



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA  
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRORED  
DE SALUD TARACO, JULIACA 2021”**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Raiza Nicole Poblet Mercado**

**Fiorela Yucra Coaquira**

Tesis desarrollada para optar del Título Profesional de Licenciada en  
Psicología

Docente asesor:

Dra. Juana Marcos Romero

Código Orcid: 0000000205452386

Chincha, Ica, 2022

**Asesor**

DRA. JUANA MARCOS ROMERO

**Miembros del jurado**

- Dr. Lorenzo Edmundo González Zavaleta
- Dr. William Esteban Chu Estrada
- Mg. Susana Marleni Atuncar Deza

**DEDICATORIA**

Con todo afecto a mi amada madre Livia Mercado por su inmenso amor, por ser la autora fundamental de lo que yo soy, por sus valores, sus consejos, su comprensión y la motivación constante para seguir adelante.

Con mucha gratitud a mi padre Rolando Poblet por ser mi ejemplo a seguir, por la perseverancia y constancia que te caracterizan y que me ha influenciado siempre, por el valor a salir adelante y tu infinito amor, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mi hermano Antony por los momentos agradables que pasamos a lo largo de nuestras vidas, con admiración y mucho afecto le dedico mi esfuerzo.

Raiza Poblet

Dedico esta tesis con todo mi corazón a mis señores padres Donato Yucra Yucra y Gerarda Coaquira de Yucra y a mi hijo Joaquin Enmanuel Vilca Yucra, y a mi compañera Raiza Nicole Poblet Mercado, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos y la motivación de lograr dicho sueño en realidad.

Gracias por la bendición y guiar mi camino, por eso te doy mi esfuerzo en ofrenda al gran amor que me tuvieron siempre, los llevare en mi mente y mi corazón mis padres queridos.

Fiorela Yucra

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Autónoma de Ica y en especial a la Facultad de Ciencias de la Salud por haberme permitido ser parte de ella.

A mis asesoras Juana Marcos Romero e Isabel Colan quienes me orientaron y brindaron el apoyo necesario para culminar con el presente trabajo de investigación.

A los trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco que participaron en la investigación, por su colaboración y su tiempo dedicado de forma desinteresada, de esta forma hicieron posible este trabajo.

A Fiorela que me acompañó en este proceso con su alegría y buena energía, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral aportó en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

Raiza Poblet

En primer lugar, agradezco a Dios y a mis señores padres, a mis formadores de gran sabiduría quienes me motivaron a seguir adelante hasta llegar a la meta.

Este proceso de llegar a la meta no ha sido tan sencillo para llegar a cumplir sueños hechos realidad como la culminación de la tesis con éxito y motivación.

Fiorela Yucra

## RESUMEN

La presente investigación titulada “ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD TARACO, JULIACA 2021” tiene por objetivo determinar cómo influye las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021. Para ello se contó con un diseño de tipo no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal, se empleó una muestra no probabilística de tipo censal conformada por 58 trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco. Se aplicaron el Inventario de afrontamiento al estrés – Brief “COPE - 28” y la Escala de clima laboral CL – SPL. Entre los principales resultados podemos señalar que se verificó la existencia de una relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**Palabras clave:** estrategias, afrontamiento, estrés, clima, laboral.

## ABSTRACT

The present research entitled "STRATEGIES FOR COATING WITH STRESS AND WORK CLIMATE IN WORKERS OF THE MICRO NETWORK OF HEALTH TARACO, JULIACA 2021" aims to determine how the strategies for coping with stress and work environment influence workers of the Micro Health Network Taraco, Juliaca 2021. For this, a non-experimental, correlational and cross-sectional design was used, a non-probabilistic census-type sample made up of 58 workers from the Taraco Micro Health Network was used. The Stress Coping Inventory - Brief "COPE - 28" and the CL - SPL Work Climate Scale were applied. Among the main results, we can point out that the existence of a direct relationship between stress coping strategies and work environment in workers of the Micro Health Network Taraco, Juliaca 2021 was verified.

**Keywords:** strategies, coping, stress, climate, work.

## ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
2.1 Descripción del problema .....	14
2.2 Pregunta de investigación general.....	15
2.3 Preguntas de investigación específicas .....	15
2.4 Justificación e importancia.....	16
2.5 Objeto general .....	18
2.6 Objetivos específicos .....	18
2.7 Alcances y limitaciones.....	18
III. MARCO TEÓRICO.....	21
3.1 Antecedentes.....	21
3.2 Bases teóricas .....	26
3.3 Marco conceptual .....	46
IV. METODOLOGÍA .....	49
4.1 Tipo y nivel de investigación .....	49
4.2 Diseño de la investigación .....	50
4.3 Población - Muestra.....	50
4.4 Hipótesis general y específicas .....	53
4.5 Identificación de variables.....	53
4.6 Operacionalización de variables .....	54
4.7 Recolección de datos.....	55
V. RESULTADOS .....	59
5.1 Presentación de resultados .....	59
5.2 Interpretación de resultados .....	79

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	88
6.1 Análisis descriptivo .....	88
6.2 Comparación de los resultados con el marco teórico .....	97
CONCLUSIONES .....	102
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	104
ANEXOS.....	109
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	110
Anexo 2: Operacionalización de Variables .....	111
Anexo 3: Instrumentos de investigación .....	112
Anexo 4: Clima Laboral CL – SPL .....	114
Anexo 5: Ficha de consentimiento informado .....	117
Anexo 6: Constancia de aplicación.....	118
Anexo 7: Constancia de aplicación.....	119
Anexo 8: Base de datos.....	120
Anexo 9: Informe Turnitin.....	121
Anexo 10: Evidencia fotográfica .....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Población.....	541
<b>Tabla 2.</b>	Muestra.....	52
<b>Tabla 3.</b>	Operacionalización de variables.....	54
<b>Tabla 4.</b>	Ficha técnica del cuestionario de afrontamiento al estrés .....	56
<b>Tabla 5.</b>	Ficha técnica del instrumento Clima Laboral CL – SPL.....	57
<b>Tabla 6.</b>	Edad de los encuestados.....	59
<b>Tabla 7.</b>	Género de los encuestados.....	60
<b>Tabla 8.</b>	Análisis de dimensión afrontamiento centrado en el problema	61
<b>Tabla 9.</b>	Análisis de dimensión afrontamiento centrado en la emoción .	63
<b>Tabla 10.</b>	Análisis de dimensión afrontamiento centrado en la evitación del problema .....	65
<b>Tabla 11.</b>	Análisis global de la variable .....	67
<b>Tabla 12.</b>	Dimensión realización personal.....	68
<b>Tabla 13.</b>	Dimensión involucramiento laboral.....	70
<b>Tabla 14.</b>	Dimensión supervisión.....	72
<b>Tabla 15.</b>	Dimensión comunicación.....	74
<b>Tabla 16.</b>	Dimensión condiciones laborales .....	76
<b>Tabla 17.</b>	Análisis global de la variable .....	78
<b>Tabla 18.</b>	Prueba de Chi Cuadrado de independencia entre estrategias de afrontamiento y clima laboral. ....	89
<b>Tabla 19.</b>	Prueba Chi Cuadro de independencia entre estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral.....	91
<b>Tabla 20.</b>	Prueba Chi Cuadro de independencia entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral. ....	93
<b>Tabla 21.</b>	Prueba Chi Cuadro de independencia entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral. ....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad de los encuestados.....	59
<b>Figura 2.</b> Género de los encuestados .....	60
<b>Figura 3.</b> Afrontamiento centrado en el problema .....	62
<b>Figura 4.</b> Afrontamiento centrado en la emoción.....	64
<b>Figura 5.</b> Afrontamiento centrado en la evitación del problema .....	66
<b>Figura 6.</b> Análisis global de la variable.....	67
<b>Figura 7.</b> Dimensión realización personal .....	69
<b>Figura 8.</b> Dimensión involucramiento laboral .....	71
<b>Figura 9.</b> Dimensión supervisión .....	73
<b>Figura 10.</b> Dimensión comunicación .....	75
<b>Figura 11.</b> Dimensión condiciones laborales.....	77
<b>Figura 12.</b> Análisis global de la variable .....	77

## I. INTRODUCCIÓN

Si bien se aconseja a la gente que se queden en casa el personal de la salud es la primera línea de defensa contra la pandemia, algunos de ellos tendrán efectos en su salud mental ya que son actores directos en la lucha contra la pandemia. Esto ha llevado a que el personal que labora en estas instituciones presenten altos niveles de estrés y esto debido a que no se utilizan de manera adecuada las estrategias de afrontamiento al estrés que causa la atención a pacientes directa o indirectamente de Covid-19. Esta inseguridad laboral es una fuente de estrés constante, que coloca al personal de la salud en una situación de incertidumbre y afecta la consolidación de la identidad como miembro del equipo, el cual tendrá una influencia de manera directa en su lugar de trabajo,

Las estrategias de afrontamiento al estrés se refiere a que, en situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. Cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales; además, el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes.

El clima laboral es definido como la calidad o la suma de características ambientales que son percibidas o experimentadas por los integrantes de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. Su concepto

abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Por el contrario, un entorno laboral negativo aumenta el riesgo de conflicto y tensión entre grupos o individuos, lo que conduce a la separación y el antagonismo. Por lo tanto, la creación de un clima favorable y positivo crea estructuras productivas y eficientes, por esta razón conviene recordar que un entorno favorable es capaz de crear fuerzas cuyos objetivos son la cohesión de los miembros de la organización, Así, el clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. El clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes se integran.

De esta manera, el presente trabajo se ha estructurado en seis capítulos:

- El primer capítulo contiene la introducción, la misma que ofrece un panorama general del trabajo de investigación.
- El segundo capítulo contiene el planteamiento de la problemática de estudio a partir de un contacto directo con la realidad, asimismo, se sistematiza dicha problemática por medio de una pregunta de investigación general y específicas, justificación e importancia, así como también objetivo general y específicos, finalmente, contiene los alcances y las limitaciones.
- El tercer capítulo contiene con el marco teórico, donde se brindará un desarrollo acerca de los principales antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local. Asimismo, contiene las bases teóricas de cada una de las variables, donde se podrá encontrar el desarrollo teórico y dimensiones de las variables, también se brinda un marco conceptual.
- El cuarto capítulo aborda aspectos relacionados con la metodología de la investigación: tipo, nivel, diseño de investigación, población y muestra, también hipótesis general y específicas, identificación de variables, operacionalización de las variables y recolección de datos.

- El quinto capítulo contiene la presentación de los resultados a partir del procesamiento estadístico de la base de datos y la interpretación a partir de la información recogida.
- El sexto capítulo contiene el análisis de los resultados a partir del análisis descriptivo de los datos mediante el contraste de hipótesis y la comparación de los resultados con el marco teórico.

*Las autoras*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 Descripción del problema

Mientras a la población general se le recomienda quedarse en casa, otros, como los trabajadores de la salud, se convierten en la primera línea de protección contra la pandemia del COVID-19. Día a día cada una de esas personas salen de su hogar rumbo al centro de salud, para enfrentar y posiblemente tener contacto con algún usuario víctima del virus. Lamentablemente, muchas de las consecuencias empezamos a detectarlas recién ahora, después de afrontar las demandas más urgentes. Algunas de ellas serán los efectos a mediano y largo plazo de la salud mental de la población, pero también de los principales actores directos en la lucha contra la pandemia, como son los profesionales de la salud.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) refiere que esta crisis también está produciendo graves problemas de salud mental. Estrés por sobrecarga de trabajo, depresión por aislamiento, temor a perder emprendimientos, el trabajo e inseguridad respecto al futuro de las relaciones laborales, miedo al contagio, problemas de conciliación y agotamiento emocional podrán, entre otros factores, generar enfermedades mentales que podrían perdurar más allá de los efectos de la pandemia.

Por su parte el Ministerio de la Salud (MINSa, 2020) la inseguridad laboral es una fuente de estrés constante, que coloca al personal de la salud en una situación de incertidumbre sobre su permanencia y afecta la consolidación de la identidad como miembro del equipo. Cada DIRESA, GERESA, DIRIS y/o garantiza que todos(as) los(as) trabajadores(as) de todos los equipos cuenten con contratos que les garanticen todos los derechos de acuerdo con lo establecido por Ley.

Así como también el MINSA (2020) refiere que cada DIRESA, GERESA, DIRIS y/o quienes implementen acciones, a través de EDAPS, para mantener la atención sobre el surgimiento de respuestas esperadas en el contexto de la pandemia COVID19, tales como preocupación fuerte y repetida por la situación que enfrentan, incertidumbre, soledad, estrés, miedo, pérdida, frustración, culpa, sueño y problemas de apetito, fatiga y pensamientos y sentimientos negativos frente a las cuales es necesario replantear la rutina laboral con espacios para el descanso, comunicar tus sentimientos con personas cercanas, para que puedas allanar el camino a un nuevo trabajo, un estado para un mejor funcionamiento.

Por esta razón en la resolución ministerial N° 051-2021-OGGRH-MINSA clima laboral, el MINSA (2021) “busca optimizar las condiciones de bienestar de los servidores del MINSA; a través de programas que permitan contribuir al mejoramiento del clima laboral, contando con servidores plenamente integrados e identificados con los objetos y políticas institucionales” (p. 5).

## **2.2 Pregunta de investigación general**

- ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento al estrés en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?

## **2.3 Preguntas de investigación específicas**

- ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en el problema en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?
- ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?

- ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?

## **2.4 Justificación e importancia**

### **2.4.1 Justificación**

La presente investigación tiene plena justificación por estar referida a los problemas de salud mental que suceden en la actualidad; por lo cual los trabajadores de salud son los más propensos en sufrir un negativo afrontamiento al estrés y su estrecha relación con el clima laboral en tiempos de pandemia por Covid-19.

La presente investigación se justificó en los siguientes criterios:

#### **Justificación teórica**

La presente investigación se realizó para obtener una mayor y adecuada información en cuanto a las afectaciones psicológicas en trabajadores de salud, los cuales nos ayudarán a conocer las estrategias de afrontamiento al estrés por Covid-19 más utilizados y el clima laboral de esta forma permitiéndonos hacer un análisis del impacto psicológico que está causando en los trabajadores de salud y su relación como compañeros de trabajo,

Por lo tanto, también nos permitirá detallar la influencia de las estrategias de afrontamiento al estrés en el clima laboral en el personal de salud. Así como también, se enriqueció la información teórica de variadas fuentes tanto físicas, como virtuales, quedando como evidencia y antecedente para futuras investigaciones de la misma índole.

### **Justificación practica**

Investigar las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en el personal de trabajo de la MicroRed Taraco nos permitirá inferir resultados de la población estudiada para actuar con prontitud y estimular la reflexión sobre el tema.

Esta investigación tiene como beneficiarios directos a los trabajadores de la salud, debido a ello se podrá buscar y realizar planes de mejora en la salud mental del personal de salud, buscando así una solución a la problemática actual que se podrán aplicar en cualquier lugar y tiempo.

Mejorará la producción de servicios del personal que crean sugerencias de intervención que se centran en un ambiente de trabajo positivo y a la satisfacción no sólo del personal en general sino de los pacientes que acuden día a día a los establecimientos de salud.

### **Justificación metodológica**

Esta investigación siguió una ruta metodológica, teniendo en cuenta el tipo, nivel y diseño de la investigación; asimismo para lo cual se utilizaron instrumentos adaptados en otras investigaciones para poder evaluar a los trabajadores de salud que permitirá fortalecer sus propiedades psicométricas para futuras investigaciones.

#### **2.4.2 Importancia**

La importancia de la investigación en tiempos de pandemia por Covid-19, representa una emergencia sanitaria a nivel mundial y nacional, que va afectando la salud mental de trabajadores del sector salud y la población, en el que se comprobara las bases teóricas tomadas en cuenta en esta investigación, sobre las estrategias de afrontamiento al estrés

y clima laboral, además las escalas validadas y adaptadas en escala Likert que se puso en práctica en los trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, esto dio acceso a la forma en que se presentan las dos variables y optan por medidas de prevención, teniendo en cuenta los resultados alcanzados y contribuyen a mantener y mejorar las relaciones de los empleados.

## **2.5 Objeto general**

- Determinar cómo influye las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

## **2.6 Objetivos específicos**

- Identificar cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.
- Reconocer cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.
- Analizar cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

### **2.7.1 Alcances de la investigación**

### **Espacial**

La investigación que se realizó fue en el departamento de Puno en la provincia de Huancané, distrito de Taraco en la MicroRed de Salud Taraco.

### **Temporal**

La presente investigación se llevó a cabo en los meses de mayo a octubre del 2021.

### **Conceptual**

Esta investigación se efectuó a razón de las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en el personal de la MicroRed de Salud Taraco, en el que se expondrán teorías y conceptos relacionados a las variables, además de la metodología con la que se trabajó, y por esta razón proporcionar mejores condiciones laborales para el personal de salud.

### **Social**

Trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco.

## **2.7.2 Limitaciones de la investigación**

### **Externo**

- Confinamiento y desplazamiento limitado, debido a las disposiciones del gobierno por la actual pandemia.
- La disposición de tiempo de los trabajadores para contestar a las encuestas, por esta razón no se pudo aplicar los test en una fecha específica.

- La aplicabilidad de los instrumentos individuales puede llevar mucho tiempo, ya que debe hacerse una por una e interpretar el contenido de los instrumentos toma tiempo.

### **Interno**

- Por otro lado, el ámbito económico del trabajo de investigación ha sido autofinanciado.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes

Al verificar las fuentes virtuales y físicas localizamos trabajos que guardan relación con cada una de nuestras variables, siendo estas valiosas contribuciones:

##### **Internacionales**

Monterrosa et al. (2020) llevaron a cabo en Colombia la investigación titulada: “Estrés laboral, ansiedad y miedo al Covid-19 en médicos generales colombianos” en la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo fue determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales. Su metodología es un estudio de tipo observacional, nivel relacional y de diseño transversal. Finalmente, resultados: El 73.3% laboraban en Municipio capital. Un tercio de los encuestados presentó estrés laboral leve, mientras que el 6% presentó estrés laboral alto o severo, esto sin diferencias entre los grupos ( $p < 0.05$ ). Se identificaron síntomas de ansiedad en el 72.9%, más frecuente entre quienes laboraban en las capitales ( $p = 0.044$ ). El 37.1% presentó síntomas de miedo al COVID-19 (FCV-19S). No se observó asociación en la regresión logística realizada. Conclusión: Siete de cada diez participantes presentó síntomas de ansiedad o estrés laboral, mientras que cuatro presentaron síntomas de FCV-19S. No se observó asociación con la clasificación del municipio donde laboraban.

Muñoz, Molina, Ochoa, Sánchez y Esquivel (2020) realizaron en México la investigación titulada “Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por Covid-19”. Antecedentes: El nuevo

coronavirus, origen de la pandemia, afecta a los trabajadores de la salud con un impacto emocional ante situaciones complejas y estresantes, desafiando los mecanismos de regulación emocional y adaptabilidad a la vida diaria para mantener una salud mental óptima. Objetivo: Describir las reacciones emocionales esperadas ante Covid-19, los factores individuales protectores y de riesgo, la patología psiquiátrica y las distintas intervenciones que pueden efectuarse en apoyo de las diversas reacciones. Conclusiones: Para los trabajadores de la salud, la pandemia por Covid-19 es un factor de riesgo de problemas de salud mental que requiere evaluación y atención oportuna.

