



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

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

TESIS

**“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE JULIACA,
2022”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO**

PRESENTADO POR:

**SANDRO EDER RODRIGO ALIAGA
JHONATAN SERGIO PERALTA PERALTA**

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:

DR. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-9450-671X

CHINCHA, 2022



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Juana Marcos Romero

Decana

Facultad de ciencias de la salud

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que **SANDRO RODRIGO ALIAGA Y JHONATAN SERGIO PERALTA PERALTA** estudiantes de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de **Psicología**, ha cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

TITULADO: "ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE JULIACA, 2022".

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas
CODIGO ORCID: 0000-0002-9450-671X

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Sandro Eder Rodrigo Aliaga, identificado con DNI N° 43159621 y Jhonatan Sergio Peralta Peralta, identificado con DNI N° 70128135, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Estrategias de afrontamiento al estrés y su relación con la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud de Juliaca, 2022" declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

19%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 02 de Setiembre de 2022



Sandro Eder Rodrigo Aliaga

DNI N° 43159621



Jhonatan Sergio Peralta Peralta

DNI N° 70128135

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a mi familia y a todas las personas que me han apoyado compartiendo sus conocimientos.

Sandro.

El presente trabajo de grado va dedicado a mi querida familia, quienes son el motor de mi vida, a mi adorada madre quien con su apoyo constante e incondicional me da fuerzas para seguir adelante, y a todos aquellos que siempre desearon mi realización personal y profesional.

Sergio.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación guarda agradecimiento a nuestras familias, por acompañarnos en cada paso que hemos dado en nuestras vidas, brindándonos todo su apoyo en momentos adversos, para así lograr nuestros objetivos.

Agradecemos al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Dra. Juana María Marcos Romero por su apoyo al estudiantado en el programa de titulación.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas, por compartir sus conocimientos, para el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Al centro de Salud y a los trabajadores, por facilitarnos los distintos ambientes para aplicar los instrumentos empleados, haciendo posible la culminación de esta investigación.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral en trabajadores de un centro de salud de Juliaca.

Metodología: Estudio de tipo básica, no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional de corte transversal. La técnica para recolectar datos fue mediante encuesta y los instrumentos utilizados fueron el Inventario de afrontamiento al estrés "Brief COPE-28" y el Cuestionario de Calidad de vida profesional "CVP-35". Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva.

Participantes: La muestra quedó compuesta por 63 trabajadores de un centro de salud de la ciudad de Juliaca, seleccionados a través de la aplicación de la técnica del muestreo no probabilístico, valiéndose del muestreo no censal como técnica de distribución.

Resultados: Los resultados obtenidos revelaron que la estrategia de afrontamiento centrada en el problema es la más utilizada y la menos frecuente es aquella centrada en la evitación del problema, a su vez la estrategia de enfrentamiento a estrés centrada en la emoción es la que más depende de las circunstancias. En cuanto a la variable calidad de vida laboral el 3.2% de los trabajadores del centro de salud de Juliaca, presentaron un nivel bajo, el 69.8% un nivel medio y el 27% un nivel alto o muy alto de calidad de vida laboral.

Conclusiones: Este trabajo de investigación concluye que, si existe relación significativa entre estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral en los trabajadores de un Centro de salud, de Juliaca, con un $p= 0.000 < 0.05$, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman 0.488**, lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables de estudio.

Palabras claves: Estrategias de afrontamiento al estrés, calidad de vida laboral, trabajadores de un centro de salud.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between stress coping strategies and quality of work life in workers at a health center, Juliaca.

Methodology: Study of basic type, non-experimental, with cross-sectional correlational descriptive design. The data collection technique was by means of a survey and the instruments used were the Coping Orientation to Problems Experienced Inventory (Brief-COPE-28" and the Professional Quality of Life Inventory "CVP-35". Descriptive statistics were used for data processing.

Participants: The sample was made up of 63 workers from a health center in the city of Juliaca, selected by applying the non-probabilistic sampling technique, using non-census sampling as a distribution technique.

Results: The results obtained revealed that the problem-focused coping strategy is the most used and the least frequent is the one focused on problem avoidance, in turn, the emotion-focused stress coping strategy is the one that most depends on the circumstances. Regarding the quality of work life variable, 3.2% of the workers at the Juliaca health center presented a low level, 69.8% a medium level and 27% a high or very high level of quality of work life.

Conclusions: This research work concludes that, if there is a significant relationship between stress coping strategies and quality of work life in workers of a Health Center, from Juliaca, with a $p= 0.000 < 0.05$, a Spearman correlation coefficient of 0.488** was obtained, which indicates that there is a positive correlation between the study variables.

Keywords: Strategies for coping with stress, quality of work life, health center workers.

INDICE

DEDICATORIA.....	14
AGRADECIMIENTO.....	15
RESUMEN.....	16
ABSTRACT	17
ÍNDICE DE TABLAS.....	20
ÍNDICE DE FIGURAS	22
I. INTRODUCCIÓN	23
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
2.1. Descripción del problema	26
2.2. Pregunta de investigación general.....	28
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	28
2.4. Objetivo general.....	29
2.5. Objetivos específicos.....	29
2.6. Justificación e importancia.....	29
2.7. Alcances y limitaciones.....	31
III. MARCO TEÓRICO.....	32
3.1. Antecedentes.....	32
3.2. Bases teóricas	35
3.2.1. Estrategias de afrontamiento al estrés	35
3.2.2. Calidad de vida laboral	43
3.3. Marco conceptual	49
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	52
4.2. Diseño de la investigación	53
4.3. Hipótesis general y específicas	53
4.4. Identificación de las variables.....	54
4.5. Matriz de operacionalización de variables	55
4.6. Población – Muestra	57

4.7.	Técnica e instrumentos de recolección de información	59
4.8.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	62
V.	RESULTADOS	63
5.1.	Presentación de resultados	63
5.2.	Interpretación de resultados	72
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	75
6.1.	Análisis inferencial	75
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
7.1.	Comparación de los resultados	80
	CONCLUSIONES.....	84
	RECOMENDACIONES	85
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
	ANEXOS 92	
	Anexo 1: Matriz de Consistencia	93
	Anexo 2: Instrumentos de investigación	94
	Anexo 3: Validación de instrumentos	98
	Anexo 4: Base de datos	101
	Anexo 5: Documentos administrativos	103
	Anexo 6: Informe Turnitin	108
	Anexo 07: Evidencia fotográfica	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de las variables	55
Tabla 2.	Población de estudio	57
Tabla 3.	Muestra de estudio	58
Tabla 4.	Ficha técnica del inventario de afrontamiento al estrés	60
Tabla 5.	Ficha técnica del cuestionario de calidad de vida laboral	61
Tabla 6.	Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	63
Tabla 7.	Frecuencias y porcentajes según género de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	64
Tabla 8.	Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	65
Tabla 9.	Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	66
Tabla 10.	Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	67
Tabla 11.	Niveles del apoyo directivo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	68
Tabla 12.	Niveles de la carga de trabajo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	69
Tabla 13.	Niveles de la motivación intrínseca de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	70
Tabla 14.	Nivel total de la calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	71
Tabla 15.	Correlación de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	74
Tabla 16.	Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las estrategias de afrontamiento al estrés y la Calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022	75
Tabla 17.	Prueba de Rho de Spearman entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral	76
Tabla 18.	Prueba Rho de Spearman entre estrategias de afrontamiento al estrés centradas en el problema y calidad de vida laboral	77

