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	0,376
6) Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	0,353
7) Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	0,324
8) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	0,458
9) Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	0,372
10) Siento que mi trabajo me está desgastando	0,348
11) Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0,301
12) Siento que me he hecho más duro con la gente	0,310
13) Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	0,399
14) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0,407
15) Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0,333
16) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0,405
17) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0,344
18) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0,497

19) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0,609
20) Me siento con mucha energía en mi trabajo	0,448
21) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	0,627
22) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0,606

Confiabilidad de instrumento de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,792	22

El resultado al Alfa de Cronbach en la población de trabajadores de salud hospitalaria del instrumento de estrés laboral fue de $\alpha=0,792$ siendo mayor al valor mínimo requerido de $\alpha=0,700$ por lo que se puede indicar que el mismo es confiable para aplicar a la muestra de estudio.

Validez de cuestionario de estrategias de afrontamiento

Items	Indice de discriminación
1) Me centro en hacer frente a este problema y si es necesario dejo otras cosas un poco de lado	0,605
2) Intento conseguir apoyo emocional de amigos y familiares	0,339
3) Intento verlo de manera diferente para hacerlo parecer más positivo	0,330
4) Me digo a mí mismo "esto no es real"	0,656
5) Intento encontrar alivio en la religión	0,660
6) Intento desarrollarme como persona como resultado de la experiencia	0,426
7) Hablo con alguien de cómo me siento	0,608
8) Admito que no puedo hacerle frente y dejo de intentarlo	0,905
9) Intento proponer una estrategia sobre qué hacer	0,498
10) Aprendo a vivir con ello	0,488
11) Busco la ayuda de Dios	0,576
12) Hago bromas de la situación	0,854
13) Acepto que esto ha pasado y que puede cambiar	0,440
14) Me altero y dejo que mis emociones afloren	0,852
15) Intento conseguir consejo de alguien sobre qué hacer	0,463
16) Utilizo alcohol o drogas para ayudarme a superarlo	0,840
17) Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo	0,666
18) Me río de la situación	0,409
19) Elaboro un plan de acción	0,526
20) Me concentro en el trabajo y en otras actividades sustitutivas para apartar cosas de mi mente	0,395
21) Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de ello	0,627
22) Llevo a cabo una acción directa en todo el problema	0,449
23) Intento firmemente evitar que otras interfieran con mis esfuerzos por hacer frente a esto	0,634
24) Sueño despierto con cosas diferentes a ésta	0,831
25) Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar precipitadamente	0,356
26) Actúo como si nunca hubiera sucedido	0,680
27) Pregunto a personas que han tenido experiencias similares que hicieron	0,647




28) Bebo alcohol o tomo drogas para pensar menos en ello	0,729
29) Siento mucho malestar emocional y termino por expresar ese malestar	0,573
30) Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en marcha para resolver problema	0,770

Confiabilidad de instrumento de estrategias de afrontamiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	30

El resultado al Alfa de Cronbach en la población de trabajadores de salud hospitalaria del instrumento de estrategias de afrontamiento al estrés fue de $\alpha=0,924$ siendo mayor al valor mínimo requerido de $\alpha=0,700$ por lo que se puede indicar que el mismo es confiable para aplicar a la muestra de estudio.

ANEXO 6: PERMISOS

 **PERÚ**  

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

Miraflores, 09 SEP 2021

NC-50-HCDE-N° 085

Señoritas
NANCY BEATRIZ CRISANTO CANEPA
ANA GIOVANNA ERAZO OLIVARES
PRESENTE.-



Ref.: Solicitud del 07-09-2021


Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de expresar mi cordial saludo y en relación con el documento de la referencia, comunicarles nuestra **ACEPTACIÓN** para que realicen su trabajo de investigación titulado **"ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN TIEMPOS DE COVID 19 EN EL PERSONAL DE SALUD HOSPITALARIO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2021"**; debiendo para tal fin, realizar las coordinaciones correspondientes con el Departamento de Psicología; así como, firmar el Compromiso de Seguridad, Reserva y Propiedad de la Información.


Asimismo, al término de la investigación deberá presentar a este Departamento una copia del informe final del trabajo realizado.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima.

Miraflores, 09 de septiembre del 2021


EDUARDO VASQUEZ MENDOZA



**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACION,
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**



ORCID x Autorización para uso de Pruebas x +

mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbi#sent/KtbxLvhNWmKXmFMBDKqLwKMHbNDQKNFFtG

Gmail in:sent

1 de 478

Autorización para uso de Pruebas adaptadas

nancy crisanto canepa para miryamgriseidaloraloza, mirygris, mlora 21:25 (hace 0 minutos)

Buenas noches estimada Dra. Miryan Lora Loza, quienes le escribimos Ana Erazo Olivares y Nancy Crisanto Canepa, somos bachilleres de Psicología, que actualmente nos encontramos llevando el taller de Tesis para Licenciatura en la Universidad César Vallejo, la presente es para pedirle autorización para utilizar las pruebas: Maslach Burnout Inventory (MBI) y El Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento COPE, que fueron adaptadas por usted y la srta. Cecilia Malo Chiclayo, para ser aplicado en un hospital, objeto de nuestra tesis, ya que lleva como variables el estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento. Agradeciendo de antemano su gentileza en brindarnos la autorización.

Atte.
Ana Erazo Olivares y Nancy Crisanto Canepa

Responder Responder a todos Reenviar

No ch reci Inicia nu

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/KtbxLvhNWmKXmFMBDKqLwKMHbNDQKNFFtG

Gmail Buscar correo

68 de 2.585

Autorización para uso de Pruebas adaptadas Recibidos x


nancy crisanto canepa mar, 31 ago 21:25

Buenas noches estimada Dra. Miryan Lora Loza, quienes le escribimos Ana Erazo Olivares y Nancy Crisanto Canepa, somos bachilleres de Psicología, que actualmente

MIRYAM GRISELDA LORA LOZA para mí, miryamgriseidaloraloza, profesora mié, 1 sept 1:39

Estimadas testista , pueden utilizar el instrumento , lo que si quiero solicitar pf que nos citen en sus tesis y en la referencia bibliografica

Atte:

 **Dra. Miryam G. Lora Loza** | Coordinadora de Responsabilidad Social Universitaria.
<https://orcid.org/0000-0001-5099-1314>
 Escuela de Posgrado | Campus Trujillo
 INVESTIGADOR - CONACYT P0077000.
 GRUPO MARÍA ROSTWOROWSKI NIVEL II
 Miembro titular de la Academia Peruana de Salud.
 T. +51 (044) 485000 Anx. 7074 | Cel. 964257604

OK. Acuso recibo. Para cuando?

Responder Responder a todos Reenviar

No ch reci Inicia nu

Escribe aquí para buscar

16°C 10:46 p.m. 27/09/2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, Frey Antonio Campana Cruzado, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de Psicología de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL PERSONAL DE SALUD HOSPITALARIO DE MIRAFLORES, 2021", cuyos autores son ERAZO OLIVARES, ANA GIOVANNA y CRISANTO CÁNEPA, NANCY BEATRIZ, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Campana Cruzado, Frey Antonio DNI: 08694772 ORCID: 0000-0003-2828-4554	