### **Nacionales**

Condori y Feliciano (2020), realizaron la tesis titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un Centro de Salud en cuarentena por Covid-19, Juliaca". Universidad Autónoma de Ica, para optar el título de Licenciado en Psicología. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad estado en trabajadores de un Centro de Salud en cuarentena por Covid-19, Juliaca. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, método hipotético-deductivo y con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Resultados: La estrategia de afrontamiento más utilizada es la centrada en el problema y la menos utilizada es aquella centrada en la evitación del problema y dependiendo de las circunstancias la estrategia centrada en la emoción. En cuanto a la variable ansiedad estado el 82.9% de los trabajadores presentaron algún nivel de ansiedad estado de las cuales más de la mitad eran mujeres y solo el 17.1% no presento ansiedad estado. Conclusiones: Este estudio concluyo que no existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad estado en los trabajadores de un Centro de Salud en la cuarentena por Covid-19 de

Juliaca, con un  $p=0,267>0,05$ , mostrando un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,134$  que indica que existe una correlación positiva muy baja entre las variables de estudio.

Guevara (2021) llevo a cabo la tesis titulada: "Salud mental en el contexto de la Covid 19 y desempeño laboral del personal de la Clínica Americana Juliaca 2020" en la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la salud. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la Salud mental en el contexto de la COVID 19 con el desempeño laboral del personal de la Clínica Americana Juliaca 2020. Metodológicamente fue de tipo de investigación básico, con un alcance temporal transversal-cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional-causal, de diseño no experimental u observacional. Se llegó a la conclusión de que, según la prueba de correlación, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman = 0.666, con respecto a la salud mental en el contexto de la COVID 19 y el desarrollo laboral donde señalan que la percepción de la salud mental en el personal se halla en un grado moderado con un 43,6%, mientras que el desempeño laboral en un nivel moderado con un 50,9%, pero para el objetivo específico 1 se evidencia una correlación significativa con p valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman Spearman = 0.682. entre la dimensión miedo o preocupación y el desempeño laboral del personal. sin embargo, para el objetivo específico 2 se observó una correlación significativa con p valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman = 0.404, entre el agotamiento físico y mental y el desempeño laboral del personal. Finalmente, para el objetivo específico 3 se demostró una correlación significativa con p valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman = .549 entre los factores estresores y el desempeño laboral del personal.

Álvarez y Cueva (2020), realizaron la tesis titulada “Clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020”. Universidad Autónoma de Ica, para optar el título profesional de licenciado en Psicología. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020. La metodología de investigación fue tipo básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. De esta manera la muestra fue 120 personales de salud. De acuerdo a los resultados obtenidos se halló que existe correlación positiva y moderada entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud. Se recomendó al director de la Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima, conjuntamente con los jefes de servicio elaborar estrategias de manejo del estrés; como una adecuada administración de los turnos, así como parámetros en la identificación de sobrecarga laboral, así como la evaluación periódica del estrés en laboral.

Castillo (2020) llevo a cabo la tesis titulada “Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020”, en la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Su objetivo fue determinar la relación entre clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud de la red asistencial Huaraz, 2020, se realizó una investigación descriptiva-correlacional de diseño transversal involucrando a 55 trabajadores asistenciales y de apoyo sanitario: 25 del Centro Médico EsSalud de Carhuaz y 30 de Caraz. En conclusión, el clima laboral a nivel general es regular (78,2%) y el desempeño laboral es medio (52,7%), la realización personal es regular (56,4%), el involucramiento laboral es regular (56,4%), la supervisión es regular (60,0%), la comunicación laboral es regular (56,4%) y las condiciones laborales es regular (60,0%). De esta forma se concluye que el clima

laboral a nivel general y el desempeño laboral están relacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ).

Montoya (2020) realizó la tesis titulada: “Clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS nivel III EsSalud La Libertad, durante el COVID-19” en la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Con el objeto de comparar el clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS nivel III EsSalud “Víctor Lazarte Echegaray” y “Virgen de la Puerta”, de la ciudad de Trujillo, 2020, durante el COVID-19, se realizó una investigación descriptiva comparativa de diseño transversal. Por otro lado, se encontró que el clima laboral en los servicios de neonatología de las dos instituciones en estudio es percibido, mayoritariamente, como regular (81,0% y 75,0%, respectivamente). Así mismo en relación a las dimensiones del clima laboral, también son percibidas en un nivel regular en ambos servicios: realización personal (55,6% y 82,1%), involucramiento laboral (55,6% y 82,1%), supervisión laboral (65,1% y 82,1%), comunicación laboral (60,3% y 46,4%) y condiciones laborales (65,1% y 63,3%). Finalmente se concluye que sí existe diferencias ( $p < 0,05$ ) entre el clima laboral a nivel general y en sus dimensiones de involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales.

### **Locales o regionales**

Pillaca (2021), llevo a cabo la tesis titulada “Estrés y clima laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta BAR CLAS – Marcona en el contexto de la emergencia sanitaria 2020”. Universidad Autónoma de Ica, para optar el título de licenciado en Psicología. Su objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar – CLAS Marcona, en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. La metodología aplicada fue cuantitativa correlacional, aplicada, de corte transversal; de diseño no

experimental. Después de demostrar la hipótesis general a través del estadístico Rho de Spearman ( $P = 0.000 < 0.05$ ) aceptamos la H1 lo que género como resultado que Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar Clas-Marcona en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020. De esta manera, a mayor estrés, menor es la probabilidad de un Clima Laboral estable. Finalmente en la presente investigación llegamos a la conclusión que existe relación entre el estrés y el Clima Laboral, por lo que se recomienda brindar programas de autoestima, manejo de emociones, de entrenamiento de habilidades sociales, asertividad, solución de problemas, orientados a reducir los niveles de estrés; así mismo, estudiar las variables en otros centros de salud con la finalidad de realizar análisis comparativo y proponer estrategias para reducir el estrés y mejorar el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta Bar – CLAS Marcona, en el contexto de la Emergencia Sanitaria 2020.

### **3.2 Bases teóricas**

Los fundamentos esenciales del presente trabajo están centrados en las siguientes teorías:

#### **3.2.1 Estrategias de afrontamiento al estrés**

##### **Afrontamiento**

“Los estilos de afrontamiento, analizan la manera en cómo la gente hace frente a situaciones estresantes como, por ejemplo: enfermedades crónicas, estresores cotidianos ya sea en el área laboral o personal” (Cadena, 2012, p. 12).

Existen situaciones estresantes y formas de afrontarlas, ante estos estresores, algunas personas se vuelven vigilantes y alertas, en cambio otras intentan negar la situación, distraerse u olvidar, o de forma contraria, actuar de manera directa y

activa para cambie la situación, o intente aceptarlo de forma resignada.

Cadena (2012) afirma que el afrontamiento proporciona una forma de gestionar pensamientos, sentimientos, emociones y comportamientos ante situaciones estresantes en nuestra vida diaria, su concepto refleja un propósito adaptativo, convirtiéndose en las herramientas necesarias para completar el proceso existente en un determinado entorno, porque si bien esto es cierto allí se trata de un primer elemento, en este caso una situación estresante, seguido de un modelo de afrontamiento, mediante la extracción de recursos y finalmente la respuesta adecuada.

Cuando el proceso se desarrolla con resultados favorables, es decir, el sujeto tiene que tratar de afrontar situaciones de estrés o difíciles, ante situaciones similares, la respuesta adaptativa será la misma; de lo contrario, el mismo sujeto buscará otras herramientas o alternativas para lograr los resultados deseados, no hace falta decir que el proceso cambiará, lo único que debe modificarse son los recursos y herramientas para lograr la satisfacción actual en cualquier entorno (Cadena, 2012).

Cada situación de estrés estimulará a los sujetos a elegir los recursos y herramientas necesarios para luchar contra ellos. Sin embargo, no todas las situaciones aparecen de manera individual, sino que se acompañan de reacciones emocionales y cognitivas que se convertirán a esta situación en una situación de interpretación, y se convierte en un resultado del comportamiento esperado de esta interpretación, es decir, la situación en sí no es la causa de ningún comportamiento, sino la interpretación que hace cada sujeto.

## **Teoría de afrontamiento al estrés**

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de estrés que se refiere a la interrelación que se produce entre las personas y su entorno en el que se encuentra. El estrés ocurre cuando una persona ve lo que está sucediendo como algo que supera los recursos que tiene y pone en riesgo su bienestar personal. A través de ella se realiza la evaluación cognitiva del sujeto; pero, también se consideran los factores emocionales provocados por esta situación.

Posteriormente, el autor nos da un nuevo concepto de afrontamiento al estrés. Lo que Lazarus y Folkman proponen es que cuando se enfrentan a situaciones estresantes, las personas desplegarán "esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". Si bien estos mecanismos de afrontamiento se utilizan para manipular el problema en sí, también son fundamentales para regular la respuesta emocional que puede aparecer en un entorno estresante.

Según el autor, todo el mundo tiene una forma determinada de afrontar el estrés. Hay muchos factores que pueden determinar el mecanismo de afrontamiento. Por un lado, puede verse afectado por recursos relacionados con la salud o la fuerza física disponible; pero también influyen otros factores, como las creencias existenciales, religiosas o no; creencias generales sobre nuestro control sobre el entorno y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento; estos aspectos también son propicios para las habilidades de afrontamiento y resolución de problemas o habilidades sociales; además, Lazarus

agrega apoyo social y recursos materiales como otros factores para recordar.

Falcón (2017) afirman que la diferencia entre estilos de afrontamiento y estrategias de afrontamiento es que estos últimos se conceptualizan como intentos cognitivos y / o conductuales, los cuales varían según las características del evento estresante y su impacto en el entorno, mientras que los estilos de afrontamiento se refieren a tendencias generales, habituales y preferidas. Independientemente de las características del evento estresante o de los requisitos impuestos por el entorno, las personas se comportan de manera más consistente.

Algunos autores señalan que el estrés psicológico brota de interacciones entre las personas y el ambiente. Consideran el estrés como el resultado de transacciones entre los individuos y el ambiente, por lo que las personas, el entorno y la interacción entre ambos determinan cómo afrontarlo. Si bien Lazarus y Folkman han demostrado que el afrontamiento es un esfuerzo conductual y cognitivo, siempre está cambiando y tiene como objetivo regular necesidades específicas internas y externas, que se consideran un exceso de recursos humanos.

Por otro parte, ya que el estrés se define como el proceso de desarrollo físico cuando las demandas ambientales superan las habilidades o conocimientos presentados por el sujeto para producir la respuesta más adecuada, así implementar estrategias de afrontamiento ante estas situaciones estresantes. Del mismo modo, cuando las necesidades dentro de la organización superan los recursos que los empleados tienen que afrontar, el organismo responderá de forma adaptativa y utilizará los recursos desarrollados en las

actividades fisiológicas allí. Este tipo de respuesta introduce una variedad de emociones negativas que se explican cómo desagradables, siendo las más devastadoras la ansiedad, la depresión y la ira.

### **Dimensiones de estrategias de afrontamiento al estrés**

- **Afrontamiento centrado en el problema**

Su función es gestionar la fuente de estrés y predomina cuando la persona considera que puede hacerse algo eficaz. Suele utilizarse cuando se piensa que se puede cambiar el estímulo. Está más relacionado con el aspecto cognitivo, porque las personas comienzan a crear un pensamiento racional en torno a la situación y tratan de crear soluciones alternativas al problema.

Con base en la explicación anterior, el estilo de afrontamiento centrado en el problema, estará más relacionada con el aspecto cognitivo, pues el sujeto comenzará a pensar racionalmente en torno a la situación y tratará de establecer métodos de salida y alternativas, reflejando que una obvia solución panorámica es factible (Cadena, 2012).

Definido por Cassaretto (como se citó en Fujiki, 2016) afirma que se comprende como empeños conductuales y cognitivos destinados a variar las circunstancias que ocasionan estrés. La estrategia que se centra en el problema tiene como propósito abordar la situación o algún comportamiento que tiende a cambiar el nivel de estrés. Luego, el individuo se enfoca en resolver el problema a través de soluciones que se enfocan en la raíz del problema. Vale decir de forma general que estas estrategias centradas en el problema son más

efectivos en la mayoría de situaciones de la vida. Para la salud, estas estrategias centradas en el problema producen el mejoramiento de la salud física según los estudios. Un problema es una situación en la que nuestra capacidad no es suficiente para encontrar una solución eficaz. Así mismo se dice que la vida es una revolución continua de problemas que necesitan que el sujeto sea capaz de resolverlos ya que la falta de estrategias de afrontamiento es lo que genera situaciones problemáticas.

La respuesta al estrés ocurre cuando la persona intenta cambiar una relación existente, ya sea a través de diferentes estrategias, o simplemente huyendo o reduciendo la amenaza. Utilizando estrategias como la resolución de problemas, la toma de decisiones significativas, la búsqueda de información relevante, la mejor gestión del tiempo, la búsqueda de consejos o la realización de un plan, estas estrategias se centran en la acción y se utilizan para cambiar situaciones estresantes.

Se entiende por este tipo de estrategia como aquel que busca modificar la situación existente, sea alejando o minimizando el impacto de la amenaza. Este estilo de afrontamiento es descrito por Lazarus y Folkman (1986), como los esfuerzos asertivos para cambiar una situación no agradable, sugiere a su vez un cierto grado de riesgo y hasta agresividad, lo que requeriría una acción directa sobre el problema, en el que el individuo tenga que realizar una serie de comportamientos, para dar solución al problema. En diversas encuestas se ha encontrado que las personas que utilizan la organización para resolver diferentes problemas se sienten mucho mejor realizadas profesionalmente, muestran mucha más efectividad, así mismo están angostamente relacionadas con

el tipo de personalidad de cada persona, lo mismo ocurre con los efectos de la autoestima que posee una persona.

- **Afrontamiento centrado en la emoción**

Cadena (como se citó en Fujiki, 2016) afirma que se trata de solo regular las emociones estresantes relacionadas con la situación y prevalece cuando la persona cree que el factor estresante es permanente e inmutable. El afrontamiento se manejará en torno a la persona y las emociones que crea la situación porque todo malestar emocional recae sobre la persona.

Cadena (2012) menciona que la estrategia de afrontamiento centrado en la emoción, se enfocará en el propio sujeto y las emociones que genera la situación; bueno, aunque el aspecto cognitivo muestra respuestas obvias y factibles, ignora por completo las emociones provocadas por la situación, la intensidad que conduce al estrés y al malestar emocional, soporta todas las situaciones que recaen en la persona. De esta manera, detectan que varias personas con dificultades o situaciones parecidas utilizan diversas formas de afrontamiento, es decir, diferentes formas de reaccionar y actuar, para caracterizarse e identificarse entre sí

Asimismo, Fujiki (2016) afirma que esta estrategia se dirige en reducir la carga emocional o manejar el lado emocional del sujeto dependiendo de la causa de la condición preocupante que le está causando estrés. Es por ello que el individuo trata de regular los factores que provocan que se produzca la carga emocional desencadenada por la situación estresante. Sin embargo, si estas estrategias no funcionan, al menos se busca formas de reducir el impacto en el individuo. Entonces, estas estrategias no solo se enfocan en solucionar el

problema, sino que también intentan hacernos sentir mejor en situaciones peligrosas si el problema no se puede solucionar. Típicamente, estas estrategias examinan tanto la información sobre una situación estresante como los recursos de que dispone el individuo para afrontarla, procesos que determinan la forma de comportamiento que desarrolla la persona. Por eso se dice que la forma en que actuemos no dependerá de la situación en sí, sino de cómo formamos una interpretación de la situación y controlamos los pensamientos que en ella se generan. Por tanto, esta estrategia debe centrarse más en adaptar pensamientos e interpretaciones para que el sujeto pueda responder apropiadamente al problema creado por el estrés.

Falcón (2017) afirma que tiene como objetivo reducir o eliminar determinadas reacciones emocionales, desencadenadas por la fuente del estrés, donde se contempla la búsqueda de apoyo emocional, que incluiría buscar el espíritu de apoyo y la empatía de los demás, si hacemos una comparación por géneros, se ha visto en diversos estudios que las que más hacen uso de este tipo de estrategia son las mujeres. También se cree que este afrontamiento hacia la reinterpretación y el desarrollo personal de forma positiva, que valoran el problema de forma positiva, atribuyendo todas las cualidades favorables a la misma experiencia estresante, guardando todos sus aspectos positivos, al igual que la búsqueda de soporte emocional que viene a ser más utilizada por mujeres.

- **Afrontamiento centrado en la evitación del problema**

Carver (como se citó en Condori y Feliciano, 2020) lo define como estilos potencialmente disfuncionales, debido a que se enfocarán en evitar el problema, al no realizar alguna clase de

actividad para prevenir el problema. En esta dimensión se puede encontrar una negación del problema, incluida la negativa a aceptar que el factor estresante existe, lo que quiere decir que el individuo no quiere enfrentar el problema, tiende a huir, esperando que algo mágico lo ayude a superar este problema. En varios estudios se ha observado que las personas que más utilizan este estilo de afrontamiento son las mujeres.

La alta autoestima se ve afectada por un menor uso de este tipo de estrategia. También tendremos conductas inapropiadas en este estilo de afrontamiento, incluida una reducción de todo tipo de esfuerzos conductuales y cognitivos hacia la situación estresante.

### **3.2.2 Clima laboral**

#### **Definición**

Chiavenato (2009) menciona que el clima laboral es definido como la calidad o la suma de características ambientales que son percibidas o experimentadas por los integrantes de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima laboral abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así, el clima laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los individuos y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. El clima laboral y la motivación de las personas se influyen y realimentan entre sí.

Para Aliaga, Mercado y Neira (2017) en el mismo contexto, se analiza el ambiente como la visión del trabajador de la organización en la que trabaja, y se construyen sus opiniones a partir de la autonomía, recompensas, consideración y apoyo que debe desarrollar y aceptar en el trabajo. El clima laboral también tiene características multidimensionales, porque incluye todos los aspectos que deben ser considerados y es único a la organización, estos factores seguirán afectando con el tiempo, especialmente el comportamiento de los trabajadores o miembros de la organización, y el ambiente de trabajo se fragmenta. Sí, porque se puede desglosar según el tipo de organización.

Por otro lado, conviene recordar que un entorno favorable es capaz de crear fuerzas cuyos objetivos son la cohesión de los miembros de la organización, la promoción de la cooperación entre ellos, así como la promoción de la moral y la eficiencia, completan la organización y las necesidades. Por el contrario, un entorno laboral negativo aumenta el riesgo de conflicto y tensión entre grupos o individuos, lo que conduce a la separación y el antagonismo. Por lo tanto, el establecimiento de un clima favorable y positivo crea estructuras productivas y eficientes.

Así mismo, también se considera un ambiente de trabajo como el espacio o ambiente en el que se desarrollan las metas de una organización, en el cual muchas veces es creado por un liderazgo adecuado, por lo que su efectividad depende del tipo de clima que genera.