Tabla 19. Prueba Rho de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la emoción y la calidad de vida laboral.....78

Tabla 20. Prueba Rho de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la evitación del problema y la calidad de vida laboral.
.....79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	63
Figura 2. Frecuencias y porcentajes según género de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	64
Figura 3. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	65
Figura 4. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	66
Figura 5. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	67
Figura 6. Niveles del apoyo directivo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	68
Figura 7. Niveles de la carga de trabajo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.....	69
Figura 8. Niveles de la motivación intrínseca de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	70
Figura 9. Nivel total de la calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.	71

I. INTRODUCCIÓN

La actual situación de emergencia sanitaria por la que están atravesando los servicios de salud a nivel mundial, colocan en el punto de mira, la importancia de la preservación de la salud mental de sus habitantes, agravada por problemas de índole político, social y económico que están dañando de sobremanera la salud mental de la población en general. Según las últimas investigaciones las afecciones más frecuentes son problemas que dañan el bienestar psicológico, los cuales están relacionadas a la ansiedad, depresión y estrés (Huarcaya, 2020), afectando de manera especial a los trabajadores del sector salud, que a diario continúan atendiendo en los distintos servicios a los usuarios, en algunos casos lamentablemente han perdido la vida en el cumplimiento de su labor, enfermando de Covid-19. La comunicación y el alcance sobre algunas medidas de protección ha sido insuficiente y a veces equivocada, la constante preocupación por no enfermarse y al mismo tiempo tratar de seguir atendiendo de forma adecuada a los pacientes ha ido mermando la resistencia de los trabajadores de salud y su capacidad para sobreponerse a las circunstancias, en muchos casos ha ido desencadenando en el mal trato a los pacientes.

Según Jácome (2020), de cada cinco personas, una de ellas experimenta algún trastorno en su salud mental durante su vida, lo cual influye de manera directa en su puesto de trabajo, al mismo tiempo va incrementándose el ausentismo laboral, se ve reducida la productividad y aumentan los costos en la atención de la salud.

Las formas de afrontamiento al estrés tienen un carácter multidimensional, las personas que pasan por estas contrariedades despliegan esfuerzos cognitivos y conductuales que constantemente van cambiando, cada persona posee formas distintas de afrontar el estrés y esto depende de muchas causas tales como su estado de salud, su energía física e inclusive las creencias religiosas que estas puedan tener.

Algunas personas suelen minimizar el impacto del motivo de preocupación o la situación amenazante, también se minimizan o eliminan nuestras reacciones emocionales, no se busca un adecuado soporte emocional, búsqueda de apoyo moral y empatía con los demás.

Según Stone et al. (1988) de forma general podemos referirnos como afrontamiento al estrés a una serie de acciones y pensamientos los cuales capacitan a las personas para el manejo de situaciones difíciles de sobrellevar.

Carver et al.(1989) establece que también hay formas de afrontar el estrés evitando el problema, negándolo y presentando conductas no adecuadas. Los trabajadores de la salud no presentan unas condiciones de trabajo óptimas, no existe aún una información lo suficientemente confiable para sobreponerse a la situación de emergencia sanitaria.

Determinar la relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral de los trabajadores de centros de salud en esta localidad proporcionará herramientas para el desarrollo de programas para que las condiciones de trabajo sean las adecuadas.

Es así que el presente trabajo se constituye por seis apartados:

- En la primera parte se hace una breve descripción de la realidad de los trabajadores de salud como tema introductorio, su situación en este estado de emergencia, las dificultades a las que se han enfrentado, los riesgos que atraviesan y las conductas manifestadas en estos tiempos.
- El segundo apartado trata sobre cómo hemos reaccionado como un grupo humano frente a la pandemia, los efectos que ha producido en nuestra salud mental y más aún en el servicio de salud, cuya labor ha sido considerada de primera línea, su lucha frente al estrés y ansiedad y cómo disminuye su calidad de vida, se plantea una pregunta general y cuestionamiento específicos, justificación e importancia, así como también los objetivos, alcances y limitaciones.
- En la tercera parte se procede a hacer una revisión de antecedentes con temas similares a la investigación en cuestión, de índole internacional, nacional y locales. Así como el desarrollo de las variables, sus conceptos y definición de sus respectivas dimensiones, presentando también un marco conceptual.

- En la cuarta sección se plantean lo relacionados con cual metodología de la investigación se ha empleado, de que tipo es, sus niveles, cual ha sido el diseño investigativo, cual fue la población y la muestra, proponiendo una hipótesis general y específicas, identificación de variables, operacionalización de las mismas y recolección de los datos para ser analizados.
- El quinto apartado comprende la exposición de los resultados en tablas, cada una de ellas con su respectiva interpretación.
- En la sexta parte se examinan los valores obtenidos a través de un análisis descriptivo de los valores conseguidos, contrastando las hipótesis, para finalizar haciendo una discusión y comparación de los resultados con los puntos principales del marco teórico.

Los autores

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Durante casi dos años el mundo se ha visto afectado por la pandemia del Covid-19, principalmente en el plano personal, social, económico y salud. Nuestras expectativas frente a la vida han tenido que cambiar, buscando jerarquizar necesidades, tener que hacer frente a cambios con respecto a la educación de los hijos, trabajo a distancia, proyectos trancos, no poder realizar nuestro quehacer cotidiano.

Ante este panorama han aumentado entre la población en general los niveles de estrés, ansiedad, aparición de trastornos mentales, vemos en los medios de comunicación, noticias que nos hacen mirar con pesimismo hacia el futuro y frente a estos avatares lo mejor y lo peor del ser humano ha salido a la luz.

Los trabajadores de la salud han sido un eje importante en esta coyuntura, han sido calificados como la primera línea de servicio en pandemia, producto de ello fueron considerados como un servicio imprescindible y debían continuar su trabajo pese a cualquier dificultad que se presente. Las autoridades responsables del sector salud han dado algunos incentivos para que continúen desarrollando su labor de manera casi normal, otorgándoles bonos y promesas de promoción por su labor.