Del mismo modo Maldonado (2017) señaló que se entiende por clima laboral el conjunto de cualidades, atributos o características relativamente permanentes de un determinado ambiente de trabajo que son percibidas o experimentadas por

las personas que integran la organización de la empresa. El clima laboral puede ser un vínculo u obstáculo para el buen funcionamiento de la empresa, puede ser un factor distintivo e influir en el comportamiento de sus participantes. En definitiva, es la expresión de las opiniones personales de los empleados y directivos hacia la organización a la que pertenecen. Esto incluye la sensación de que el empleado está moldeado por su proximidad o distancia de su jefe, compañeros de trabajo y colegas. Esto se puede expresar en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cariño y apoyo, apertura, entre otros.

Bordas (2016) afirmó que clima laboral se refiere al ambiente de trabajo, el cual se caracteriza por un conjunto de aspectos tangibles que existen de manera relativamente estable en una organización determinada, estos aspectos afectan la actitud, motivación y comportamiento de sus miembros, afectando así el desempeño de la organización, por lo tanto, puede medirse desde una perspectiva operativa mediante el estudio de su percepción y descripción, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aunque el estado de la organización se refleje en un momento concreto, el clima laboral cambiará, siendo los propios miembros, especialmente los líderes de la organización, los principales impulsores del cambio.

### **Dimensiones de clima laboral**

- **Realización personal**

Para Izquierdo (2016) la realización de un profesional hoy en el dinámico mundo empresarial, junto con el hipotético estilo de vida urbano impulsado en muchos casos por el éxito traducido en parámetros físicos, puede paralizar la

comprensión, el alma y la pérdida de sentido de la vida, creando un vacío interior. La naturaleza concibe al hombre como un ser creativo brillante, y por lo tanto trascendente, que prospera en el entorno natural del planeta Tierra, por lo que necesita que su existencia se enmarque en términos de posibilidad, es innata, en el entorno en el que fue creado.

La ausencia de contacto con la naturaleza, la renuncia a las necesidades físicas y mentales, la ausencia de quietud y contemplación de nuestro espíritu, el libre albedrío, la libertad, la abundancia y la creatividad, la pérdida del componente ético en la actividad laboral, y no siempre voluntario, es un factor de riesgo adicional para muchas enfermedades que afectan a las personas: ansiedad, estrés, depresión, enfermedades cardiovasculares, aumento de cánceres y grave relativismo moral.

Y por supuesto, no solo en su forma sino también en su contenido, el desempeño en el trabajo depende de las experiencias y visiones éticas, morales, sociales y legales de las personas que se incardinan dentro del mundo de la empresa y los negocios. Los clichés de que todo sucede en los negocios pueden llevarnos a prácticas maquiavélicas. Es un relativismo que justifica cualquier práctica, y tiene el efecto colateral de restar valor a las relaciones humanas (relaciones que se aprovechan) y disipar la particularidad, su riqueza. La recompensa por este comportamiento no es más que una frustración significativa (Izquierdo, 2016).

- **Involucramiento laboral**

En las últimas décadas, los recursos humanos se han vuelto más relevantes en empresas en el que se ve una mayor

valoración de los empleados. Las organizaciones han constatado que sus trabajadores son de máximo potencial, que es el caso si cuentan con trabajadores, participantes o colaboradores "camiseta", generarán mayor producción y por ende mayores ganancias, por eso ahora las empresas no solo buscan lucro, sino obligan al empleado compromiso, recompensándolos con incentivos, cursos de capacitación y talleres para brindar un mejor servicio.

Parraguez (2019) afirma que hoy, la idea de participar es involucrarse, identificarse con algo, y si decimos eso en el lugar de trabajo, entendemos que los empleados se identifican con la organización y realizan mejor las tareas que hacen día a día. El término involucramiento laboral posee un significado más amplio y profundo, según Lodahl y Kejner es el grado en el que la persona se identifica psicológicamente con su trabajo, mientras que para paullay, alliger, y stone-romero, es el grado de interés de una persona y cuan comprometida con su trabajo actual. Por otro lado, Owusu subraya que se trata de “el compromiso de la fuerza laboral para mejorar el clima laboral, la calidad de los productos, la productividad del equipo y la competitividad de la imagen de la empresa”.

Para las organizaciones, lograr y mantener el compromiso de los empleados es un objetivo importante, ya que está estrechamente relacionado con la eficacia y el desempeño organizacional. Katz y Kahn argumentan que el trabajo organizacional efectivo requiere que los empleados no solo realicen sus deberes, sino que también se involucren en actividades que van más allá de sus deberes formales. Por su parte Takao muestra que los métodos participativos se utilizan más en empresas grandes y bien capitalizadas, ya que invierten más en presupuestos de formación que empresas

menos productivas, según una encuesta realizada a empresas de RR.HH. de todo el mundo (Parraguez, 2019).

El involucramiento laboral es una manera de alentar o promover un compromiso más activo de los empleados para lograr una alineación clara con las metas y los objetivos de la organización. Representan desafíos, un compromiso que corresponde a obligaciones funcionales.

También se cree que la participación laboral involucra la naturaleza humana y la forma en que las personas interactúan en los lugares de trabajo o en las instalaciones de labor. No revela personas racionales o personas impulsadas por el miedo, pero nos muestra a los humanos como entidades sensibles intuitivas y creativas. De hecho, en el modelo humano, puede agregar el hecho de que se considera un triunfador y festejar su victoria, sin importar cuán triviales sean en el desempeño de sus funciones (Zepeda, Delgado, Soto, & Soto, 2019).

- **Supervisión**

Pastor (2018) afirma que esta dimensión proporciona a los empleados retroalimentación sobre la función y la importancia de los supervisores en el desempeño laboral. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral. La supervisión implica el acto de verificar, controlar, ya sea un puesto de trabajo o un tipo de negocio, y siempre la realiza un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto. La supervisión es generalmente parte del plan organizacional. Así como los trabajadores de un área son responsables ante un supervisor, un supervisor debe informar al gerente general.

Villafuerte, Viteri y Héctor (2021) establecen que la supervisión se basa en la evaluación de los procesos llevados a cabo en relación a los objetivos que persigue la empresa, tiene como principal objetivo resaltar las fortalezas y debilidades con el fin de desarrollar un plan de acción para la creación de nuevas actividades de la empresa y mostrar a detalle cómo los ejecutivos y gerentes ayudarán en la interacción y toma de decisiones de los empleados.

Así como también, se considera como la actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona supervisando y / o dirigiendo el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr la máxima eficiencia y satisfacción de ambas partes. Se trata de un proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, dirección, consultoría y formación; carácter administrativo y educativo, realizado por una persona sobre otra, sobre la que tiene alguna autoridad en la organización; para mejorar el desempeño de los empleados, mejorar sus habilidades y garantizar la calidad del servicio.

La supervisión es una actividad técnica y profesional cuyo objetivo principal es hacer un uso racional de los factores que hacen posible el proceso de trabajo: personas, materias primas, equipos, maquinaria, herramientas, dinero y otros elementos de intervención directa o indirecta. La realización de bienes, servicios y productos diseñados para satisfacer las cada vez más exigentes necesidades del mercado consumidor puede contribuir al éxito de la empresa a través de su gestión. Hoy más que nunca, las empresas necesitan personas reflexivas que puedan producir con un alto nivel de productividad en un entorno altamente motivado. Necesidades de monitoreo efectivo se refiere a planificación, organización, orientación, ejecución y retroalimentación continuas. Requiere perseverancia, dedicación y constancia,

que son las características personales especiales que deben poseer las personas que completan esta misión.

- **Comunicación**

Chiavenato (2009) afirma que toda organización trabaja en base a un proceso de comunicación. La dinámica de una organización solo puede suceder cuando se asegura de que todos sus miembros estén conectados e integrados adecuadamente. La red de comunicación es el vínculo que entrelaza a todos los miembros de la organización, y es fundamental para la cohesión y el funcionamiento coherente de la organización. Esto explica por qué uno de los objetivos más importantes del diseño organizacional es asegurar y facilitar la comunicación y la toma de decisiones. Además, la organización opera como un sistema cooperativo donde las personas se comunican e interactúan para lograr objetivos comunes. Para lograrlo, la comunicación es fundamental. Cuando no hay comunicación, las personas permanecerán aisladas y no tendrán contacto entre sí. Los individuos no viven aislados ni son autosuficientes, sino que están conectados constantemente con otras personas o con su entorno a través de la comunicación.

Robbins y Judge (2013) afirma que la comunicación tiene cuatro funciones principales en un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información. La comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Las organizaciones tienen niveles de autoridad y reglas formales que los empleados deben seguir. Cuando deben informar cualquier queja relacionada con el trabajo a sus gerentes inmediatos, seguir las descripciones de sus funciones o cumplir con las políticas

de la empresa, la comunicación juega un papel de control. La comunicación informal también domina el comportamiento. Cuando el grupo de trabajo molesta o acosa a un miembro de la sobreproducción (y hace que otros miembros del grupo transmitan una mala imagen), te estás comunicando informalmente con él y controlando su comportamiento.

Valle (2015) menciona que hasta ahora, hemos visto cómo la comunicación en las empresas gana significado a través de la teoría de las relaciones interpersonales. Pero, ¿por qué la comunicación es tan importante en los distintos procesos de una organización?

Primero, porque la comunicación es una red que integra y coordina los sistemas organizativos, comenzando por los sistemas sociales, administrativos y técnicos. Si comparamos las organizaciones con la anatomía humana, especialmente con el sistema circulatorio que hace posible que la sangre fluya e irrigue todo el cuerpo, podemos decir que la comunicación es el sistema circulatorio de las organizaciones. En este caso, en sentido figurado, si el flujo de comunicación solo usa su movilidad para irrigar a ciertos miembros de la empresa, definitivamente causará un daño importante.

En segundo lugar, porque la comunicación es la vitalidad y motivación del sistema social de la organización; es el determinante de la organización, como la cultura, la motivación, el clima laboral y los valores, etc., y el sistema administrativo (compuesto por estructura, políticas, procedimientos, reglas y toma de decisiones) interacción con los sistemas técnicos (en forma de trabajo, productividad, crecimiento y desarrollo organizacional). De esta forma, estos sistemas se influyen entre sí y afectan a toda la organización al mismo tiempo. Si se acepta este trabajo, aceptaremos que la comunicación permea a toda la organización. Dado que la comunicación es un proceso unipersonal, debemos admitir

que los miembros de la organización afectarán su comunicación con la empresa, y la empresa está compuesta por personas, lo que afectará el tipo de comunicación entre sus miembros. Esto lleva a un replanteamiento en la comunicación en la vida organizativa, tanto de la perspectiva teórica como, tanto del punto de vista teórico como del proceso, ya que es arbitrario, desde esta perspectiva de los administradores de diseño (líderes, supervisores), si determina la comunicación de la compañía de comunicación como emisores únicos que garantizan el papel del empleado del destinatario.

Afirma Canseco (2016) que la comunicación es la piedra angular de las relaciones interpersonales. En todo tipo de relación interpersonal, esto pasa cuando los sujetos entran en contacto con otra persona y expresan de cierta manera sus visiones del mundo anterior, luego, a través del intercambio de pensamientos y emociones, entablan un diálogo. El significado de la comunicación es, por lo tanto, el resultado de la profundidad y la intensidad con la que se puede configurar este cuadro de diálogo. Como resultado, su significado es más alto si la comunicación es capaz de escuchar una mejor sensibilidad, reaccionar con más respeto, por lo más auténtico en la identificación y expresión de sus sentimientos y sus necesidades. Cuando se ha realizado el diálogo, la persona puede darse cuenta de que se estima como una persona y expresa sus experiencias, los comentarios subliminales, verbales o no verbales de la otra y, por lo tanto, las consecuencias de sus efectos de manera consciente.

- **Condiciones laborales**

La mejora de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la OIT. Aunque los salarios han

aumentado en muchos países, la mayoría del personal aun ganan muy poco y luchan por satisfacer sus necesidades básicas. Por otro lado, en algunos países se reduce el tiempo de trabajo, pero también es cierto que este cambio suele ir acompañado de incertidumbres que pueden socavar la seguridad laboral y crear nuevas dificultades para conciliar trabajo y familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o insalubres tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero siguen siendo comunes en los países en desarrollo (OIT, 2021).

La Constitución de la OIT estipula: “Considerando que determinadas condiciones de trabajo provocan tal injusticia, sufrimiento y privación de un gran número de personas, el descontento que provocan y representa una amenaza para la paz y la armonía generales; Y considerando la urgente necesidad de mejorar estas condiciones “. Esta frase enfatiza la importancia de establecer condiciones de trabajo humanas para construir una sociedad sostenible y pacífica. Lo que la gente desea no es solo un trabajo, sino un buen trabajo. Salarios, jornada laboral, organización y condiciones laborales, formas de conciliar la vida en el trabajo con las necesidades del hogar y la vida fuera del trabajo, la no discriminación y la prevención del acoso y la violencia en el lugar de trabajo. El trabajo es el elemento básico de la relación laboral y protege a los trabajadores. Estos factores también afectan la actividad económica. Las condiciones de trabajo abarcan una amplia variedad de cuestiones y cuestiones horas de trabajo (obras temporales, períodos de descanso y encimeras) para la remuneración y las condiciones físicas y necesidades intelectuales que se aplican en el lugar de trabajo. (OIT, 2021).

La OIT supervisa las tendencias y la evolución de los salarios, la negociación colectiva, las horas de trabajo, la organización del trabajo y el equilibrio entre la vida personal y laboral en todo el mundo, y analiza cuestiones clave y emergentes para proporcionar a los responsables de la toma de decisiones; se intenta trabajar con los institutos nacionales de investigación y las instituciones académicas para obtener los recientes conocimientos necesarios para el apoyo de los trabajadores y los empleadores en el desarrollo y la implementación de acuerdos equilibrados durante las horas de trabajo, pueden proteger la salud relacionada con la salud. Los trabajadores se benefician de su bienestar y equilibrio de trabajo, así como la promoción de las sociedades sostenibles (OIT, 2021).

La OIT ofrece apoyo técnico de su constituyente y se extiende a la base del conocimiento de los salarios, las horas de trabajo, las condiciones de trabajo, la negociación colectiva y las relaciones laborales, así como la seguridad del empleo y el mercado. Trabajo. Para este propósito, la OIT también ha desarrollado las pautas mínimas de la política salarial y la negociación colectiva. La Oficina promueve la cooperación entre las estaciones de trabajo más importantes para promover el potencial de su efecto positivo con la protección de los trabajadores, el desempeño del mercado laboral y la equidad de los accionistas (OIT, 2021).

### **3.3 Marco conceptual**

A continuación, presentamos algunos conceptos que permitirán a esta investigación, ser de mayor entendimiento:

#### **Estrategias:**

Una serie de acciones bien pensadas dirigidas a un objetivo establecido, en las que se utilizan actividades cognitivas y conductuales específicas para lograr el objetivo establecido.

#### **Afrontamiento:**

La capacidad para lidiar con situaciones específicas deseadas o indeseables, actividad de tipo cognitivo y conductual, se considera una respuesta adaptativa; se da ante determinadas situaciones difíciles que todo el mundo tiene que afrontar.

#### **Estrés:**

Conjunto de respuestas fisiológicas inespecíficas de un organismo como respuesta a factores ambientales nocivos de naturaleza física o química.

#### **Clima laboral:**

Este término está íntimamente ligada a la motivación, pero también incluye otros aspectos, como la atmósfera laboral creada entre los propios trabajadores (Maldonado, 2017).

#### **Laboral:**

Es un adjetivo que designa una determinada actividad que califica y hace referencia a sucesos en los que el interés o propósito de un grupo de personas se expresa en desarrollar un producto, brindar un servicio o lograr los objetivos de un sistema administrativo.

**Personal de la salud:**

Se refiere a todos los profesionales de la salud que colaboran en el proceso del cuidado de la salud de los pacientes. Incluye al personal asistencial y administrativo de los servicios de atención primaria, emergencias, cuidados intensivos e intermedios, hospitalización, laboratorio, equipos itinerantes, equipos de respuesta rápida, que realizan labor pre hospitalaria, asimismo incluye al personal en todos los niveles de gestión de la salud (MINSA, 2020, pág. 5).

**MicroRed de Salud:**

Conjunto de establecimientos de salud de primer nivel de atención cuya articulación funcional, según criterios de accesibilidad, ámbito geográfico y epidemiológico, facilita la organización de la prestación de servicios de salud. Constituye la unidad básica de gestión y organización de la prestación de servicios (MINSA, 2001, pág. 12).

**Satisfacción en el trabajo:**

Se puede definir como la actitud de un empleado hacia su trabajo, que se basa en las creencias y valores que el empleado desarrolla a partir de su trabajo (Maldonado, 2017).

**Salud:**

“La salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedades o afecciones” (MINSA, 2018, pág. 29).

**Salud mental:**

Es un proceso dinámico de bienestar y es producto de la relación recíproca entre el medio ambiente y el desarrollo de las distintas capacidades humanas tanto de los individuos como de los grupos. Incluye la presencia de conflictos, así como la posibilidad de afrontarlos de manera constructiva. Implica sentido y armonía, ligado

al autocuidado, empatía y confianza que se pone en juego en la relación con los demás, así como con el reconocimiento de la condición, propia y ajena, de ser sujeto de derechos (El Congreso de la República, 2019, pág. 5).

**Recursos humanos:**

Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios para el estudio del clima organizacional. Se considera a toda persona que trabaje y tenga una relación directa con la organización de salud (MINSa, 2012).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación en el presente trabajo es básica. Según Espinoza (2015) tiene como objetivo mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato. Este tipo de investigación es esencial para el beneficio socioeconómico a largo plazo y no es aplicable directamente al uso tecnológico.

#### **Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es correlacional ya que Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Por otro lado, el presente estudio será diseñado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, puesto que este es el que mejor se adapta a las características y necesidades de la investigación. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) es secuencial y probatorio “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis

estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

## **4.2 Diseño de la investigación**

Dado que el objetivo del estudio será determinar las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la Micro Red Taraco, en tiempos de pandemia, Juliaca. Se recurrió a un diseño no experimental de corte transversal.

Hernández Fernández y Baptista (2014) afirma: Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (p.152).

## **4.3 Población - Muestra**

### **Población**

“La población es un conjunto total de elementos que conforman un objeto de estudio; este objeto de estudio puede estar conformado por personas, animales, vegetales, cosas u objetos materiales, contenido o documentos, etc.” (Charaja, 2009, p. 145).

La población estuvo constituida por 59 trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, ubicado en el departamento de Puno en la provincia de Huancané distrito de Taraco.

Tabla 1. Población

<b>N°</b>	<b>CARGOS</b>	<b>TOTAL</b>
1	Médicos	4
2	Obstetras	7
3	Enfermeras	17
4	Técnicos en enfermería	11
5	Técnicos en laboratorio	1
6	Biólogos	2
7	Psicólogos	1
8	Químico farmacéutico	2
9	Nutricionistas	2
10	Técnico estadístico	1
11	Asistentes sociales	1
12	Personales administrativos	1
13	Cirujano dentistas	4
14	Chofer	1
15	Técnico sanitario	2
16	Auxiliar en enfermería	2
<b>Total del personal</b>		<b>59</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la estadística de la MicroRed de Salud.

### **Muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2006) afirma que la muestra es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población.

Al ser la población relativamente pequeña, fue conformada por la totalidad de trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, finalmente

quedó constituida por 58 trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco.