No obstante, esto ha afectado en gran medida su salud mental, sus niveles de estrés, cómo reaccionan frente a los cambios en las medidas de prevención y protección frente al Covid-19. Asimismo, el impacto en la calidad de vida profesional del trabajador de la salud ha sido crucial, gran parte de este sector siente abandono por parte del estado, ya no tiene la motivación suficiente para realizar sus tareas y la alta carga de trabajo ha ido mermando su vida diaria. Repercutiendo en muchas ocasiones en la atención al público, generando quejas de los pacientes y usuarios del servicio de salud en hospitales, centros de salud y postas.

Con la premisa de que el hombre, es ante todo un ser social, la psicología moderna tiene la certeza de que el comportamiento humano no es puramente accidental, sino que se encuentra determinado por algo, es decir, sucede en un contexto establecido.

Dicha dependencia de su entorno social es indispensable para sobrevivir físicamente, pero también para su desarrollo psíquico, es por esto que surgen importantes diferencias individuales en cada persona de acuerdo a cómo valoran y reaccionan frente a un evento.

Estas reacciones están sujetas a las características psicológicas que se han formado a partir de la interacción de diferentes orígenes biológicos y experiencias individuales en el proceso de su desarrollo y cada respuesta está relacionada no solo al sujeto, sino al contexto como una interacción dinámica por ambas partes, por lo cual repercute a su vez en otras áreas de su existencia, tales como las relaciones interpersonales, el rendimiento laboral, académico y la vida familiar.

Términos como el estrés, se han hecho frecuentes en el día a día, y se refiere a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto en el que está inserto (Lazarus y Folkman, 1986)

A nivel internacional, en Ecuador, Robayo y Aldás (2017) realizaron la investigación titulada “Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud”, los autores corroboran la relación existente de las dimensiones de estrategias de afrontamiento de expresión emocional, reestructuración cognitiva y apoyo social, con la dimensión de realización de este Síndrome.

En el ámbito nacional, Yupanqui (2019), realizó el trabajo de investigación titulado: “Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN, 2019”. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 71,7% de Enfermeras perciben en el día a día una calidad de vida media. La conclusión fue que en este servicio se advierte una calidad vida media.

A nivel regional, Condori y Feliciano (2020), realizaron la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por COVID-19 Juliaca”, con la conclusión de que no hay una significativa relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad estado en los trabajadores de este centro de salud.

Según la revisión de información, se encuentran diversas investigaciones enfocadas en las manifestaciones clínicas de enfermedades como la ansiedad y el estrés, como es que afrontan estos problemas de manera individual y grupal, la propia autopercepción del profesional de la salud sobre su participación en esta actual coyuntura de emergencia sanitaria y las limitaciones que conlleva para su consiguiente desarrollo profesional.

2.2. Pregunta de investigación general

- ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento centrado en el problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?
- ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?
- ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?

2.4. Objetivo general

- Determinar la relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022

2.5. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre estrategias de afrontamiento centrado en el problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.
- Reconocer la relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.
- Analizar la relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene plena justificación por estar referido a los problemas de salud mental de gran importancia en la actualidad; los trabajadores de salud es uno de los rubros donde los profesionales se sienten más propensos a sentir que su calidad de vida laboral está disminuida, de igual manera su relación con las estrategias de afrontamiento al estrés en la actual situación de emergencia sanitaria. La presente investigación se justificó bajo los siguientes criterios:

Justificación teórica

Esta investigación se realizó para recabar mayor información en cuanto a las afectaciones psicológicas en trabajadores de salud, lo cual nos facilitará conocer cuáles son los niveles de calidad de vida y estilos de

afrontamiento al estrés más utilizados, favoreciendo a hacer un análisis del impacto psicológico que está causando en los trabajadores de salud y su relación, la presente información se ha sustentado en distintos trabajos virtuales. Esperando sirva como antecedente y evidencia para futuras investigaciones con perfil semejante.

Justificación práctica

En esta investigación se benefició de manera directa a los trabajadores de la salud de un Centro de salud, por lo consecuente, se buscará realizar planes y programas de mejora en la salud mental y calidad de vida laboral de los trabajadores de salud, buscando así una solución a esta problemática que les concierne.

Justificación metodológica

La presente investigación fue ejecutada bajo una dirección metodológica, siempre se tuvo en cuenta la tipología y el diseño empleados; para lo cual se hizo uso de instrumentos variados para poder evaluar a los trabajadores de salud, lo que permitió confirmar la validez de los instrumentos utilizados, así como establecer los índices de cuan válidos y confiables debían ser para también pudieran servir de guía en posteriores investigaciones.

2.6.2. Importancia

Las actual coyuntura y condiciones en las que se está brindando los servicios de salud en distintas instituciones no son las más adecuadas, esto se complica por la situación del estado de emergencia en que vivimos, los trabajadores de los centros de salud en nuestro país y nuestra región están atravesando por momento difíciles, principalmente relacionados a la atención en salud mental, es necesario abordar este problema pues las consecuencias a largo plazo podrían ser para lamentar, afectando la satisfacción laboral, desarrollo personal y profesional del trabajador de salud.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances de la investigación

- **Delimitación social**

Trabajadores nombrados y contratados del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca.

- **Delimitación espacial**

El estudio se desarrolló en el Centro de Salud “Cono Sur”, ubicado en el Distrito de Juliaca, provincia de San Román, región Puno.

- **Delimitación temporal**

El trabajo de investigación se llevó a cabo en los meses de febrero de 2022 a marzo de 2022.

2.7.2. Limitaciones de la investigación

- El desplazamiento fue un tanto limitado, solo contamos con un día a la semana para realizar las encuestas debido a la gran afluencia de público y usuarios, añadida a las actuales disposiciones del gobierno frente a la emergencia sanitaria.
- No se pudo encuestar en plenitud a la población laborable, por factores como licencias de trabajo por tener comorbilidades.
- El tiempo y lugares no fueron los que se hubieran deseados debido a la carga laboral del trabajador, pero no existieron mayores problemas para la aplicación de los instrumentos, debido a la infraestructura de la institución

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al recopilar distintas fuentes de información se ha logrado encontrar material de investigación relacionados indirectamente con las variables que estamos utilizando:

Internacionales

Robayo y Aldás (2017), realizaron la investigación titulada “Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud”, una investigación con diseño cuantitativo, descriptivo, transversal. Aplicados a 60 individuos del sector salud: 30 del C. S. Chimbacalle y 30 del C.S, Santa Rosa. Se empleo el programa estadístico SPSS a través de la prueba X2 y la significancia exacta del chi cuadrado ($0.7 > 0.05$), demostró no haber relación entre las variables, pero haciendo uso de Rho Spearman se comprobó que existía relación entre las dimensiones de las estrategias de afrontamiento de expresión emocional, apoyo social y reestructuración cognitiva con la dimensión del Síndrome de Burnout de realización.

Caballero et al. (2017), realizaron una investigación titulada: “Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral de una institución de salud en Bogotá”, con diseño descriptivo, correlacional con fines predictivos. Los resultados mostraron que el síndrome de Burnout tenía una severidad alta y moderado en el 38.7% de los participantes; pero gracias a que la motivación propia y un alto nivel de realización personal fue un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo. La fatiga emocional y la carga laboral se correlacionó directamente e inversamente con la motivación interior. Se concluyo que es muy importante tener eficiencia en la gestión y una dirección más centrada en el personal.

Lumbreras et al.(2020) “Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México”, un estudio

transversal en 866 profesionales y directivos de hospitales públicos de Tlaxcala y de la Ciudad de México. Se incremento en 2.7 veces la probabilidad de percibir elevada calidad de vida laboral en personas que recibieron una buena gestión directiva y el 69% presento más probabilidad de presentar adecuado desempeño organizacional. Una buena gestión directiva se asoció con una mejor calidad de vida laboral, lo cual mostró ser una variable mediadora de una relación positiva entre calidad de vida laboral y un buen desempeño organizacional.

Nacionales

Chong y Saénz (2021) realizaron el estudio titulado “Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020”, con un estudio descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal; 80 trabajadores como muestra. Se observó en los resultados que el 37.5% las personas que utilizan una estrategia de afrontamiento dependen de las circunstancias, muy pocas veces la emplea con un 35% y es usado de manera frecuente por un 27.5%. Un 42,5% emplea pocas veces el afrontamiento centrado en el problema, un 41.3% usa muy pocas veces el afrontamiento centrado en la emoción y por otro lado un 35% hace uso de la dimensión que trata de evitar el problema. Concluyendo que las estrategias utilizado a frente al estrés depende de las circunstancias.

Yupanqui (2019), elaboro el trabajo de investigación titulado: “Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN, 2019”, elaborado con un enfoque cuantitativo con una sola medición en el tiempo, de diseño no experimental, 60 enfermeras fueron encuestadas. Los resultados logrados fueron, las enfermeras que perciben una calidad de vida laboral media son el 71.7%; se resaltó que el 78.3% advierte tener una calidad de vida laboral media; un 73,3% presentaron una calidad de vida profesional media refiriéndonos a la dimensión de apoyo directivo y el 56.7% tiene una calidad alta de vida

laboral con respecto a la motivación interna. Se concluyo que las enfermeras perciben una calidad de vida laboral media.

Soto (2021), realizó la tesis: “Relación entre estrategia de afrontamiento y bienestar psicológico en personal médico durante la pandemia COVID-19”. Siguiendo los criterios PRISMA para la búsqueda, se usó una base de datos electrónica. Como hallazgo se revelo que las estrategias para afrontar el estrés influyen en el bienestar de un individuo. Las estrategias que se basan en buscar un soporte social y de manera activa tienen eficacia para escenarios estresantes que derivan del COVID – 19; muy distinta de las estrategias como la evitación activa o recurriendo a motivos religiosos podrían tener un impacto negativo en el individuo y su bienestar psicológico. La percepción de riesgo y el temor a contagiarse son factores que interceden en cómo se relacionan un evento estresante y el bienestar psicológico.

Chuquillanqui y Villanes (2020) llevaron a cabo el estudio titulado “Resiliencia y afrontamiento del estrés en estudiantes de trabajo social de una universidad estatal de Huancayo, 2019”. Se encuestaron a 214 alumnos y la muestra utilizada fue de 180 personas. El nivel de resiliencia que más predomina es el centrado en la emoción con un 45%, con una resiliencia alta del 82.2%. Se concluyo que existía una relación significativa entre el afrontamiento centrado en el problema, centrado en la emoción y la resiliencia, pero no existía relación con la dimensión centrada en evitar el problema.

Vilca (2018), realizo una investigación titulada: “Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018”, con un enfoque de tipo cuantitativo, de corte transversal y un diseño no experimental. La muestra utilizada fue de 84 personas. Los resultados encontrados planteaban que con respecto a la dimensión desarrollo personal los trabajadores que presentaban una baja calidad de vida laboral eran mujeres en un 44%; por otro lado el 40.5% no

eran estables y un 50% su edad fluctuaba entre 46 a 57 años, 42.9% estaban menos de 5 años trabajando y finalmente con respecto a la Administración del tiempo libre, las mujeres representan en 39% , de las que tenían edades entre 46 a 57 años equivalían a un 41.7% , 32.1% no eran estables y los que laboraban menos de 5 años eran el 34.5%. Se concluye que de acuerdo a las condiciones sociodemográficas existe mayor presencia de una calidad de vida laboral baja.

Locales o regionales

Condori y Feliciano (2020), realizaron la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por COVID-19 Juliaca”, utilizando un estudio cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional con una sola medición en el tiempo. Participaron 70 trabajadores. Según los resultados se valora que la estrategia para afrontar el estrés que más se empleo fue la centrada en el problema, la menos empleada fue la que se centraba en la evitación del problema y dependiendo de las circunstancias la estrategia que se centraba en la emoción. Se concluye la no existencia de relación significativa entre la variable estrategias de afrontamiento y la variable ansiedad estado, con un coeficiente de Pearson de 0.134, que señalaba que había una correlación positiva muy baja entre estas variables.

3.2. Bases teóricas

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

3.2.1. Estrategias de afrontamiento al estrés

Estrés

Según Selye (1956) define al estrés como una respuesta del organismo no predeterminada frente a alguna demanda externa, también refiere que es un estado producido por un síndrome

especifico que consiste en todas las modificaciones no especificas inducidas dentro de un sistema fisiológico.

Asimismo, Moscoso (1998), señala que, a principios del siglo XX, el medico británico William Osler precisa que el trabajo pesado, sobreesfuerzo y preocupación tienen relación con el término estrés, haciendo hincapié que estas condiciones aumentaban las posibilidades de padecer de un problema cardíaco, finalmente lo relacionaba con diversos tipos de comportamiento.

Del mismo modo, Juarez (2019), precisa como estrés al conjunto de manifestaciones que se expresan de forma física y psicológica de origen conocido o incierto y que pueden adecuarse mediante la instrucción y preparación de habilidades de afrontamiento.

Vivir en un entorno con condiciones poco favorables, ruidos constantes, olores y estímulos desagradables, la falta de sueño y otras situaciones desagradables repercuten tarde o temprano en las reacciones de un individuo.

Afrontamiento

Cadena (2012) refiere que el afrontamiento nos brinda una forma de gestionar pensamientos, sentimientos, emociones y como nos comportamos frente a situaciones estresantes en nuestro día a día, existe un propósito de adaptación, se enfrenta una situación estresante, seguido de un modelo de afrontamiento, mediante la extracción de recursos para finalmente llegar a una respuesta adecuada.