Tabla 2. Muestra

<b>N°</b>	<b>CARGOS</b>	<b>TOTAL</b>
1	Médicos	4
2	Obstetras	7
3	Enfermeras	17
4	Técnicos en enfermería	11
5	Técnicos en laboratorio	1
6	Biólogos	2
7	Psicólogos	1
8	Químico farmacéutico	2
9	Nutricionistas	2
10	Técnico estadístico	1
11	Asistentes sociales	0
12	Personales administrativos	1
13	Cirujano dentistas	4
14	Chofer	1
15	Técnico sanitario	2
16	Auxiliar en enfermería	2
<b>Total del personal</b>		<b>58</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la estadística de la MicroRed de Salud.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal de trabajo que acepte de forma voluntaria ser parte de la investigación.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal de trabajo que no quiera ser parte de la investigación.

## **Muestreo**

El muestreo que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue el muestro censal.

### **4.4 Hipótesis general y específicas**

#### **Hipótesis general**

- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

#### **Hipótesis específicas**

- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.
- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.
- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

### **4.5 Identificación de variables**

#### **Variable independiente:**

#### **Estrategias de afrontamiento al estrés**

El concepto de estrategias de afrontamiento al estrés refiriéndose a “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus & Folkman, 1986, p. 164).

## Variable dependiente:

### Clima laboral

El clima laboral se define como la calidad o suma de las características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye fuertemente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional incluye una amplia gama de factores ambientales que afectan la motivación (Chiavenato, 2009).

## 4.6 Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de afrontamiento al estrés	La definición operacional de estrategias de afrontamiento al estrés se constituye por tres dimensiones, catorce indicadores y veintiocho ítems.	Centrado en el problema	Afrontamiento activo Planificación	- (2,6) - (26, 10)	
		Centrado en la emoción	Apoyo emocional Apoyo instrumental Reinterpretación positiva Aceptación Religión	- (1,9) - (17,28) - (14,18) - (3,21) - (16,20)	
		Centrado en la evitación del problema	Desconexión conductual Desahogo Uso de sustancias Humor	- (11,25) - (12,23) - (15,24) - (7,19)	

			Auto distracción Negación Autoinculpación	- (4,22) - (5,13) - (8,27)	
Clima laboral	La definición operacional de clima laboral se constituye por cinco dimensiones, siete indicadores y cincuenta ítems.	Realización personal	Progreso personal Progreso profesional	- (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)	Ordinal
		Involucramiento laboral	Pacto con la organización Identidad con la organización	- (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47)	
		Supervisión	Soporte para las actividades	- (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48)	
		Comunicación	Facilidad y claro lenguaje	- (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49)	
		Condiciones laborales	Componentes materiales	- (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50)	

Fuente: Elaboración propia en base a la bibliografía.

#### 4.7 Recolección de datos

##### Técnica

La técnica que se aplicó para la recolección de la presente investigación es la encuesta, de acuerdo con Carrasco (2009), la define como una técnica de investigación social por excelencia, esto

es debido a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez para la obtención de información.

Así como también Bernal (2010) afirma que “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, (...). La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p 194).

### **Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron consistían en la aplicación de dos Test psicométricos estandarizados, los cuales son los siguientes:

- Inventario de afrontamiento al estrés Brief - “COPE 28”
- Clima Laboral CL – SPL

### **Ficha técnica del instrumento: Inventario de afrontamiento al estrés Brief – “COPE 28”**

Tabla 1. Ficha técnica del cuestionario de afrontamiento al estrés

Nombre del instrumento	Inventario de afrontamiento al estrés Brief Cope-28.
Autor(a):	Carver Ch. (1997), Adaptado al Perú por Levano, J. (2018) y a Juliaca por Condori y Feliciano (2020).
Objetivo del estudio	Evaluar el uso de estrategias de afrontamiento al estrés de los trabajadores de un Centro de Salud.
Procedencia	Estados Unidos.
Administración	Individual o colectivo /Físico o computarizado.
Duración	15 a 20 minutos.
Dimensiones	- Estrategias de afrontamiento centrado en el problema.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción.</li> <li>- Estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema.</li> </ul>
Escala valorativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca lo hago (0 puntos)</li> <li>- Hago esto un poco (1 punto)</li> <li>- Hago bastante esto (2 puntos)</li> <li>- Siempre lo hago (3 puntos)</li> </ul>

Fuente: Test inventario de afrontamiento al estrés Brief – “COPE 28”

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

El proceso de validación se llevó a cabo mediante la técnica de juicio de expertos, cada uno de los ítems del instrumento fueron analizados por profesionales con amplia experiencia en la Psicología y/o desarrollo de investigaciones, estos profesionales fueron: 01 Doctor en educación, 01 profesional Psicólogo con grado de Magister en Psicología, 02 profesionales Psicólogas clínicas. Tal instrumento generó un índice de acuerdo general de 0.96, que indica que el contenido del instrumento es totalmente válido.

### **Ficha técnica del instrumento: Clima Laboral CL – SPL**

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento Clima Laboral CL – SPL

Nombre del test	Escala de clima Laboral CL – SPL
Nombre del autor	Sonia palma carrillo, adaptado por Montoya y Lora (2020)
Contexto	Emergencia sanitaria: Pandemia COVID-19
Particularidad	Instrumento de exploración psicológico
Objetivo	Evaluar el nivel de clima laboral de trabajadores
Estructuración	<p>La prueba tiene 5 factores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor I: Realización personal</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor II: Involucramiento laboral</li> <li>- Factor III: Supervisión</li> <li>- Factor IV: Comunicación</li> <li>- Factor V: Condiciones laborales</li> </ul>
--	---

Fuente: Test clima Laboral CL – SPL

**Validez interna:**

La escala multidimensional de clima laboral mide el nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, tomando en cuenta los criterios de Stoner y Freeman (1994) con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, utilizados por Sonia Palma Carrillo en 2004 para las 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales crea la Escala para el Clima Laboral (CLSPC).

**Validez externa:**

La Escala para el Clima Laboral (CL-SPC). adaptado por Montoya y Lora (2020), fue aplicado a 20 trabajadores del Centro médico La Victoria, diciembre 2019. Alcanzando coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a 0,900.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de resultados

#### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

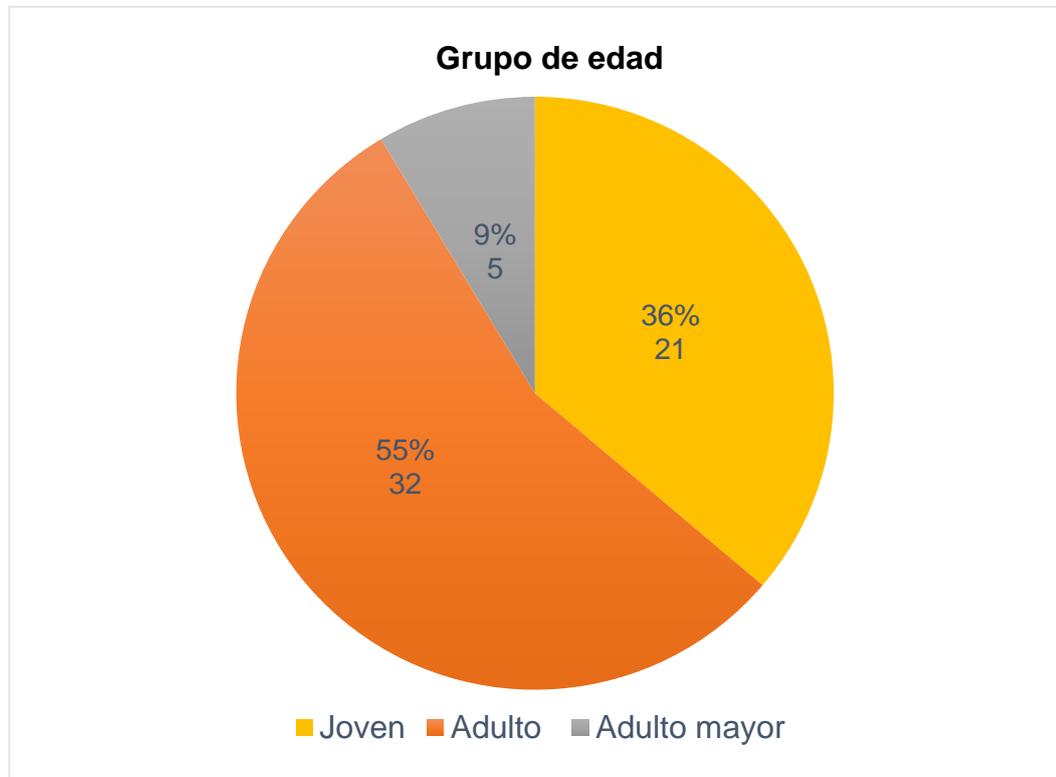
Tabla 6. Edad de los encuestados

	Rango	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Joven	18 - 29	21	36%	36
Adulto	30 - 59	32	55%	91
Adulto mayor	59 a mas	5	9%	100
Total		58	100%	

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

FIGURA 1.

#### EDAD DE LOS ENCUESTADOS



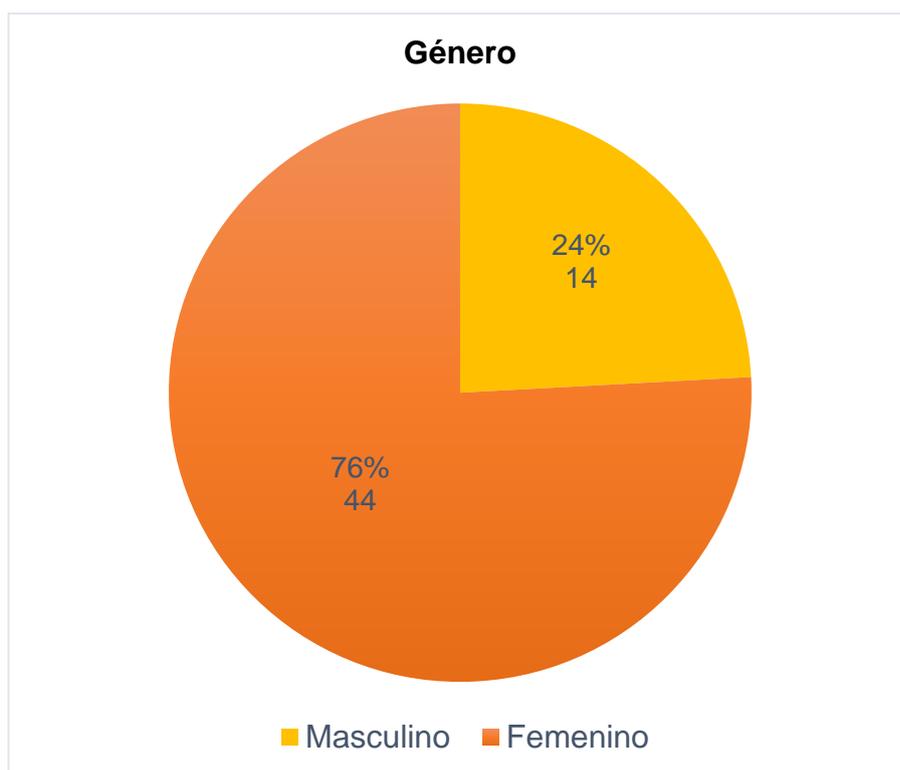
Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

Tabla 7. Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	14	24%	24
Femenino	44	76%	100
Total	58	100%	

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 2.**  
**GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

### Dimensión afrontamiento centrado en el problema

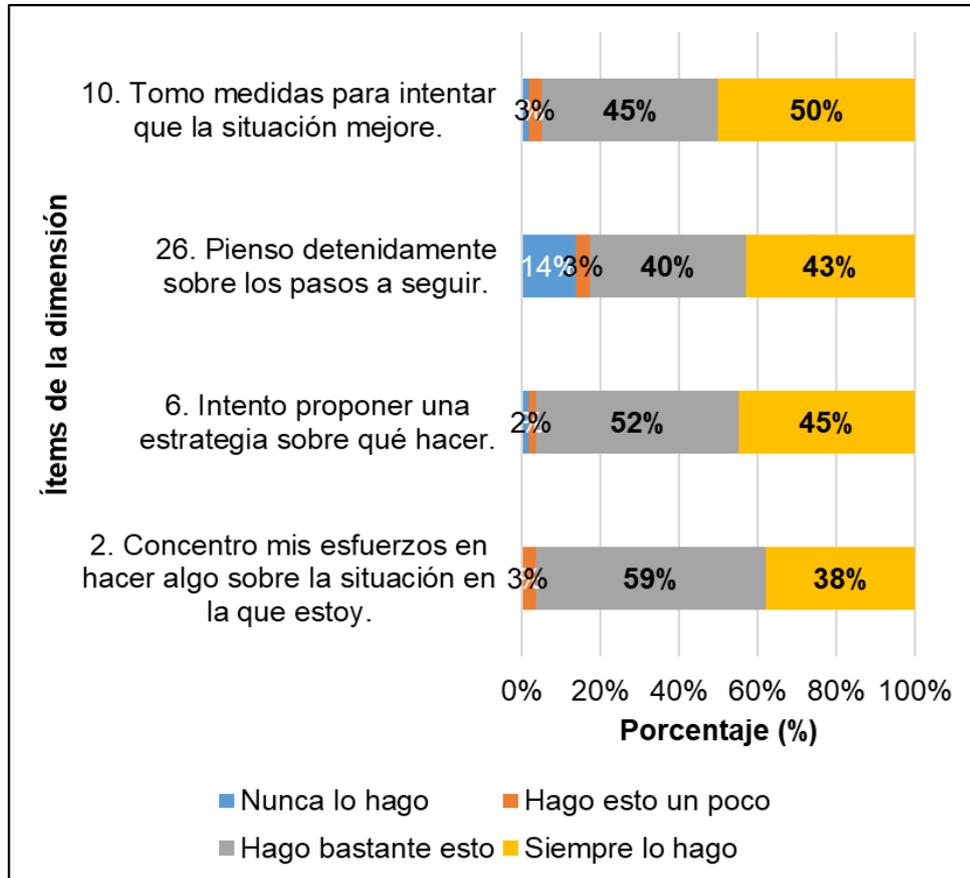
Tabla 8. Análisis de la dimensión afrontamiento centrado en el problema

N°	Ítems	Nunca lo hago		Hago esto un poco		Hago bastante esto		Siempre lo hago	
		F	%	F	%	F	%	F	%
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	0	0%	2	3%	34	59%	22	38%
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.	1	2%	1	2%	30	52%	26	45%
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	8	14%	2	3%	23	40%	25	43%
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	1	2%	2	3%	26	45%	29	50%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 3.**

**AFRONTAMIENTO CENTRADO EN EL PROBLEMA**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

### Dimensión afrontamiento centrado en la emoción

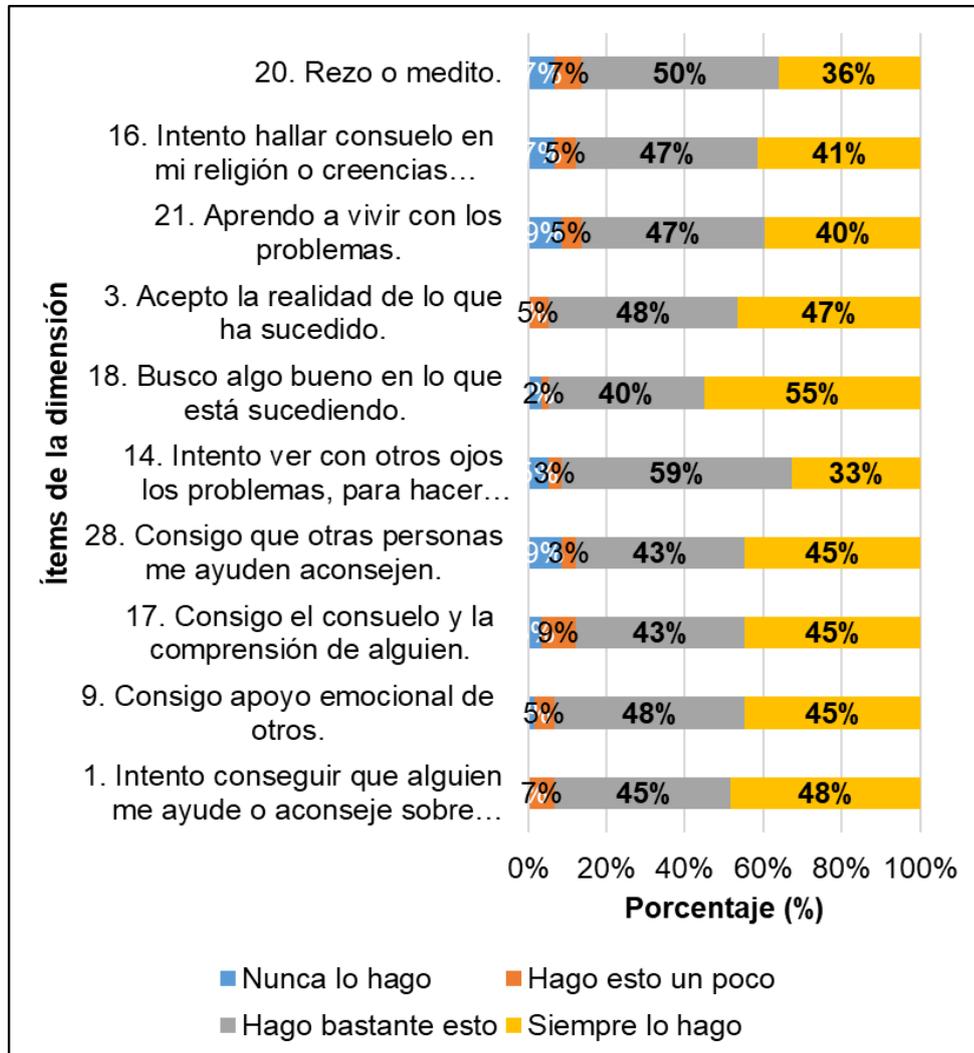
Tabla 9. Análisis de la dimensión afrontamiento centrado en la emoción

N°	Ítems	Nunca lo hago		Hago esto un poco		Hago bastante esto		Siempre lo hago	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.	0	0%	4	7%	26	45%	28	48%
9	Consigo apoyo emocional de otros.	1	2%	3	5%	28	48%	26	45%
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	2	3%	5	9%	25	43%	26	45%
28	Consigo que otras personas me ayuden aconsejen.	5	9%	2	3%	25	43%	26	45%
14	Intento ver con otros ojos los problemas, para hacer que parezca más positivo.	3	5%	2	3%	34	59%	19	33%
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	2	3%	1	2%	23	40%	32	55%
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.	0	0%	3	5%	28	48%	27	47%
21	Aprendo a vivir con los problemas.	5	9%	3	5%	27	47%	23	40%
16	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	4	7%	3	5%	27	47%	24	41%
20	Rezo o medito.	4	7%	4	7%	29	50%	21	36%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 4.**

**AFRONTAMIENTO CENTRADO EN LA EMOCIÓN**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## Dimensión afrontamiento centrado en la evitación del problema