Según Castillo (2018), la palabra afrontamiento proviene de la traducción del vocablo inglés *coping*, cuyo significado quiere decir en como una persona se enfrenta una situación estresante. Esta

definición ha sido usada de varias maneras, en los campos de fisiología, procesos cognitivos e interacciones sociales.

Mella et al.(2020) menciona que el afrontamiento, es un proceso complejo, este incluye esfuerzos cognitivos y conductuales que utiliza cada persona para controlar situaciones estresantes, dichas situaciones están influidas por aspectos internos y externos de cada persona.

Oblitas (2010), señala que el afrontamiento es un refuerzo que permiten reducir, controlar o aprender a tolerar los eventos amenazantes que conduzcan al estrés.

De igual modo, Lazarus y Folkman (1986), señalan que el afrontamiento es el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que cada individuo desarrolla para el manejo de algunas demandas específicas, externas e internas, el afrontamiento es un proceso de cambio constante, además de tener una interacción importante con el entorno.

Al utilizar estrategias de afrontamiento adaptativas y desadaptativas son vitales para poder obtener resultados favorables, es mejor enfrentarse a situaciones complicadas pues si suceden situaciones similares procederemos a responder de forma adaptativa de la misma manera, si no existe la experiencia previa es posible que no tengamos los resultados esperados, solo hay que saber utilizar las herramientas adecuadas frente a distintas situaciones.

Teoría de afrontamiento al estrés

Lazarus y Folkman (1986) definen al estrés como la interrelación que se produce entre las personas y su entorno. El estrés sucede cuando un individuo identifica un evento que lo sobrepasa y este

crea no tener las herramientas necesarias para superarlo, lo que pone en riesgo su bienestar.

Es posible que, a través de ella, se realice la evaluación cognitiva del sujeto; pero, también se consideran los factores emocionales provocados por esta situación.

Posteriormente, Lazarus y Folkman proponen que cuando se enfrentan a situaciones estresantes, las personas despliegan 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.

Hay muchos factores que pueden determinar la forma de afrontamiento. Por un lado, se pueden ver afectados por recursos relacionados con la salud o la fortaleza física disponible; pero también influyen otros factores, como las creencias sobre cómo controlamos el entorno y cómo nos controlamos a nosotros mismos; el factor motivacional también puede jugar en favor del afrontamiento; estos aspectos también son útiles para las habilidades de afrontamiento y resolución de problemas.

Falcón (2017) afirma que la diferencia entre estilos de afrontamiento y estrategias de afrontamiento es que estos últimos se conceptualizan como intentos cognitivos o conductuales, los cuales varían según las características de la situación estresante y su impacto en el entorno, mientras que los estilos de afrontamiento se refieren a tendencias generales, habituales y preferidas.

Algunos autores han señalado que el estrés psicológico nace de interacciones entre las personas y el entorno, por lo que las

personas, el ambiente y la interacción entre ambos determinan cómo afrontarlo.

Etapas de afrontamiento del estrés según Lazarus:

Lazarus & Folkman (1986) afirma que existen tres etapas de afrontamiento al estrés, son los que se desarrollan a continuación:

Esta primera etapa, se determina como la etapa en que los sucesos aún no se han realizado, estudiando la probabilidad de que ocurra o no, el tiempo y la causa por la cual se originó la situación. Es el estudio de como el individuo puede o no manejar el contexto amenazante, la forma en que lo desarrollará y hasta qué punto lo hará. Estos contextos amenazantes son importantes pues afectan en el comportamiento antes el estrés y la forma de cómo se va a hacerles frente.

En la segunda etapa, la persona valora el adelanto y evidencia de un evento, verifica si fue similar o dañino, frente a lo que se pensaba al igual que en cómo ocurrió. Hay ocasiones en que la persona tarda en ser consciente de lo que está sucediendo, dado que su capacidad mental permanece orientada al comportamiento frente al evento estresante.

En esta tercer y última etapa, es la parte culminante del afrontamiento al estrés, donde la persona enfrenta el evento estresante conteniendo la parte psicológica.

Dimensiones de estrategias de afrontamiento al estrés

Carver et al. (1989), analizaron algunas investigaciones de Lazarus y Folkman acerca de los tipos de estilos de afrontamiento al estrés, los autores creyeron importante agregar como un estilo de afrontamiento, el humor y la religión, además de dividir las en tres grupos, aquellas enfocadas al problema, los enfocados a la

emoción y otros estilos. A continuación, se detalla los tres tipos de afrontamiento:

- **Afrontamiento centrado en el problema**

Se encargan de 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, encuentra una relación mayor con el aspecto cognitivo, pues el sujeto comenzará a pensar racionalmente en torno a la situación y tratará de establecer puertas de salida y alternativas, reflejando que una obvia solución panorámica es factible (Cadena, 2012).

Cassaretto et al.(2003) afirma que se comprende como empeños conductuales y cognitivos destinados a variar las circunstancias que ocasionan estrés. La estrategia centrada en el problema tiene como fin abordar la situación o algún comportamiento que tiende a variar el nivel de estrés. Luego, la persona se enfoca en resolver el problema a través de soluciones que se sitúan en la raíz del problema.

Estas estrategias centradas en el problema producen un 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, se requiere que el sujeto sea capaz de resolver problemas ya que la falta de estrategias de afrontamiento es lo que origina situaciones dificultosas.

Es posible afirmar que la respuesta al estrés ocurre cuando la persona intenta cambiar una reacción, a través de diferentes estrategias, o simplemente huyendo o minimizando la situación amenazante. Utilizar estrategias como la resolución de problemas, toma de decisiones, búsqueda de información relevante, una mejor gestión del tiempo, buscar mejores consejos o la realizar mejores planes, estas estrategias se centran en la acción y se utilizan para cambiar situaciones que causan estrés.

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 hallado que las personas suelen organizarse 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 (2012) 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.

Asimismo el mismo autor señala que la estrategia centrada 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, es capaz de ignorar por completo las emociones provocadas por la situación, la intensidad resultante al estrés y el malestar emocional, soporta todas las situaciones que recaen en la persona. De esta manera, se puede señalar que varias personas con situaciones parecidas utilizan distintas maneras de afrontar distintos sucesos, diferentes formas de reaccionar y actuar, para caracterizarse e identificarse entre sí.

De igual manera, Fujiki (2016) afirma que esta estrategia se dirige en reducir la carga emocional del individuo dependiendo de la causa de la situación 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 sujeto.

Entonces, estas estrategias no solo se enfocan en solucionar el problema, sino que también intentan hacernos sentir mejor en situaciones de riesgo si no se hallase solución. Por eso se dice que la forma en que actuemos no dependerá de la situación en sí, sino de cómo la interpretemos y como procedemos a controlar los pensamientos resultantes. 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, al hacer 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, atribuyendo todas las cualidades favorables a la misma experiencia estresante, guardando los aspectos positivos y la búsqueda de soporte emocional es más utilizada por las mujeres.