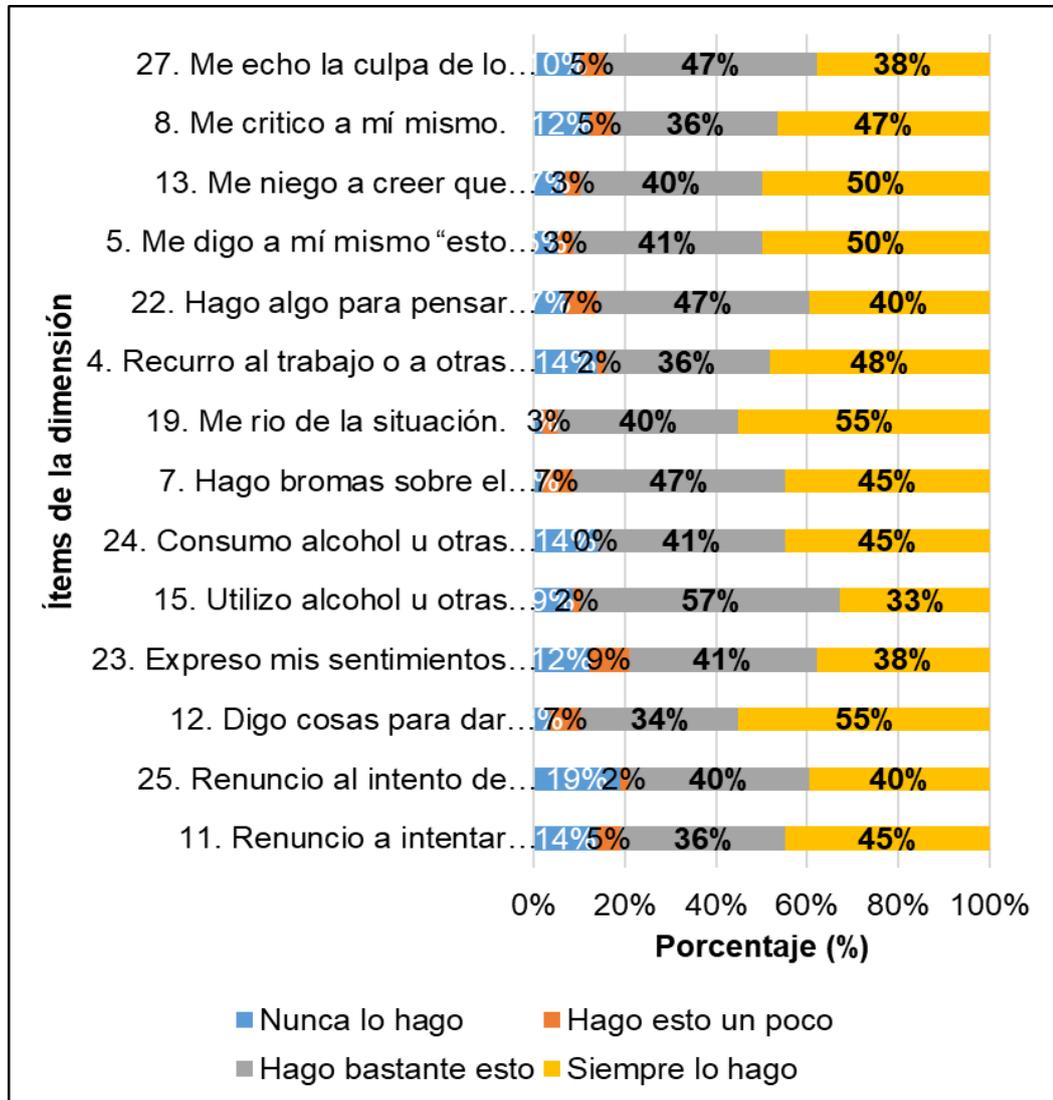
Tabla 10. Análisis de la dimensión afrontamiento centrado en la evitación del problema

N°	Ítems	Nunca lo hago		Hago esto un poco		Hago bastante esto		Siempre lo hago	
		F	%	F	%	F	%	F	%
11	Renuncio a intentar ocuparme de los problemas.	8	14%	3	5%	21	36%	26	45%
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.	11	19%	1	2%	23	40%	23	40%
12	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	2	3%	4	7%	20	34%	32	55%
23	Expreso mis sentimientos negativos.	7	12%	5	9%	24	41%	22	38%
15	Utilizo alcohol u otras drogas para sentirme mejor.	5	9%	1	2%	33	57%	19	33%
24	Consumo alcohol u otras drogas que me ayudan a superarlo.	8	14%	0	0%	24	41%	26	45%
7	Hago bromas sobre el problema.	1	2%	4	7%	27	47%	26	45%
19	Me río de la situación.	1	2%	2	3%	23	40%	32	55%
4	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	8	14%	1	2%	21	36%	28	48%
22	Hago algo para pensar menos en los problemas, tal como ir al cine o ver la televisión.	4	7%	4	7%	27	47%	23	40%
5	Me digo a mí mismo "esto no es real".	3	5%	2	3%	24	41%	29	50%
13	Me niego a creer que haya sucedido.	4	7%	2	3%	23	40%	29	50%
8	Me critico a mí mismo.	7	12%	3	5%	21	36%	27	47%
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.	6	10%	3	5%	27	47%	22	38%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 5.**

**AFRONTAMIENTO CENTRADO EN LA EVITACIÓN DEL PROBLEMA**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## Análisis global de la variable

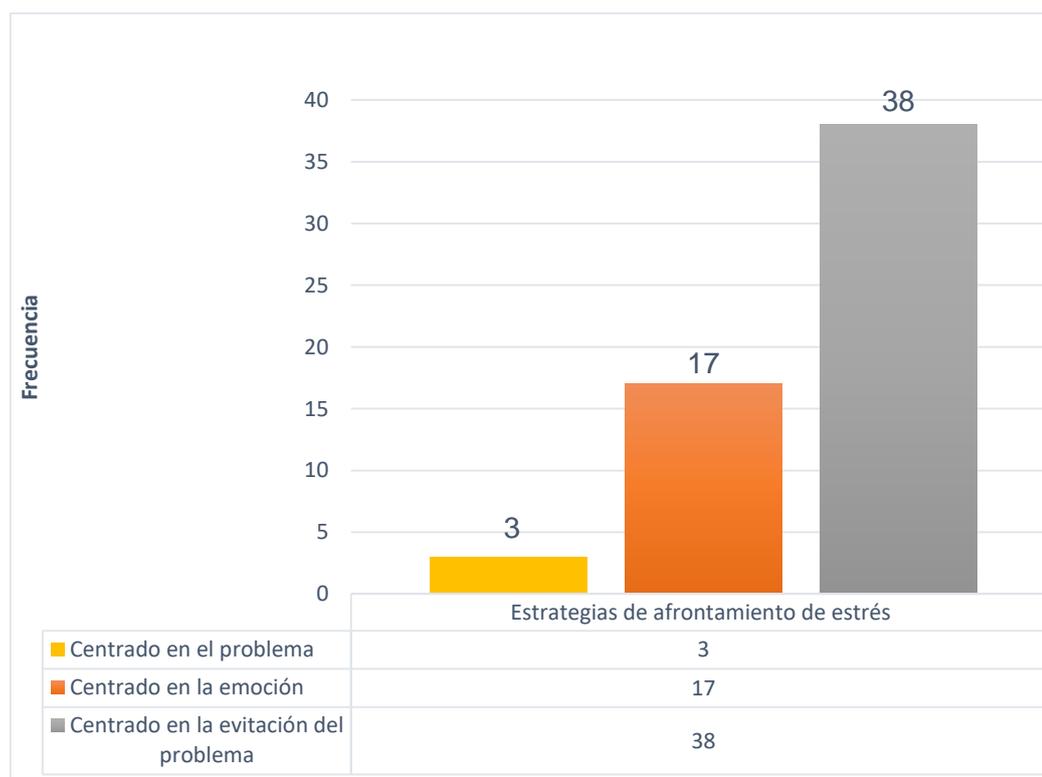
Tabla 11. Análisis global de la variable

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Afrontamiento centrado en el problema	3	5%	5
Afrontamiento centrado en la emoción	17	29%	34
Afrontamiento centrado en la evitación del problema	38	66%	100
Total	58	100%	

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

FIGURA 6.

### ANÁLISIS GLOBAL DE LA VARIABLE



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## CLIMA LABORAL

### Dimensión realización personal

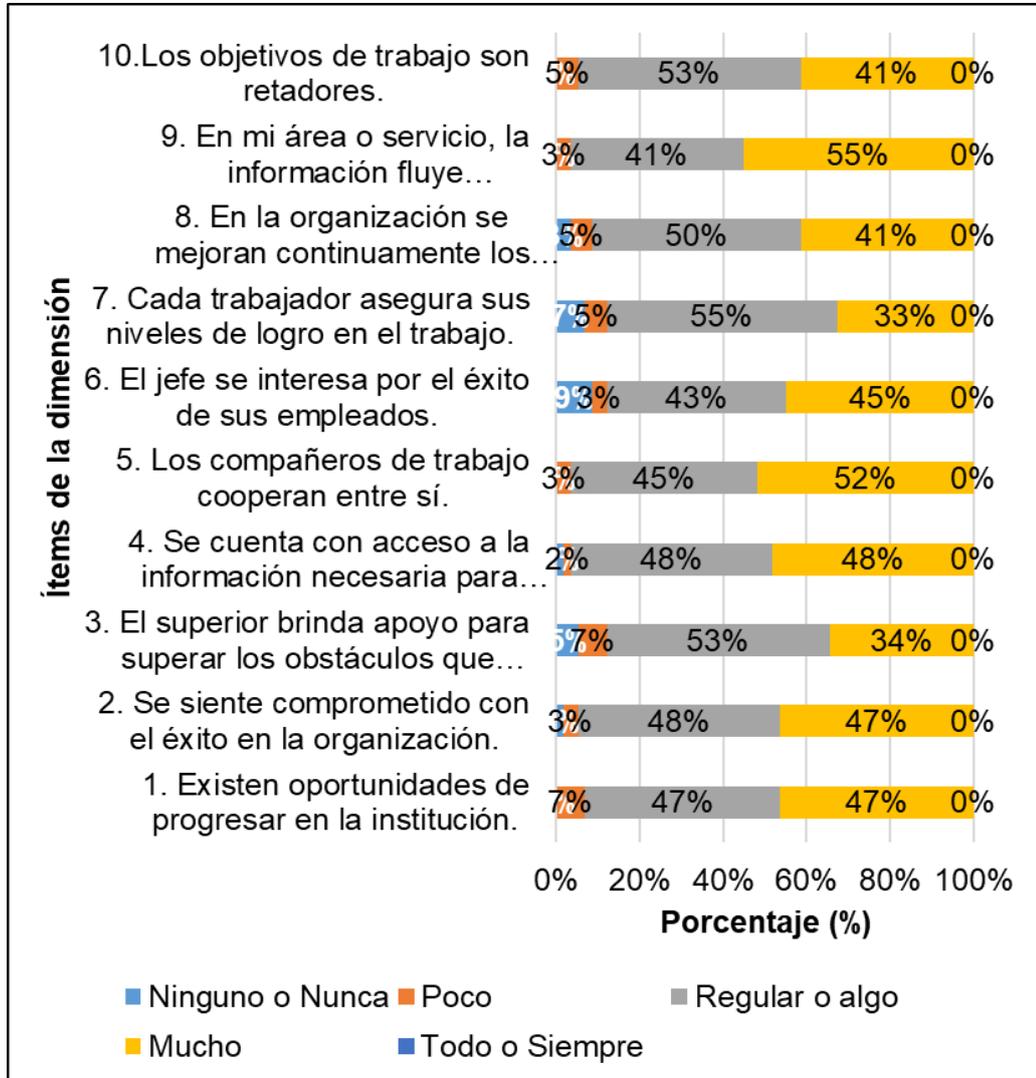
Tabla 12. Dimensión realización personal

N°	Ítems	Ninguno o Nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	0	0%	4	7%	27	47%	27	47%	0	0%
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	1	2%	2	3%	28	48%	27	47%	0	0%
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3	5%	4	7%	31	53%	20	34%	0	0%
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	2%	1	2%	28	48%	28	48%	0	0%
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	0	0%	2	3%	26	45%	30	52%	0	0%
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	5	9%	2	3%	25	43%	26	45%	0	0%
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	4	7%	3	5%	32	55%	19	33%	0	0%
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	2	3%	3	5%	29	50%	24	41%	0	0%
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente.	0	0%	2	3%	24	41%	32	55%	0	0%
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	0	0%	3	5%	31	53%	24	41%	0	0%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 7.**

**DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## Dimensión involucramiento laboral

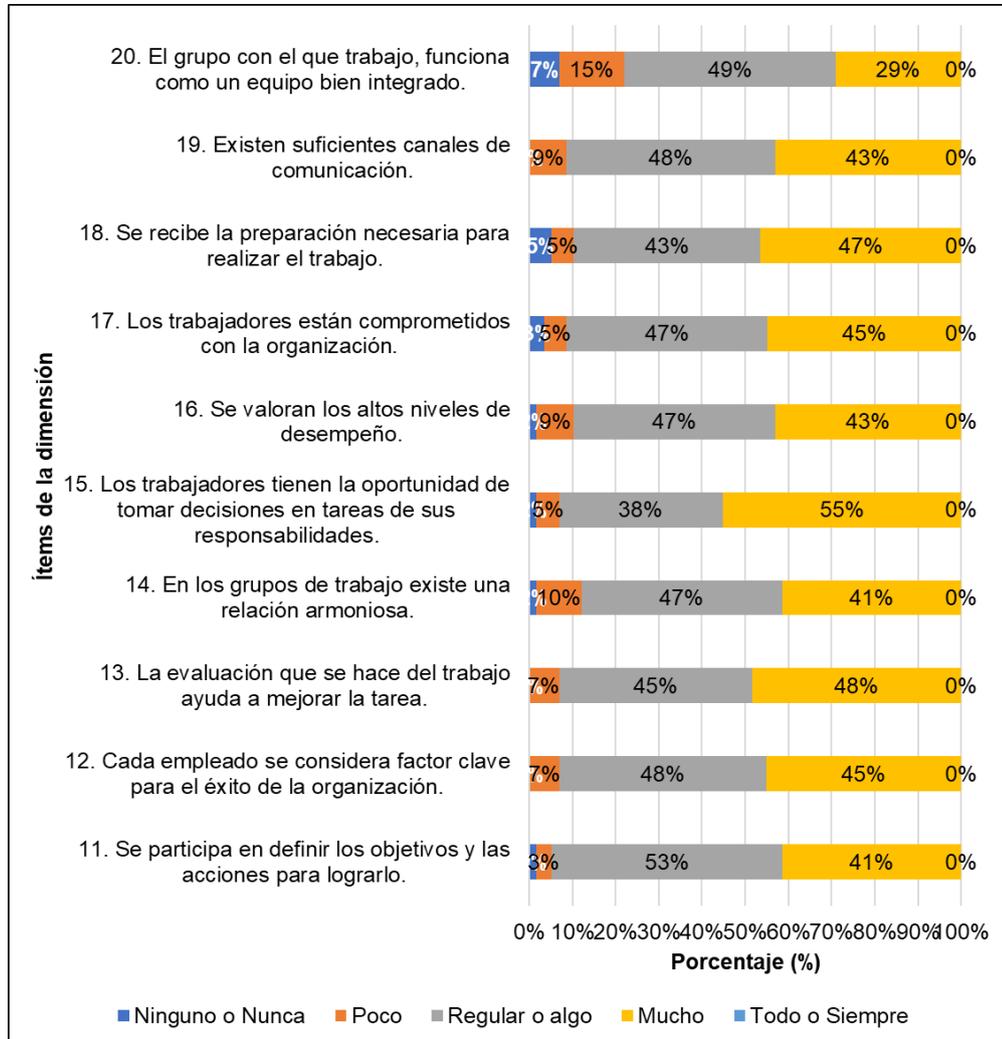
Tabla 13. Dimensión involucramiento laboral

N°	Ítems	Ninguno o Nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	2%	2	3%	31	53%	24	41%	0	0%
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	0	0%	4	7%	28	48%	26	45%	0	0%
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	0	0%	4	7%	26	45%	28	48%	0	0%
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	1	2%	6	10%	27	47%	24	41%	0	0%
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	1	2%	3	5%	22	38%	32	55%	0	0%
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.	1	2%	5	9%	27	47%	25	43%	0	0%
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	2	3%	3	5%	27	47%	26	45%	0	0%
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	3	5%	3	5%	25	43%	27	47%	0	0%
19	Existen suficientes canales de comunicación.	0	0%	5	9%	28	48%	25	43%	0	0%
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	5	7%	18	15%	20	49%	15	29%	0	0%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 8.**

**DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

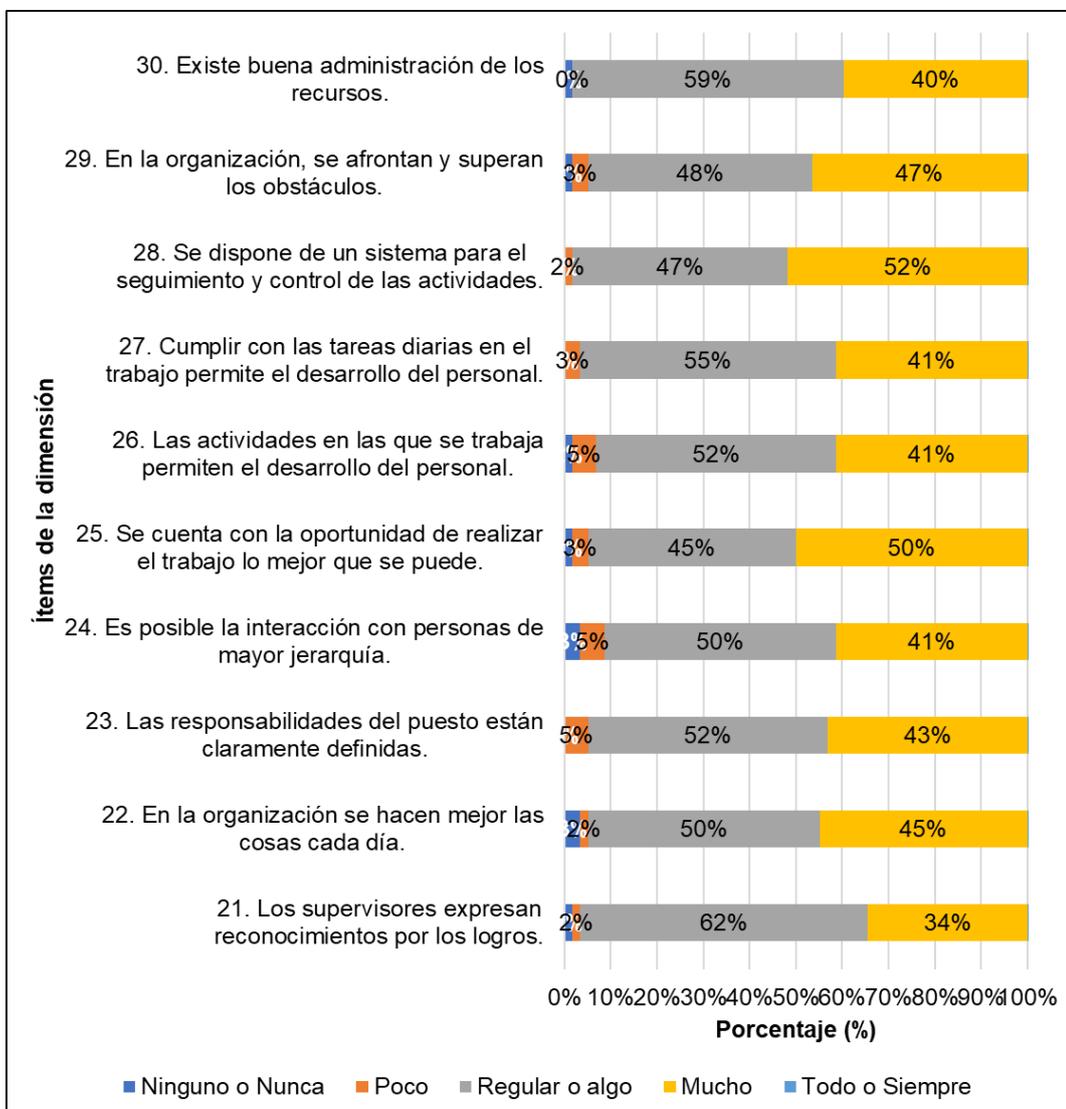
## Dimensión supervisión

Tabla 14. Dimensión supervisión

N°	Ítems	Ninguno o Nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.	1	2%	1	2%	36	62%	18	34%	2	1%
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día.	2	3%	1	2%	28	50%	25	45%	2	1%
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	0	0%	3	5%	30	52%	23	43%	2	1%
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	2	3%	3	5%	28	50%	23	41%	2	1%
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2%	2	3%	25	45%	28	50%	2	1%
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	1	2%	3	5%	30	52%	22	41%	2	1%
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	0	0%	2	3%	32	55%	22	41%	2	1%
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0	0%	1	2%	26	47%	29	52%	2	1%
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	1	2%	2	3%	28	48%	25	47%	2	1%
30	Existe buena administración de los recursos.	1	2%	0	0%	32	59%	23	40%	2	1%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 9.**  
**DIMENSIÓN SUPERVISIÓN**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## Dimensión comunicación

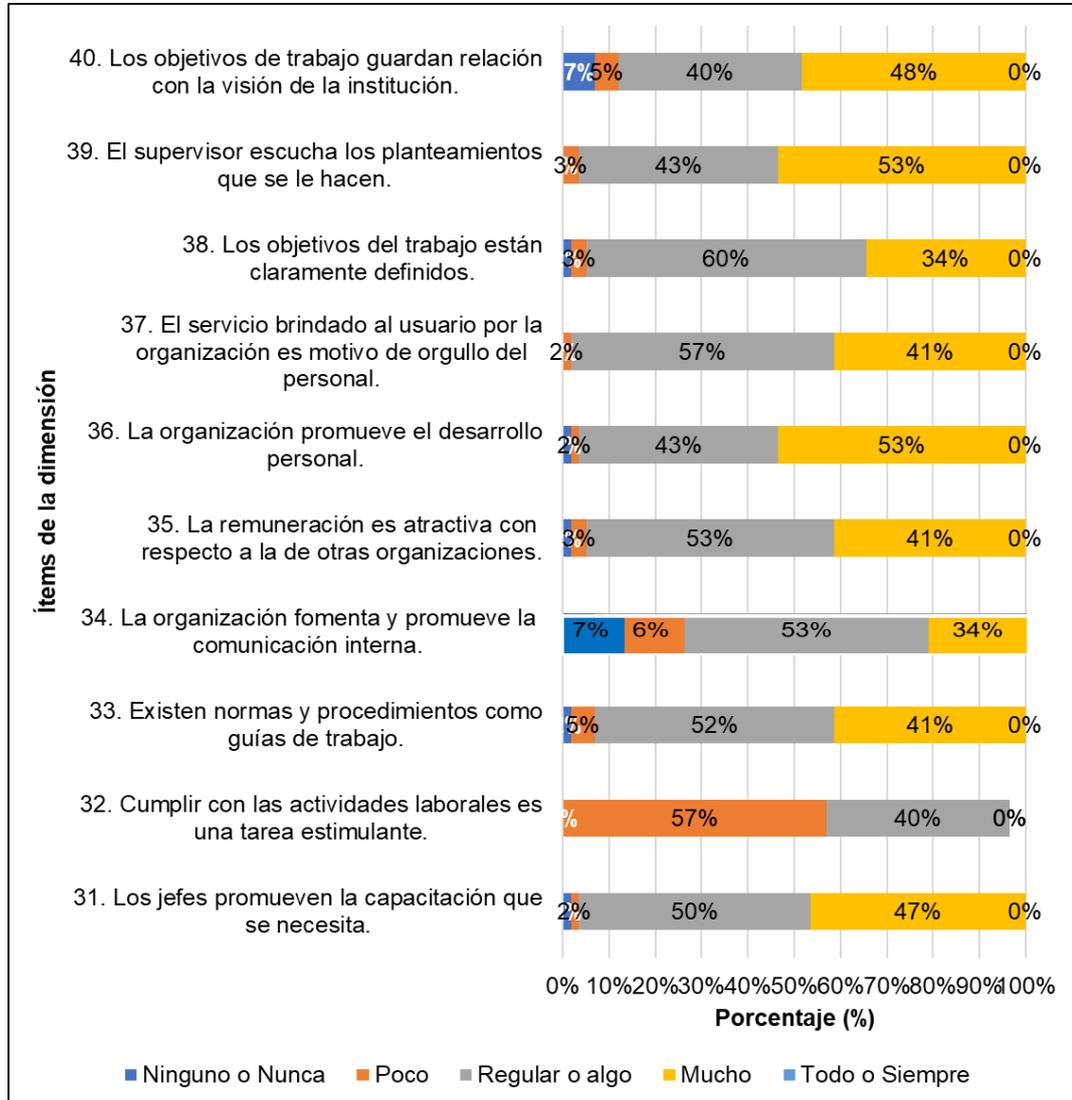
Tabla 35. Dimensión comunicación

N°	Ítems	Ningun o Nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2%	1	2%	29	50%	27	47%	0	0%
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0	0%	33	57%	23	40%	2	2%	0	0%
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2%	3	5%	30	52%	24	41%	0	0%
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.	4	7%	3	6%	31	53%	20	34%	0	0%
35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.	1	2%	2	3%	31	53%	24	41%	0	0%
36	La organización promueve el desarrollo personal.	1	2%	1	2%	25	43%	31	53%	0	0%
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal.	0	0%	1	2%	33	57%	24	41%	0	0%
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2%	2	3%	35	60%	20	34%	0	0%
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	0	0%	2	3%	25	43%	31	53%	0	0%
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	3	5%	3	5%	23	40%	28	48%	0	0%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 10.**

**DIMENSIÓN COMUNICACIÓN**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## Dimensión condiciones laborales

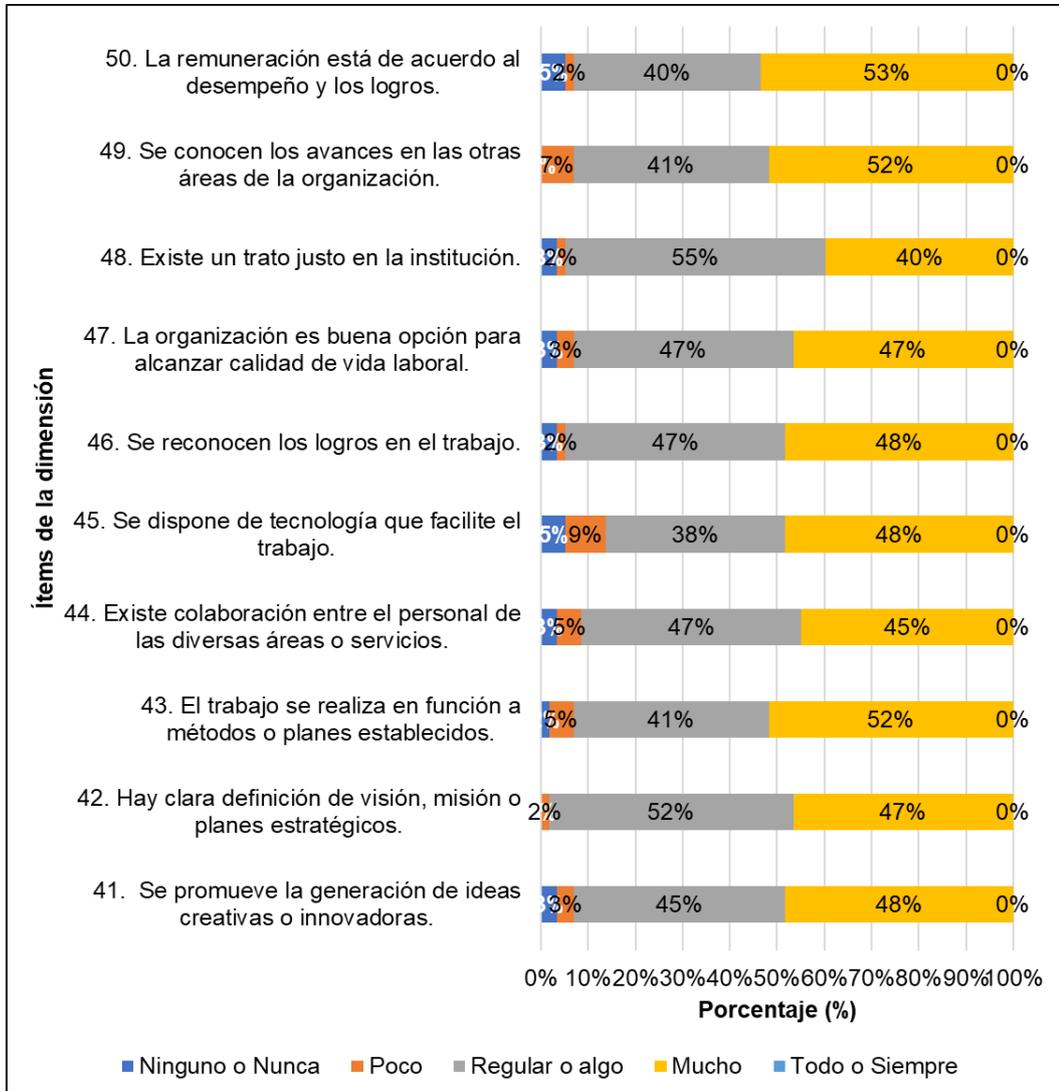
Tabla 16. Dimensión condiciones laborales

N°	Ítems	Ninguno o Nunca		Poco		Regular o algo		Mucho		Todo o Siempre	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	2	3%	2	3%	26	45%	28	48%	0	0%
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.	0	0%	1	2%	30	52%	27	47%	0	0%
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2%	3	5%	24	41%	30	52%	0	0%
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios.	2	3%	3	5%	27	47%	26	45%	0	0%
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	3	5%	5	9%	22	38%	28	48%	0	0%
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	2	3%	1	2%	27	47%	28	48%	0	0%
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	2	3%	2	3%	27	47%	27	47%	0	0%
48	Existe un trato justo en la institución.	2	3%	1	2%	32	55%	23	40%	0	0%
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	0	0%	4	7%	24	41%	30	52%	0	0%
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	3	5%	1	2%	23	40%	31	53%	0	0%

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

**FIGURA 11.**

**DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES**



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## Análisis global de la variable

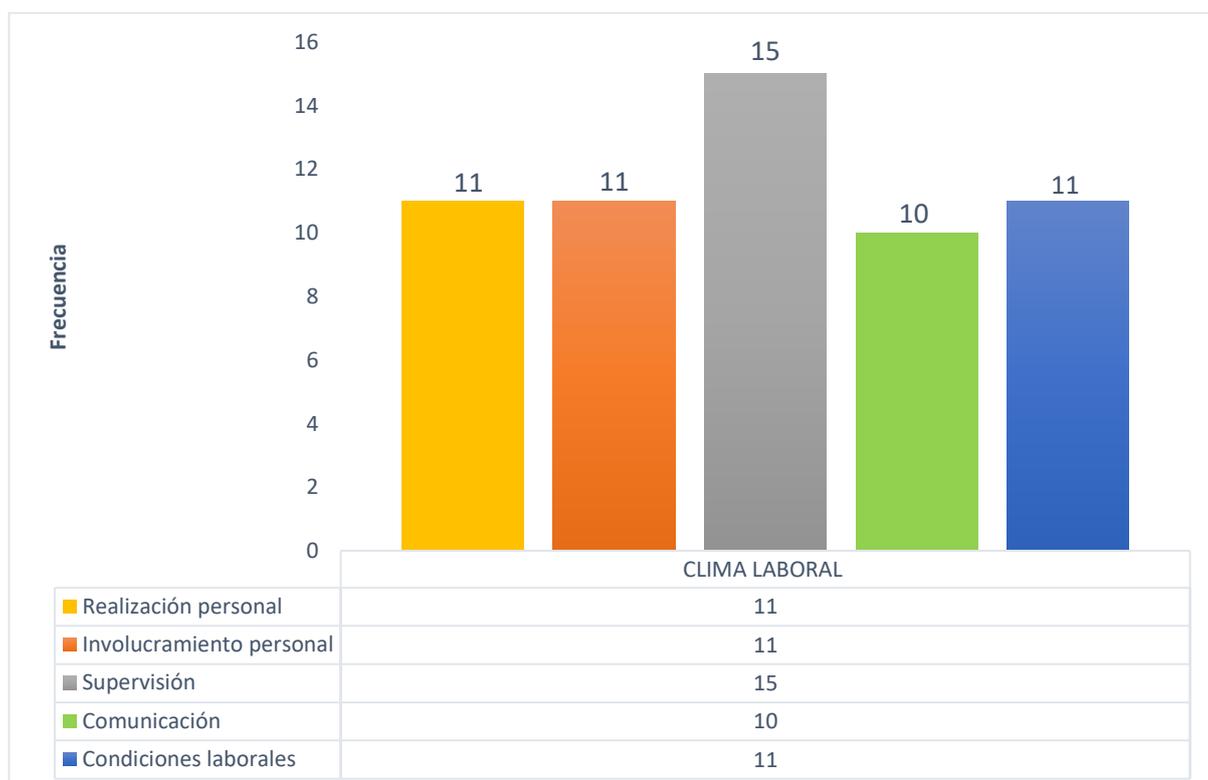
Tabla 4. Análisis global de la variable

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Realización personal	11	19%	19
Involucramiento personal	11	19%	38
Supervisión	15	26%	64
Comunicación	10	17%	81
Condiciones laborales	11	19%	100
Total	58	100%	

Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

FIGURA 12.

### ANÁLISIS GLOBAL DE LA VARIABLE



Fuente: Elaboración en base a la aplicación del instrumento a la muestra de estudio.

## 5.2 Interpretación de resultados

En cuanto a los datos sociodemográficos, podemos observar que, según la Figura 1 y Tabla 6, las edades se concentran en los valores entre los intervalos que comprenden las edades de 18 a 49 años a más. Asimismo, podemos observar que un 76% de la muestra de estudio pertenece al sexo femenino, mientras que el 24% pertenece al sexo masculino tal como se desglosa de la Figura 2 y Tabla 7.

En el caso de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, podemos señalar que, en base a la Figura 3 y Tabla 8, está compuesta por 4 ítems que miden las principales características de la dimensión. En el caso del ítem 2, el cual mide la capacidad de centrar los esfuerzos en hacer algo sobre una situación dada, un sector mayoritario conformado por el 59% de la muestra ha señalado hacerlo "bastante". Por otra parte, un sector menor de 38% de la muestra ha reportado hacerlo "siempre". En el caso del ítem 6, el cual mide la frecuencia con la que se intenta proponer una estrategia sobre qué hacer en base a una situación estresante dada, cerca del 52% de la muestra ha señalado hacerlo "bastante". Por otra parte, un sector conformado por el 45% de la muestra ha indicado realizar "siempre" la acción de la premisa enunciada. En el caso del ítem 26, el cual mide la frecuencia con la cual una persona piensa detenidamente sobre los pasos a seguir, cerca de un 40% ha señalado realizar "bastante" dicha actividad y un 43% de los encuestados ha indicado realizar "siempre" la premisa de actuación. En el caso de ítem 10, el cual mide la frecuencia con la que una persona toma medidas para intentar que la situación mejore, un sector conformado por 45% de la muestra ha señalado realizar la premisa de acción "bastante", mientras que un 50% de la distribución ha indicado hacerlo "siempre".

En el caso de las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, en base a la Figura 4 y Tabla 9, podemos observar que

está compuesta por 10 ítems que miden las principales características de la dimensión. En el caso del ítem 1, el cual mide la frecuencia con la que el encuestado intenta conseguir que alguien le preste ayuda o brinda consejo para orientar su acción, el 45% ha señalado que recurre a dicha estrategia “bastante”, por otra parte, otro sector que representa el 48% de la distribución ha indicado que recurre a dicha estrategia “siempre”, parecido el ítem 9, el cual busca apoyo de otros, un 48% ha señalado recurrir “bastante” a dicho mecanismo para lidiar con los problemas. Así mismo en el ítem 17, que mide la búsqueda de consuelo y comprensión de los demás, un 45% manifiesta que recurre “siempre” a este mecanismo, en cuanto al ítem 28, que se encarga de medir la búsqueda de consejos, un 45% refiere que utiliza “siempre” esta estrategia. En el caso del ítem 14, el cual mide la frecuencia con la que el encuestado adopta una visión distinta para poder hacer frente a una situación estresante, donde cerca de un 59% ha señalado que recurre “bastante” a dicha estrategia. En cuanto al ítem 18, el cual mide la frecuencia con la que el sujeto busca aspectos positivos en lo que sucede, un sector que comprende el 55% de la distribución ha indicado recurrir “siempre” a dicho mecanismo para hacer frente a situaciones problemáticas. En el caso del ítem 3, el cual se encarga de medir la aceptación de lo sucedido, donde un 48% ha señalado que recurre “siempre” a dicha estrategia. En el caso del ítem 21, el cual mide si el sujeto se ha adaptado o desarrollado tolerancia hacia las vivencias problemáticas, cerca de un 47% ha señalado recurrir “bastante” a dicho mecanismo para lidiar con los problemas, asimismo otro sector que comprende el 40% ha indicado recurrir “siempre” a dicha estrategia para lidiar con los problemas. En el caso del ítem 16, el cual mide la frecuencia con la que el sujeto recurre a la religión para hacer frente a una situación estresante, un sector que comprende el 47% de la distribución ha indicado recurrir a dicho mecanismo con “bastante” regularidad para hacer frente a situaciones problemáticas, por último, un sector que representa el 41% de la distribución ha indicado recurrir a dicha estrategia “siempre”, en un caso similar del

ítem 20, el cual se refiere a que el sujeto recurre a la oración para hacer frente a una situación estresante, un sector que comprende el 50% de la distribución ha indicado recurrir a dicho mecanismo con “bastante” regularidad para hacer frente a situaciones problemáticas.