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

Carver et al. (1989) 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 pueden encontrar una negación del problema, inclusive la negativa a aceptar la existencia del factor estresante, el individuo no quiere enfrentar el problema, tiende a huir, espera que algo mágico lo auxilie y pueda superar este inconveniente. En varios estudios se ha observado que las mujeres son las que más utilizan este estilo de afrontamiento.

Una mayor autoestima hace que el individuo haga uso un menor número de veces de este tipo de estrategias. También al tenerse conductas inapropiadas, se cuenta también con una reducción de todo tipo de esfuerzos conductuales y cognitivos hacia el evento estresante.

3.2.2. Calidad de vida laboral

Definición

Según Segurado y Agulló (2002), el objetivo principal de la Calidad de Vida Laboral radica en las situaciones de trabajo más favorables, más seguridad en las condiciones de trabajo, y unas organizaciones eficaces, democráticas y participativas, con la capacidad de satisfacer las demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Estos aspectos generan satisfacción y compromiso con el trabajo, con una sensación de pertenencia, autocontrol, responsabilidad y dignidad del trabajador, lo cual ayuda a que la persona tenga una mejor condición de vida en general.

Asimismo, desde este mismo punto de vista Rodríguez (1998) define la Calidad de Vida Laboral como un cúmulo de estrategias cuyo objetivo es el de optimizar las formas de gerenciar las organizaciones y mejorar el desempeño en los puestos de trabajo, mejorando las aptitudes y habilidades de los empleados, estimulando sus labores, generando mayor satisfacción, responsabilidad y autonomía en los escalones inferiores de la organización.

El término “calidad de vida laboral” fue acuñado por Louis Davis en 1970, y pretendía describir la preocupación que debía suscitar en toda organización el bienestar y la salud de todos sus empleados para que desempeñen en óptimamente sus tareas. (Chiavenatto, 2004).

En la actualidad dentro del concepto calidad de vida laboral están inmersos aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo, lo que implica un profundo respeto por la comodidad de los trabajadores o empleados, velar por su satisfacción, y por su motivación dentro de cualquier empresa.

Factores importantes de la calidad de vida laboral

Según Rodríguez-Marin (2010), en el ámbito de los servicios de salud se pueden identificar los siguientes factores, considerados más relevantes en la calidad de vida laboral:

- En el entorno físico comprende la existencia de riesgos físicos y biológicos, los que están relacionados con la mala

postura corporal, iluminación no adecuada y el entorno de trabajo.

- Cuan amplia es la carga de trabajo, el número de pacientes, horas de atención al público, horas extras; que producen una tensión en el individuo, por cuanto es necesario concentrarse por períodos más largos de tiempo en la atención a los pacientes.
- Con respecto a su contenido, tareas complicadas, escasa capacitación sobre cómo proceder en el puesto de trabajo.
- Un salario acorde a su desempeño y la estabilidad laboral favorecen positivamente al trabajador y lo incitan a comprometerse con la institución, elevando sus niveles de satisfacción.
- Surge un conflicto con los roles al presentarse incompatibilidad entre las ofertas y las demandas del puesto de trabajo, no se tiene clara la labor que se va a cumplir y esto genera tensión en el servicio.
- Actualmente los sistemas de salud se deben adecuar con los adelantos de la tecnología y la mayoría de veces no sucede así, puesto que no hay el suficiente material logístico.
- La falta de calidad de las relaciones con los compañeros hace que surjan conflictos con los compañeros, jefes, los usuarios y sus familiares. Lo que podría producir errores en la detención del problema y al hacer el trayendo como consecuencia la insatisfacción de los pacientes.

- Las oportunidades de promoción, autonomía y la accesibilidad a una mejor preparación profesional hacen que el personal se sienta motivado en el trabajo.
- Poder participar en la toma de decisiones, sintiendo ser miembro importante de la organización, hace que el estrés disminuya, aumente su confianza y así perciba una mejora en su calidad de vida.
- La forma como el trabajador se lleva con su familia, traerá consecuencias positivas o negativas que de esta situación se desprenden.

Dimensiones de calidad de vida

Definir calidad de vida laboral de un profesional de la salud es trabajo bastante complicado, difícil de operacionalizar, por su complejidad y variedad de dimensiones que sobrepasan el límite laboral. Es posible considerar a esta definición como multidimensional debido a que abarca condiciones relacionadas con el trabajo, relacionadas con la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Casas et al.(2002).

Según Casas et al. (2002). Se trata de que lo que persigue la organización debe tener un ambiente de reconciliación y relación con las experiencias humanas.

La calidad de vida en el puesto presenta tres grandes grupos de dimensiones; como primer grupo resaltar la dimensión carga de trabajo que es la percepción que uno tiene sobre lo que debe realizar en su puesto de trabajo, como segundo grupo el apoyo directivo que hace referencia a la posibilidad de promoción y como último grupo la motivación intrínseca (Cabezas, 2000).

- **Carga de trabajo**

Esta dimensión se refiere al exceso de tareas que producen malestar en la calidad de vida laboral, falta de comodidad en el lugar donde se labora, hace que una persona no se pueda organizar para desempeñar bien su labor.

Según Jex (2000), se originan consecuencias negativas debido a la elevada carga laboral, el trabajador se siente fatigado, estresado con falta de motivación, se ausenta de sus labores e inclusive podría sufrir enfermedades cardíacas.

La elevada carga de trabajo desencadena en poca satisfacción laboral, esto produce aumento en el estrés y subvaloración desde el punto de vista psicológico.

Para Greenglas (2003), carga de trabajo se define como el exceso en las labores del puesto de trabajo, cuyas características notables son la complejidad y el limitado tiempo para desarrollar la labor.

En definitiva, es lo que el trabajador percibe sobre las demandas de su puesto de trabajo, destacando la cantidad, trabajo bajo presión, sentirse incomodidad física y los conflictos que se presentan con los compañeros de la organización (Grimaldo, 2010; Sánchez, 2003)

La dimensión carga de trabajo tiene como indicadores a la cantidad de tareas, el ritmo de trabajo, la presión para realizar los procedimientos de manera correcta, el sufrimiento del paciente y la exposición a riesgos laborales y accidentes. Seguel (2015)

- **Apoyo directivo**

Se define como el apoyo emocional que ofrecen los responsables de la entidad para sus empleados sientan bienestar, redactan informes con los resultados logrados y les brindan reconocimiento, libertad para la toma de decisiones, le brinda posibilidades de promoción, tener un salario acorde a sus funciones y darle la posibilidad de dar sus ideas y opiniones en bien del lugar de trabajo. Puello et al. (2014).

Según Machaca (2019) esta dimensión tiene como indicadores a la oportunidad de trabajo, el salario, las capacitaciones laborales, el reconocimiento laboral, la autonomía y el apoyo de sus jefes inmediatos.

- **Motivación intrínseca**

Esta dimensión se relaciona con los factores internos del individuo, lo cual implica su grado de motivación para sentirse satisfecho en la organización, motiva a participar de manera activa al trabajador, motivándolo al cumplimiento de sus objetivos. (Puello et al.,2014)

Según García et al. (2016) es el proceso de ser activo, dinámico y orientador, capaz de tejer una senda para la conducta del trabajador hacia un propósito, señala la importancia de comprender y conocer las causas de la conducta de un individuo para la consecución de que todo el personal encuentre satisfacción, mejorando el desempeño laboral.

Esta dimensión consiste en el soporte emocional que brindan los directivos a los trabajadores de la organización, considera la satisfacción con el salario, poder dar su opinión, el reconocimiento del esfuerzo, la posibilidad de promoción y el apoyo de los superiores (Grimaldo, 2010).

Presenta como indicadores el soporte familiar, la satisfacción con la labor realizada, la vocación de servicio (Nava, 2012)

3.3. Marco conceptual

A continuación, algunos conceptos que posibilitaran mayor entendimiento de esta investigación:

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:

Según Lazarus & Folkman, (1986), en su teoría del estrés y el afrontamiento, definen este último como todo aquello que hace la persona para combatir la interrupción de significados, siendo esta interrupción de significados el estrés.

Bienestar

Es el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, así como contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida. Los anhelos a futuro, y la posibilidad de poderlo realizar en el inmediato, corto y mediano plazo, son de vital importancia en dicho sentir.

Estrés:

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

Calidad de vida:

Calidad de vida general definida como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella (Ferrans, 1990).

Cognitivo:

Es aquel concepto relacionado a la adquisición del conocimiento, analiza los procedimientos de la mente, mediante el aprendizaje.

Emoción:

Las emociones básicas constituyen patrones individuales de conducta expresiva, cada una asociada a un patrón específico de activación fisiológica, a una experiencia cognitiva-subjetiva o sentimiento específico y con un substrato neuroanatómico específico. (Martinez, 2010).

Evitación:

Conducta referente al escape de ciertas situaciones, esta implicaría el retraso, anulación o aversión de estas

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.

Motivación

Es la razón que provoca que se realice o no una acción. Desde el punto de vista psicológico, orienta, sustenta y determina la posterior forma de conducirse de una persona.

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

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.

Salud:

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

Vida:

El concepto de vida puede ser definido desde diversos enfoques. La noción más habitual está vinculada a la biología, que sostiene que la vida es la capacidad de nacer, crecer, reproducirse y morir. En este sentido, la vida es aquello que distingue a hombres, animales y plantas, por ejemplo, de los objetos como una roca o una mesa.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado en este trabajo de investigación es básico. Según Espinoza (2015) su objetivo es buscar la mejora del conocimiento, más que la generación de resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en un futuro próximo. Este tipo de investigación resulta esencial para el beneficio socioeconómico a largo plazo y no es aplicable directamente al uso tecnológico.

Nivel de investigación

El nivel de estudio es correlacional, debido a que “los estudios correlacionales evalúan el grado de vinculación entre dos o más variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una sola investigación” (Hernández et al. 2014, p.107).

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, después se cuantifican, analizan y se establecen los posibles vínculos. Dichas correlaciones obtenidas se fundamentan en hipótesis que son sometidas a pruebas.

Por otro lado, el presente estudio fue planteado bajo el diseño metodológico del enfoque cuantitativo, puesto que es el que mejor se adapta a las particularidades y necesidades de la investigación.

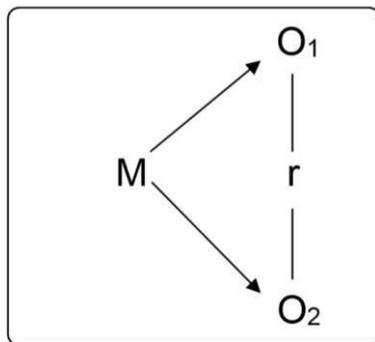
De acuerdo con Hernandez et al (2014) es secuencial y probatorio “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. p.37.

4.2. Diseño de la investigación

El objetivo que se pretende es el de determinar las estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un centro de salud, Juliaca. El diseño utilizado fue no experimental en un solo corte de tiempo.

Hernandez (2014) afirma que: “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” p.186.

Se observan los fenómenos tal cual se dan en su contexto natural, para después poder ser analizados.



Donde:

M = Muestra 63 trabajadores de un Centro de Salud.

O1 = Medición de estrategias de afrontamiento al estrés.

O2 = Medición de calidad de vida laboral

r = Coeficiente de correlación

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

- Existe relación directa entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.

Hipótesis específicas

- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.
- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.
- Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.

4.4. Identificación de las variables

Variable 1:

Estrategias de afrontamiento al estrés

La definición de estrategias de afrontamiento al estrés aludiendo a que son “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)

Variable 2:

Calidad de vida laboral

La Calidad de Vida Laboral se define como un cúmulo de estrategias cuyo objetivo es el de optimizar las formas de gerenciar las organizaciones y mejorar el desempeño en los puestos de trabajo, mejorando las aptitudes y habilidades de los empleados, estimulando sus labores, generando mayor satisfacción, responsabilidad y autonomía en los escalones inferiores de la organización. (Rodríguez, 1998)

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

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	- (2,10) - (6, 26)	Ordinal
		Centrado en la emoción	Apoyo emocional Apoyo instrumental Reinterpretación positiva Aceptación Religión	- (9,17) - (1,28) - (14,18) - (3,21) - (16,20)	
		Centrado en la evitación del problema	Desconexión conductual Desahogo Uso de sustancias Humor Auto distracción Negación Autoinculpación	- (11,25) - (12,23) - (15,24) - (7,19) - (4,22) - (5,13) - (8,27)	

Calidad de vida laboral	La definición operacional de calidad de vida laboral se constituye por tres dimensiones, catorce indicadores y treinta y cinco ítems	Apoyo directivo	Oportunidad de trabajo, El salario Capacitaciones laborales, Reconocimiento laboral Autonomía en el trabajo Apoyo de sus superiores.	-(2,3,4,5, 10,11,14,16,20,22,23,28,30,35)	Ordinal
		Cargas de trabajo	Cantidad de tareas Ritmo de trabajo. Presión para realizar los procedimientos de manera correcta El sufrimiento del paciente La exposición a riesgos laborales y accidentes	-(1,6,7,8, 17,18,19,21,24,25,33)	
		Motivación Intrínseca	Soporte familiar Satisfacción con la labor realizada La vocación de servicio	-(9,12,13, 15,26,27,29,31,32,34)	

Fuente: Elaboración propia en base a la bibliografía.