En el caso de las estrategias de afrontamiento centradas en la evitación del problema, en base a la Figura 5 y Tabla 10, podemos observar que está compuesta por 14 ítems que miden las principales características de la dimensión. Debemos señalar que esta es una dimensión importante pues analiza las estrategias desadaptativas hacia una situación problemática, por lo que los altos puntajes en los ítems de esta dimensión comportan necesariamente un indicador crítico. En el caso del ítem 11, que evalúa la renuncia de ocuparse de los problemas, el 45% indica recurrir “siempre” este mecanismo. Ítem 25, el cual mide la frecuencia de renuncia de hacer algo frente al problema, donde un 40% ha señalado que recurre a dicha estrategia “bastante”, asimismo, otro sector que comprende el 40% de la muestra ha indicado recurrir "siempre" a dicha estrategia. En el caso del ítem 12, el cual mide la capacidad de mencionar cosas que ayuden a desarrollar sentimientos incómodos, un sector mayoritario conformado por el 55% de la muestra ha señalado hacerlo “siempre”. En el caso del ítem 23, que evalúa la expresión de sentimiento negativos, el 41% indica recurrir “bastante” este mecanismo. Ítem 15, que mide el uso de alcohol o drogas para estar mejor, el 57% indica recurrir “bastante” a dicha estrategia. En el ítem 24, el cual mide la superación del problema por medio de alcohol o drogas, un 45% ha señalado recurrir “siempre” a dicho mecanismo para lidiar con los problemas y el ítem 7, relacionado con la adopción del recurso de la broma para aminorar la sensación de peligro, en el cual el 47% prefiere utilizarlo “bastante” y el ítem 19, que hace referencia a la risa como mecanismos de evitación. En cuanto a las estrategias relacionadas con los distractores o actividades de evitación, podemos analizar el ítem 4, que mide la frecuencia con la que se recurre al trabajo u otras actividades para evitar pensar en un

problema; y el ítem 22, el mismo que mide la frecuencia con la que se recurre a actividades vinculadas con el cine o la televisión, en ambos casos los puntajes se han elevado por sobre el 40% en cuanto a una alta regularidad. En el caso del ítem 5, donde un 50% ha indicado recurrir a negar la realidad ante una situación estresante. Similares resultados podemos observar en el caso del ítem 13, el cual mide la frecuencia con la que el sujeto niega lo acontecido, un 50% ha indicado recurrir a dicho mecanismo. En el caso del ítem 8, el cual mide la frecuencia con la que la persona se autocritica por lo sucedido, cerca de un 47% ha indicado recurrir “siempre” a dicha estrategia. En el caso del ítem 27, el cual evalúa la frecuencia con la que el sujeto adopta una posición auto recriminadora por lo acontecido, un sector conformado por el 47% de la muestra ha señalado utilizar “bastante” esta estrategia.

A continuación, realizaremos el análisis de la variable estrategias de afrontamiento al estrés, la cual está compuesta por 3 dimensiones. En el cuadro 11 y figura 6, se observa que, el 5% (3/58) emplean la estrategia de afrontamiento centrado en el problema, el 29% (17/58) emplea una estrategia de afrontamiento al estrés centrado en la emoción, y el 66% (38/58) utiliza una estrategia de afrontamiento centrado en la evitación del problema.

A continuación, realizaremos el análisis de la variable clima laboral, el cual está compuesto de 5 dimensiones y cuyos ítems describen todos los aspectos de la variable.

En el caso de la dimensión realización personal, tal como se puede observar en la Figura 7 y la Tabla 12, está compuesta por 10 ítems. En el caso del ítem 1, el cual mide si existen oportunidades de progresar al interior de la organización, un sector que representa el 47% considera que estas oportunidades son de carácter “regular”, por otro lado, otro sector equivalente del 47% ha indicado que dichas oportunidades óptimas. En el caso del ítem 2, el cual mide si existe

un compromiso con el éxito al interior de la organización, un sector conformado por el 48% ha indicado que hay compromiso “regular” al interior de la organización, asimismo, otro sector conformado por el 47% ha señalado que existe “mucho” compromiso. En el caso del ítem 3, el cual mide si el supervisor le ayuda a superar obstáculos, un sector conformado por el 53% ha indicado que el superior brinda un “regular” apoyo, asimismo otro sector de 34% ha indicado que el superior brinda “mucho” ayuda a los colaboradores. En el caso del ítem 4, el cual mide si se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con las actividades laborales, un sector conformado por el 48% ha indicado que existe información para cumplir con las actividades laborales, por otro lado, un sector equivalente que comprende un 48% de la muestra ha indicado que existe información para cumplir con las actividades laborales. En el caso del ítem 5, el cual mide el grado de cooperación al interior de la organización, donde un sector que comprende el 45% de la muestra ha indicado que existe “regular” cooperación, asimismo, otro sector conformado por el 52% ha señalado que existe “mucho” cooperación entre los colaboradores. En el caso del ítem 6, el cual mide el grado de interés por parte del jefe hacia el éxito de los empleados, un sector que representa el 43% de la distribución ha señalado que existe “regular” interés por parte del jefe hacia el éxito de los empleados, asimismo un sector que comprende el 45% de la muestra ha señalado que existe “mucho” interés por parte del jefe hacia el éxito de los empleados. En el caso del ítem 7, el cual mide el grado en que cada trabajador mide sus niveles de logro en el trabajo, un sector conformado por el 55% de la muestra ha señalado asegurar “regular” sus niveles de logro en el trabajo. En el caso del ítem 8, el cual mide la capacidad de la organización para la mejora de los métodos de trabajo, un sector comprendido por el 50% ha señalado que regularmente la empresa mejora su metodología de trabajo. En el caso del ítem 9, que mide la frecuencia con la que fluye la información en el área donde trabaja el encuestado, un sector conformado por el 55% ha señalado que este es alto. Finalmente, en

el caso del ítem 10, el cual mide si los objetivos de la organización son retadores, cerca de un 53% de la distribución ha considerado que los objetivos son “regularmente” retadores, asimismo, otro sector de 41% de la muestra ha indicado que los objetivos son suficientemente retadores.

En el caso de la dimensión involucramiento laboral, tal como se puede observar en la Figura 8 y la Tabla 13, está compuesta por 10 ítems. En el caso del ítem 11, el cual mide la frecuencia con la que se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr las metas de la organización, un sector conformado por el 53% ha señalado que esta se da en forma “regular”; en el ítem 12, cerca de del 48% de la distribución ha señalado que el empleado se considera regularmente un factor clave para el éxito de la organización. Asimismo, en cuanto a la interpretación del ítem 13 y 14 debemos señalar que ambos miden el involucramiento laboral a partir de la calidad de las relaciones entre los colaboradores, lo que ha resultado en puntajes óptimos donde un 48% y 41% ha mostrado una visión favorable de la evaluación y una valoración positiva del trabajo en grupo, respectivamente. Por otro lado, en el caso del ítem 15, el cual mide la oportunidad que tiene los colaboradores de implicarse en tareas que les competen, un sector conformado por el 55% de la muestra ha evidenciado una percepción óptima sobre el tópico abordado. En el mismo sentido se ha podido valorar el ítem 17, el cual mide si los trabajadores se encuentran comprometidos con la organización, donde cerca de un 47% de ellos han evidenciado una percepción “regular” sobre lo preguntado. En cuanto a las capacitaciones que son materia de evaluación en el ítem 18, un sector que comprende el 47% ha indicado que estas son óptimas. Por otro lado, en el caso de los canales de comunicación y la integración del grupo de trabajo, abordados a través del ítem 19 y 20 respectivamente, estos han arrojado valores regulares cercanos al 50%.

En el caso de la dimensión supervisión, tal como se puede observar la Figura 9 y la Tabla 14, está compuesta por 10 ítems. En el caso del ítem 21 el cual mide la frecuencia con la que los supervisores expresan el reconocimiento por los logros de los colaboradores, un sector conformado por el 62% de la distribución ha señalado que este se da en forma “regular”. En el caso de los ítems 22 y 23, los cuales miden el mejoramiento de las actividades de la organización y la delimitación de las funciones de los colaboradores, respectivamente, los encuestados han evidenciado una percepción positiva en ambos, con puntajes por sobre el 40%, en el mismo sentido se han pronunciado con respecto a la oportunidad de mejora del trabajo, donde un sector conformado por el 50% ha indicado que dicho progreso es “regular”. En el mismo se han expresado los trabajadores en relación al ítem 24, el cual mide la interacción de las personas de mayor jerarquía, donde cerca de 41% de la distribución ha indicado que esa interacción es óptima. En el caso del ítem 25, el cual evalúa si hay ocasión para hacer las cosas mejor, un sector conformado por el 50% de la muestra ha señalado que hay posibilidades óptimas. En cuanto a los aspectos relacionados con el desarrollo personal, tanto el ítem 26 como el 27, que mide el ajuste de las actividades laborales y el cumplimiento de tareas con el desarrollo personal respectivamente, han evidenciado valoraciones positivas que superan el 40%. Finalmente, en cuanto a los ítems relacionados con la confianza en la eficacia y eficiencia de la organización, los cuales son medidas por el ítem 28, 29 y 30 estos han sido valorados óptimamente con puntajes globales que superan el 40%.

En el caso de la dimensión comunicación, tal como se puede observar la Figura 10 y la Tabla 15, está compuesta por 10 ítems. En el caso del ítem 31, el cual mide la frecuencia con la que los jefes promueven la capacitación de los colaboradores, un sector conformado por el 50% señala que esta es “regular”. Con respecto a el ítem 32, el cual mide el cumplimiento de actividades laborales en

el que un 57% ha señalado que es “poco” estimulante cumplir dichas actividades; en cuanto al ítem 33, los cuales miden la presencia de normas para regular los procedimientos, respectivamente, el puntaje obtenidos que equivale al 52% evidencio una valoración de regularmente favorable. En cuanto a la existencia de una adecuada comunicación interna entre los colaboradores, según los puntajes del ítem 34, puntúan una valoración “regular” en la muestra de estudio. En el caso del ítem 35, el cual evalúa si el pago es atractivo en comparación a otros centros, un sector conformado por el 53% de la muestra ha señalado que es “regular”. Por otro lado, en el caso de la promoción del desarrollo personal por parte de la empresa, el cual es medido a través del ítem 36, un sector conformado por el 53% de la distribución ha indicado que esta es positiva. En el caso del ítem 37, el cual evalúa si la atención que se da es orgullo del personal, un sector conformado por el 57% de la muestra ha señalado que es “regular”. En el caso del ítem 38, el cual mide si los objetivos son claros, un sector conformado por el 60% de la muestra ha señalado que es “regular”. En el caso del ítem 39, el cual evalúa si el encargado escucha las ideas de los trabajadores, un sector conformado por el 53% de la muestra ha señalado que es óptimo. Finalmente, En el caso del ítem 40, el cual evalúa si los objetivos del trabajo están relacionados con la visión de la institución, un sector conformado por el 48% de la muestra ha señalado que es óptimo.

En el caso de la dimensión condiciones laborales, tal como se puede observar en la Figura 11 y la Tabla 16, está compuesta por 10 ítems. En el caso del ítem 41, el cual valora si la organización fomenta activamente la generación de nuevas ideas creativas o innovadoras, un sector conformado por 48% de los encuestados ha señalado que este se produce en forma óptima. Por otra parte, en cuanto al ítem 42, en relación a la definición clara de una misión, visión y planes estratégicos, un sector conformado por el 52% este se produce en forma “regular”. Por otro lado, en cuanto al ajuste entre los métodos de trabajo y la actividad laboral en el ítem 43, un sector conformado

por un 52% de la distribución ha señalado que este ajuste es positivo. Mientras que, en relación a la compenetración entre las distintas áreas de trabajo en el ítem 44, un sector conformado por 47% de la distribución ha señalado que este se produce de forma “regular”. Por otra parte, tal como se desglosa del ítem 45, en relación a la disponibilidad de tecnología para facilitar el trabajo, un sector conformado por 48% de la distribución ha indicado que esta se da en forma óptima. Por otro lado, en cuanto a las condiciones internas que ofrece la organización para el reconocimiento y desarrollo personal, tal como se desglosa del ítem 46 y 47, las valoraciones han sido mayormente positivas con puntajes sobre 40%. Asimismo, en cuanto al trato justo reflejado en el ítem 48, se ha podido observar que un 55% indica que es “regular”. En el caso del ítem 49, el cual mide si se sabe acerca del avance de otras áreas, un sector conformado por el 52% de la muestra ha señalado que es óptimo. mientras que se considera que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores, tal como se observa del ítem 50, un sector conformado por el 53% de la muestra ha señalado que es óptimo.

En cuanto al análisis final de la variable, tal como se desglosa de la Tabla 17 y Figura 12, podemos señalar que, el 19% (11/58) emplean la realización personal, el 19% (11/58) emplea el involucramiento laboral, y el 26% (15/58) utiliza la supervisión, el 17% (10/58) emplean la comunicación, el 19% (11/58) emplea las condiciones laborales, siendo el campo Supervisión el que mayores puntajes ha obtenido.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1 Análisis descriptivo

#### Contraste de la hipótesis general

##### a) Planteamiento de la hipótesis

**H0:** No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**H1:** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

##### b) Nivel de significancia

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

##### c) Prueba estadística

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

##### d) Cálculo del p-valor

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Donde:**

$x^2$ =Chi cuadrado de independencia

$f_o$ = frecuencia observada

$f_e$ = frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 18. Prueba de Chi Cuadrado de independencia entre estrategias de afrontamiento y clima laboral.

			<b>Estrategias de afrontamiento</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Chi Cuadrado de independencia</b>	<b>Estrategias de afrontamiento</b>	Chi Cuadrado de independencia	1	0,071
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	60	60
	<b>Clima laboral</b>	Chi Cuadrado de independencia	0,071	1
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	60	60
<b>Nivel de significancia</b>			<b>0.05</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**e) Regla de decisión:**

- Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05
- No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**f) Toma de decisión**

El resultado del estadístico muestra un valor – p = 0,001 el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021.

### **Contraste de la primera hipótesis específica**

#### **a) Planteamiento de la hipótesis**

**H0:** No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**H1:** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

#### **b) Nivel de Significancia**

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

#### **c) Prueba estadística**

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

#### **d) Cálculo del p-valor**

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Donde:**

$x^2$ =Chi cuadrado de independencia

fo= frecuencia observada

fe= frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 19. Prueba Chi Cuadrado de independencia entre estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral

			<b>Estrategias de afrontamiento centrado en el problema</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Chi Cuadrado de Independencia</b>	<b>Estrategias de afrontamiento centrado en el problema</b>	Chi Cuadrado de independencia	1	0,120
		Sig. (bilateral)		0,041
		N	60	36
	<b>Clima laboral</b>	Chi Cuadrado de independencia	0,120	1
		Sig. (bilateral)	0,041	
		N	60	60
<b>Nivel de significancia</b>			0.05	

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**e) Regla de decisión:**

- Rechazar H0 si el valor-p es menor a 0.05
- No rechazar H0 si el valor-p es mayor a 0.05

#### **f) Toma de decisión**

El resultado del estadístico muestra un valor  $-p = 0,041$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

#### **Contraste de la segunda hipótesis específica**

##### **a) Planteamiento de la hipótesis**

**H0:** No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**H1:** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

##### **b) Nivel de significancia**

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

##### **c) Prueba estadística**

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

##### **d) Cálculo del p-valor**

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Donde:**

$x^2$ =Chi cuadrado de independencia

fo= frecuencia observada

fe= frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 5. Prueba Chi Cuadrado de independencia entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral.

			<b>Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Chi Cuadrado de Independencia</b>	Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción	Chi Cuadrado de independencia	1	0,233
		Sig. (bilateral)		0,003
		N	60	60
	Clima laboral	Chi Cuadrado de independencia	0,233	1
		Sig. (bilateral)	0,003	
		N	60	60
<b>Nivel de significancia</b>			0.05	

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**e) Regla de decisión:**

- Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05
- No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**f) Toma de decisión**

El resultado del estadístico muestra un valor  $- p = 0,003$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**Contraste de la tercera hipótesis específica**

**a) Planteamiento de la hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**b) Nivel de significancia**

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

**c) Prueba estadística**

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

#### d) Cálculo del p-valor

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

**Donde:**

$x^2$ =Chi cuadrado de independencia

fo= frecuencia observada

fe= frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 6. Prueba Chi Cuadrado de independencia entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral.

			Centrado en la evitación del problema	Clima laboral
Chi Cuadrado de Independencia	Estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema	Chi Cuadrado de independencia	1	,414
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	60	60
	Clima laboral	Chi Cuadrado de independencia	0,414	1
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	60	60
Nivel de significancia			0.05	

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

**e) Regla de decisión**

- Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05
- No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**f) Toma de decisión**

El resultado del estadístico muestra un valor  $- p = 0,002$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

## 6.2 Comparación de los resultados con el marco teórico

En relación a la hipótesis general, el resultado del estadístico muestra un valor  $-p = 0,001$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Pillaca (2021), quien, a través de un estudio cuantitativo correlacional, aplicada, de corte transversal; de diseño no experimental; estudio la relación entre el estrés y clima laboral en una muestra de trabajadores de la salud de un establecimiento de salud de Marcona. Después de demostrar la hipótesis general a través del estadístico Rho de Spearman ( $P = 0.000 < 0.05$ ) aceptamos la H1 lo que género como resultado que Existe relación significativa entre el Estrés y el Clima Laboral en colaboradores del Centro de Salud José Pasetta Bar Clas-Marcona. De esta manera, a mayor estrés, menor es la probabilidad de un Clima Laboral estable. Finalmente, en la presente investigación llegamos a la conclusión que existe relación entre el estrés y el Clima Laboral,

Asimismo, son coincidentes con los resultados presentados por Monterrosa et al. (2020), quienes, buscaron determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales a través de un estudio de nivel relacional y de diseño no experimental de corte transversal, estudiaron la relación entre el estrés laboral, ansiedad y miedo al Covid-19 en una muestra de médicos generales colombianos. Se ha podido determinar que una de las principales estrategias empleadas para hacer frente al estrés laboral es tratar sobre el problema ante los compañeros del grupo, lo cual permite encontrar soluciones o alternativas ajustadas a los recursos personales de los encuestados. Así mismo, factores psicosociales y psicosomáticos asociados al miedo son el común denominador de los síntomas de ansiedad y estrés laboral en las

pandemias. En conclusión: Siete de cada diez participantes presentó síntomas de ansiedad o estrés laboral, mientras que cuatro presentaron síntomas de FCV-19S. No se observó asociación con la clasificación del municipio donde laboraban.

En relación a la primera hipótesis específica, el resultado del estadístico muestra un valor  $-p = 0,041$  el cual es menor al nivel de significancia  $0,05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Condori y Feliciano (2020), quien, a través de un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, método hipotético-deductivo y con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, analizaron la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en una muestra de trabajadores de la salud de un establecimiento de la ciudad de Juliaca. El análisis de la variable arrojó que la estrategia de afrontamiento más utilizada es la centrada en el problema y la menos utilizada es aquella centrada en la evitación del problema. Asimismo, esta va a depender de las circunstancias a las que se vea sometido el sujeto, así como a variables sociodemográficas como la edad y el sexo. Por otra parte, en relación a la ansiedad, se pudo determinar que más del 70% de los trabajadores presentó ansiedad moderada. Finalmente, se estableció que no existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad estado en los trabajadores de un Centro de Salud en la cuarentena por Covid-19 de Juliaca, con un  $p=0,267 > 0,05$ , mostrando un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,134$  que indica que existe una correlación positiva muy baja entre las variables de estudio.

Asimismo, son coincidentes con los resultados presentados por Álvarez & Cueva (2020), quienes, a través de una investigación que

fue de tipo básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, estudiaron la relación entre clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en una muestra de trabajadores de un Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020. Entre los principales resultados se pudo determinar que entre el clima laboral y las estrategias de afrontamiento existe correlación positiva y moderada.

En relación a la segunda hipótesis específica, el resultado del estadístico muestra un valor  $-p = 0,003$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Muñoz, Molina, Ochoa, Sánchez y Esquivel (2020), quienes, a través de un estudio estudiaron las reacciones emocionales esperadas ante Covid-19, los factores individuales protectores y de riesgo, la patología psiquiátrica y las distintas intervenciones que pueden efectuarse en apoyo de las diversas reacciones. Llegaron a la conclusión para los trabajadores de la salud, la pandemia por Covid-19 es un factor de riesgo de problemas de salud mental que requiere evaluación y atención oportuna.

Asimismo, de acuerdo con los resultados de Guevara (2021), quien, a través de un estudio de tipo de investigación básico, con un alcance temporal transversal-cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional-causal, de diseño no experimental u observacional; estudiaron la relación que existe entre la Salud mental en el contexto de la COVID 19 con el desempeño laboral del personal de la Clínica Americana Juliaca 2020. Se llegó a la conclusión de que, según la prueba de correlación, identificando la existencia de una correlación significativa con  $p$  valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman = 0.666, con respecto a la salud mental

en el contexto de la COVID 19 y el desarrollo laboral donde señalan que la percepción de la salud mental en el personal se halla en un grado moderado con un 43,6%, mientras que el desempeño laboral se halla de igual manera en un nivel moderado con un 50,9%, pero para el objetivo específico para el objetivo específico 1 se evidencia una correlación significativa con  $p$  valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman Spearman = 0.682; objetivo específico 2 se observó una correlación significativa con  $p$  valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman = 0.404 y en el objetivo específico 3 se demostró una correlación significativa con  $p$  valor = 0.000, lo cual es  $< 0.05$ . y una correlación positiva de Rho de Spearman = .549 entre los factores estresores y el desempeño laboral del personal.

En relación a la tercera hipótesis específica, el resultado del estadístico muestra un valor  $- p = 0,002$  el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Castillo (2020), quien, a través de un estudio descriptiva-correlacional de diseño transversal, estudio la relación entre clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud de la red asistencial Huaraz, 2020. Entre los principales resultados se ve que el clima laboral a nivel general es regular (78,2%) y el desempeño laboral es medio (52,7%), la realización personal es regular (56,4%), el involucramiento laboral es regular (56,4%), la supervisión es regular (60,0%), la comunicación laboral es regular (56,4%) y las condiciones laborales es regular (60,0%). De esta forma se concluye que el clima laboral a nivel general y el desempeño laboral están relacionadas significativamente ( $p < 0,05$ ).

Por otra parte, Montoya (2020), quien, a través de un estudio de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal, involucrando al personal asistencial y de apoyo sanitario (91 personas), buscó comparar el clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS nivel III EsSalud “Víctor Lazarte Echeagaray” y “Virgen de la Puerta”, de la ciudad de Trujillo, 2020, durante el COVID-19. Por otro lado, la adopción de recursos como el consumo de alcohol se dio en menor medida en mujeres que en hombres, siendo la risa un mecanismo empleado en igual porcentaje por ambos sexos. Por otro lado, se encontró que el clima laboral en los servicios de neonatología de las dos instituciones en estudio es percibido, mayoritariamente, como regular. Así mismo en relación a las dimensiones del clima laboral, también son percibidas en un nivel regular en ambos servicios: realización personal, involucramiento laboral, supervisión laboral, comunicación laboral y condiciones laborales. Finalmente se concluye que sí existe diferencias ( $p < 0,05$ ) entre el clima laboral a nivel general y en sus dimensiones de involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales.

Lo señalado anteriormente guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Lazarus y Folkman (1986), quienes definen al afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales que cada uno desarrolla para el manejo de algunas demandas específicas, algunas externas y también internas, de esta forma contempla al afrontamiento como un proceso de cambio constante; y con Chiavenato (2009) menciona que el clima laboral es definido como la calidad o la suma de características ambientales que son percibidas o experimentadas por los integrantes de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

En relación al objetivo general, el estadístico muestra un  $p$  - valor = 0,001 el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

### **SEGUNDA**

En relación al primer objetivo específico, el estadístico muestra un  $p$  - valor = 0,041 el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

### **TERCERA**

En relación al segundo objetivo específico, el estadístico muestra un  $p$  - valor = 0,003 el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

### **CUARTA**

En relación al tercer objetivo específico, el estadístico muestra un  $p$  - valor = 0,002 el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

## RECOMENDACIONES

Establecidas las conclusiones de esta investigación se recomienda:

- Promover y mejorar las estrategias de afrontamiento al estrés que se ha utilizado hasta el momento ya que concluimos que existe relación directa entre estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco.
- Incentivar y promover la utilización las estrategias de afrontamiento centrado en el problema ya que concluimos que existe relación directa entre estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco.
- Brindar asesoría y consejería a los trabajadores que utilizan las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción ya que concluimos que existe relación directa entre estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco.
- Mitigar y erradicar las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema que se ha utilizado hasta el momento ya que concluimos que existe relación directa entre estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, Y., Mercado, I., & Neira, O. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. "Julio Cesar de Marini Caro" La Merced - Chamchamayo 2017. *segunda especialidad*. Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Álvarez, N., & Cueva, Y. (2020). Clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en el personal de salud, Hospital Carlos Alcántara, La Molina, Lima 2020. *Tesis de pregrado*. Universidad Autónoma de Ica, Lima.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+clima+laboral&ots=o\\_DwwZAwD-&sig=78Uaun0hJFLgArUht9OXZbY5\\_-Q#v=onepage&q=libro%20clima%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+clima+laboral&ots=o_DwwZAwD-&sig=78Uaun0hJFLgArUht9OXZbY5_-Q#v=onepage&q=libro%20clima%20laboral&f=false)
- Cadena, S. (2012). Estilos de afrontamiento en mujeres diagnosticadas con cáncer de mama. *Pregrado*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Canseco, F. (Agosto de 2016). Comunicación laboral: Una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
- Castillo, R. (2020). Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Charaja, F. (2009). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Puno, Perú: Sagitario Impresores.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Condori, M., & Feliciano, V. (2020). Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un Centro de Salud en cuarentena por Covid - 19, Juliaca. *Tesis de pregrado*. Universidad Autónoma de Ica, Juliaca.
- DIRES SAN MARTÍN. (2021). Unidades de gestión territoriales de salud. Obtenido de <http://www.saludbajomayo.gob.pe/web/redes-de-salud#:~:text=La%20Red%20de%20Servicios%20de,combinaci%C3%B3n%20de%20recursos%20y%20complementariedad>
- El Congreso de la República. (2019). Diario Oficial El Peruano. *Ley N° 30947, Ley de Salud Mental*. Obtenido de [https://www.app.org.pe/pdf/Ley\\_de\\_Salud\\_Mental.pdf](https://www.app.org.pe/pdf/Ley_de_Salud_Mental.pdf)
- Espinoza, F. (2015). *La tesis universitaria*. Obtenido de <http://investigacion.unajma.edu.pe/sites/default/files/Espinoza2015Latesisuniversitaria>
- Falcón, M. (2017). Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y rasgos de personalidad en padres de niños con trastorno del espectro autista . *Pregrado*. Universidad Peruana Cayetano Heredia , Lima.
- Fujiki, V. (2016). Estilos de afrontamiento en adultos que padecen de psoriasis en Lima Metropolitana. *Pregrado*. Universidad de Lima, Lima.
- Guevara, A. (2021). Salud mental en el contexto de la COVID 19 y desempeño laboral del personal de la Clínica Americana Juliaca 2020. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, México: McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Izquierdo, J. (10 de 2016). Las personas en las organizacones: trabajo y realización personal. *Desarrollo de RR.HH.* Obtenido de <http://pdfs.wke.es/2/6/7/9/pd0000012679.pdf>
- Jimenez, L. (enero - junio de 2020). Afrontamiento emocional para los trabajadores de la salud ante pandemia del COVID-19. *Revista Médica de Costa Rica*, 85(629).
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. *Ediciones Martínez Roca*. Obtenido de [http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20\(1986\)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20(1986)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.)
- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. Obtenido de <https://infolibros.org/pdfview/6273-comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional-jose-angel-maldonado/>
- MINSA. (2001). Lineamientos para la conformación de Redes de Salud. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/PGC/323\\_PGC350.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/PGC/323_PGC350.pdf)
- MINSA. (2012). Metodología para el estudio del clima organizacional. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- MINSA. (2018). Fundamentos de Salud Publica. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4514.pdf>
- MINSA. (2020). Guía técnica para el cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>
- MINSA. (2021). *Resolución Directorial N° 051-2021-OGGRH-MINSA clima laboral*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1793545/Resoluci%>

C3%B3n%20Directoral%20N%C2%BA%20051-2021-OGGRH-MINSA.pdf

Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., & Flores, C. (3 de junio de 2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Med UNAB*. Obtenido de <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890/3280>

Montoya, R. (2020). Clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS nivel III EsSalud La Libertad, durante el COVID-19. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Trujillo.

Muñoz, S., Molina, D., Ochoa, R., Sánchez, O., & Esquivel, A. (22 de mayo de 2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por Covid-19. *Acta Pediátrica de México*, 41, 128.

Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2020). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms\\_742469.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2021). 23 Condiciones de trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo. (2021). Condiciones de trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>

Parraguez, I. (2019). El involucramiento laboral en el siglo XXI. *Bachiller*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 . *Pregrado*. Universidad San Ignacio de Loyola , Lima.

- Pillaca, M. (2021). Estrés y clima laboral en colaboradores del Centro de Salud José Paseta BAR CLAS – Marcona en el contexto de la emergencia sanitaria 2020. *Tesis de Pregrado*. Universidad Autónoma de Ica, Marcona.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico , Mexico : Pearson.
- Urzúa, A., Samaniego, A., Caqueo, A., Zapata , A., & Irrarrazával, M. (21 de 8 de 2020). Salud mental en trabajadores de la salud durante la pandemia por COVID-19 en Chile. *Revista Medica Chile*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v148n8/0717-6163-rmc-148-08-1121.pdf>
- Valle, M. (2015). Comunicación y relaciones de trabajo. *Anagramas*. Obtenido de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/view/1233/1168>
- Villafuerte, S., Viteri, F., & Héctor, L. (30 de 04 de 2021). Dimensiones de clima laboral que afectan la ejecución de proyectos . *Espacios* . Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a21v42n08/a21v42n08p02.pdf>
- Zepeda, J., Delgado, Z., Soto, J., & Soto, J. (02 de 09 de 2019). Involucramiento laboral y productividad. *TEACS*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577482>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** Estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**Responsables:** Raiza Nicole Poblet Mercado y Fiorela Yucra Coaquira.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento al estrés en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>P.E.1</b> ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en el problema en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿Cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema en el clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar cómo influye las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> <b>O.E.1</b> Identificar cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado y problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p> <p><b>O.E.2</b> Reconocer como influye las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p> <p><b>O.E.3</b> Analizar cómo influye las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> <b>H.E.1</b> Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p> <p><b>H.E.2</b> Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p> <p><b>H.E.3</b> Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Estrategias de afrontamiento al estrés</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Estrategia de afrontamiento centrado en el problema - Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción - Estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema</p> <p><b>Variable 2:</b> Clima laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Realización personal - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Basico Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 59 trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> Censal 58 trabajadores.</p> <p><b>Técnica e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Inventario de afrontamiento al estrés – Brief “COPE - 28” Escala de clima laboral CL – SPL</p>

## Anexo 2: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de afrontamiento al estrés	Esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus & Folkman, 1986)	La definición operacional de estrategias de afrontamiento al estrés se constituye por tres dimensiones, catorce indicadores y veintiocho ítems.	Centrado en el problema	- Afrontamiento activo - Planificación	- Ítem (2,6) - Ítem (26, 10)	Ordinal
			Centrado en la emoción	- Apoyo emocional - Apoyo instrumental - Reinterpretación positiva - Aceptación - Religión	- Ítem (1,9) - Ítem (17,28) - Ítem (14,18) - Ítem (3,21) - Ítem (16,20)	
			Centrado en la evitación del problema	- Desconexión conductual - Desahogo - Uso de sustancias - Humor - Auto distracción - Negación - Autoinculpación	- Ítem (11,25) - Ítem (12,23) - Ítem (15,24) - Ítem (7,19) - Ítem (4,22) - Ítem (5,13) - Ítem (8,27)	
Clima laboral	El clima laboral es definido como la calidad o la suma de características ambientales que son percibidas o experimentadas por los integrantes de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. (Chiavenato, 2009)	La definición operacional de clima laboral se constituye por cinco dimensiones, siete indicadores y cincuenta ítems.	Realización personal	- Progreso personal - Progreso profesional	- Ítem (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)	Ordinal
			Involucramiento laboral	- Pacto con la organización - Identidad con la organización	- Ítem (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47)	
			Supervisión	- Soporte para las actividades	- Ítem (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48)	
			Comunicación	- Facilidad y claro lenguaje	- Ítem (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49)	
			Condiciones laborales	- Componentes materiales	- Ítem (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50)	

### Anexo 3: Instrumentos de investigación

#### Inventario de afrontamiento al estrés Brief - "COPE 28"

##### Inventario de afrontamiento al estrés – Brief "COPE 28"

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Es de interés conocer la forma como responden las personas cuando se enfrentan a diferentes tipos de problemas, dificultades o situaciones estresantes en sus vidas.

Hay muchas maneras de manejar esas situaciones. Este cuestionario te pide indicar que es lo que tú generalmente haces o sientes cuando experimentas este tipo de situaciones. Naturalmente, en diferentes situaciones reaccionas en forma diferente, pero piensas que es lo que habitualmente haces tú.

A continuación, encontraras una serie de afirmaciones sobre cómo actuar o sentir en esas situaciones. Señala en cada una de ellas si coinciden o no con tu propia forma de actuar o sentir, marcando con "X" donde correspondan según la frecuencia que realiza cada ítem de estrategia de afrontamiento.

N°	Estrategias de afrontamiento	Nunca lo Hago	Hago Esto un Poco	Hago Bastante Esto	Siempre lo Hago
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje sobre qué hacer.	0	1	2	3
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.	0	1	2	3
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.	0	1	2	3
4	Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	0	1	2	3
5	Me digo a mí mismo "esto no es real".	0	1	2	3
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.	0	1	2	3
7	Hago bromas sobre el problema.	0	1	2	3
8	Me critico a mí mismo.	0	1	2	3
9	Consigo apoyo emocional de otros.	0	1	2	3
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	0	1	2	3
11	Renuncio a intentar ocuparme de los problemas.	0	1	2	3
12	Digo cosas para dar rienda suelta a mis sentimientos desagradables.	0	1	2	3
13	Me niego a creer que haya sucedido.	0	1	2	3

14	Intento ver con otros ojos los problemas, para hacer que parezca más positivo.	0	1	2	3
15	Utilizo alcohol u otras drogas para sentirme mejor.	0	1	2	3
16	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	0	1	2	3
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	0	1	2	3
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	0	1	2	3
19	Me río de la situación.	0	1	2	3
20	Rezo o medito.	0	1	2	3
21	Aprendo a vivir con los problemas.	0	1	2	3
22	Hago algo para pensar menos en los problemas, tal como ir al cine o ver la televisión.	0	1	2	3
23	Expreso mis sentimientos negativos.	0	1	2	3
24	Consumo alcohol u otras drogas que me ayudan a superarlo.	0	1	2	3
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.	0	1	2	3
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	0	1	2	3
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.	0	1	2	3
28	Consigo que otras personas me ayuden aconsejen.	0	1	2	3

## Anexo 4: Clima Laboral CL – SPL

### ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará ítems sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno de los ítems tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste todas las preguntas.

n°	Ítems	1	2	3	4	5
		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.						
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.						
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.						
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.						
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.						
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.						
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						
19	Existen suficientes canales de comunicación.						
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						
<b>SUPERVISIÓN</b>							
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.						
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día.						
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.						
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.						
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.						
30	Existe buena administración de los recursos.						
<b>COMUNICACIÓN</b>							
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.						
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.						

35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.						
36	La organización promueve el desarrollo personal.						
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal.						
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.						
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
<b>CONDICIONES LABORALES</b>							
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.						
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.						
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios.						
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						
46	Se reconocen los logros en el trabajo.						
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.						
48	Existe un trato justo en la institución.						
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.						
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.						

## Anexo 5: Ficha de consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021”

Institución : Universidad Autónoma de Ica  
Responsables : Raiza Nicole Poblet Mercado y Fiorela Yucra Coaquira  
Estudiantes del Programa Académico de Psicología

**Objetivo de la investigación:** Por la presente se le invita a participar en la investigación que tiene como objetivo determinar cómo influye las estrategias de afrontamiento al estrés en el clima laboral en trabajadores de la Micro Red de Salud Taraco, Juliaca 2021.

**Procedimiento:** Si acepta ser partícipe de la presente investigación, usted deberá llenar los cuestionarios denominados “Inventario de afrontamiento al estrés – Brief COPE – 28” de 28 items y la “Escala de Clima Laboral CL – SPL” de 50 items, el cual deberá ser resuelto en un tiempo de aproximadamente 30 minutos.

**Confidencialidad de la información:** Las responsables del estudio garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, evitando la exposición de datos que permitan la identificación de las personas que formaran parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por las investigadoras, y acepto, voluntariamente a participar del estudio, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Taraco de del 2021

Apellidos y Nombres:

Edad:

Servicio:

\_\_\_\_\_  
Firma / huella

DNI:

## Anexo 6: Constancia de aplicación



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

**SOLICITO:** Autorización para aplicación de instrumentos de investigación.

**Dr. ALEX RICHER, CHINO CHOQUE**  
JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD TARACO

Yo, **RAIZA NICOLE POBLET MERCADO**, identificado con DNI N° 71739884 y **FIGRELA YUCRA COAQUIRA** identificado con DNI N° 43630923, estudiantes del programa académico de Psicología en la Universidad Autónoma de Ica, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que siendo un requisito indispensable la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para el procedimiento estadístico y así poder culminar la investigación titulada **“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE SALUD TARACO, JULIACA 2021”**, a fin de obtener el título de Licenciado en Psicología, solicito a su persona la AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACION, a cada una de las unidades de analisis que confirman la muestra de estudio.

Por lo tanto:

Pido a ud. acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Juliaca 15 de julio del 2021.

**Atentamente.**

Raiza Nicole, Poblet Mercado  
DNI N° 71739884

Fiorela, Yucra Coaquira  
DNI N° 43630923



## Anexo 7: Constancia de aplicación

EL JEFE DE LA MICRORED DE SALUD TARACO, REDES SAN ROMÁN DE LA DIRESA PUNO, QUE SUSCRIBE.

### CONSTANCIA

Que las bachilleres de Psicología Raiza Nicole Poblet Mercado y Fiorela Yucra Coaquira, han aplicado los instrumentos de “Inventario de afrontamiento al estrés – Brief COPE – 28” de 28 items y la “Escala de Clima Laboral CL – SPL” de 50 items de recolección de datos a 69 trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, en el periodo comprendido de mes de julio para la elaboración de trabajo denominado “Estrategias de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de la MicroRed de Salud Taraco, Juliaca 2021”

Se le expide la presente, a petición de las interesadas para los fines que estime pertinente.

Taraco 15 de julio del 2021



Alex B. Chino Choque  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 79234



## Anexo 9: Informe Turnitin

### “ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD TARACO, JULIACA 2021”

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	7%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	www.uv-unicom.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	documents.mx Fuente de Internet	1%
10	qdoc.tips Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

**Anexo 10: Evidencia fotográfica**