4.6. Población – Muestra

Población

La población es el total de componentes que conforman un objeto de estudio; este objeto de estudio puede ser: personas, animales, vegetales, cosas u objetos materiales, contenido o documentación. (Charaja, 2009).

La población estuvo conformada por 70 trabajadores de un Centro de Salud, ubicado en el departamento de Puno, provincia de San Román, distrito de Juliaca.

Tabla 2. Población de estudio

Cargo	Población
Médicos cirujanos	8
Cirujano dentista	2
Biólogo	1
Tec. Laboratorio	1
Asistente Servicio laboratorio	1
Asistentas sociales	1
Enfermeras(os)	20
Obstetras	10
Tec. Enfermería	7
Psicología	2
Químico farmacéutico	1
Tec. Farmacia	1
Nutricionistas	2
Tec. Estadística	4
Tec. Administrativo	1
Digitadores	2
Tec. Seguridad	1
Supervisor de servicios	1
Personal de servicios	4
TOTAL	70

Fuente: Área de asistencia de personal, 2022

Muestra

Velásquez y Rey (1999), plantean que la muestra de estudio es parte de la población, y deben cumplir con ciertas cualidades de probabilidad, por las que las conclusiones finales deben tener validez para toda la población. Siendo el universo de estudio de investigación reducido en número, estuvo conformado en principio por todos los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, pero debido a circunstancias particulares y el actual contexto de emergencia sanitaria quedo conformada de la siguiente forma:

Tabla 3. Muestra de estudio

Cargo	Población
Médicos cirujanos	8
Cirujano dentista	2
Biólogo	1
Tec. Laboratorio	1
Asistente Servicio laboratorio	1
Asistentas sociales	1
Enfermeras(os)	17
Obstetras	8
Tec. Enfermería	7
Psicología	2
Químico farmacéutico	1
Tec. Farmacia	1
Nutricionistas	2
Tec. Estadística	2
Tec. Administrativo	1
Digitadores	2
Tec. Seguridad	1
Supervisor de servicios	1
Personal de servicios	4
TOTAL	63

Fuente: Elaboración propia

Criterios de inclusión

- Personal de trabajo que acceda de manera voluntaria ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión

- Personal de trabajo que no desea ser parte de la investigación.
- Personal de trabajo con vacaciones y con licencia por comorbilidad.

Muestreo

El tipo de muestreo aplicado en este trabajo de investigación fue el muestro censal.

4.7. Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

La técnica aplicada para recolectar la información fue la encuesta. Según Carrasco (2009), es una técnica para la investigación social por excelencia, por ser muy útil, objetivo, versátil y la forma más sencilla para recabar la 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 aplicados fueron dos Test psicométricos estandarizados, mencionados a continuación:

- Inventario de afrontamiento al estrés Brief - “COPE 28”
- Cuestionario de Calidad de Vida Laboral CVP-35

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

Tabla 4. Ficha técnica del inventario de afrontamiento al estrés

Nombre del instrumento	Inventario de afrontamiento al estrés Brief Cope-28.
Autor(a):	Carver Ch. (1997), Adaptado al Perú por Lévano, J. (2018) y a Juliaca por Condori y Feliciano (2020).
Objetivo del estudio	La evaluación del 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	<ul style="list-style-type: none">- Estrategias de afrontamiento centrado en el problema.- Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción.- Estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema.
Escala valorativa	<ul style="list-style-type: none">- Nunca lo hago (0 puntos)- Hago esto un poco (1 punto)- Hago bastante esto (2 puntos)- Siempre lo hago (3 puntos)

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.

**Ficha técnica del instrumento: Cuestionario de Calidad de Vida
Profesional CVP-35**

Tabla 5. Ficha técnica del cuestionario de calidad de vida laboral

Nombre del instrumento	Calidad de vida profesional CVP-35
Autor(a):	Cabezas (2000)
Objetivo del estudio	Identificar los niveles de calidad de vida profesional en los trabajadores de salud
Procedencia	Universidad San Martín de Porres - Perú
Administración	Auto aplicado
Duración	35 minutos.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo - Apoyo directivo - Motivación intrínseca
Escala valorativa	<ul style="list-style-type: none"> - No es confiable (de -1 a 0) - Baja confiabilidad (0.01 a 0.049) - Moderada confiabilidad (0.50 a 0.75) - Fuerte confiabilidad (0.76 a 0.89) - Alta confiabilidad (0.90 a 1.00)

Fuente: Test cuestionario de Calidad de vida profesional

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

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

A partir de la elaboración de una base de datos organizada de acuerdo a cada variable y las dimensiones correspondientes, se les asignó sus respectivas respuestas conforme a la interpretación de los instrumentos empleados en la investigación, para lo cual se empleó el software Microsoft Excel 2019. Posteriormente se procesó los datos en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión 25.0, realizando el análisis descriptivo y determinar la existencia o no de la correlación de las variables. Los resultados conseguidos en gráficos de barra y tablas, siendo utilizado para este caso el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, puesto que en la prueba de normalidad indica que los datos obtenidos son no paramétricos, para este propósito se utilizó el estadígrafo de Kolmogorov - Smirnov.

V. RESULTADOS

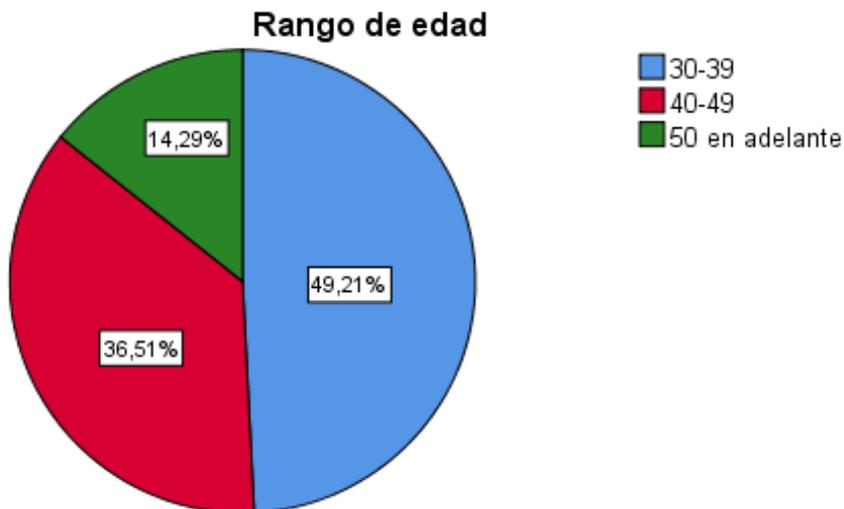
5.1. Presentación de resultados

Tabla 6. Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

		Rango de edad		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	30-39	31	49,2	49,2	49,2
	40-49	23	36,5	36,5	85,7
	50 en adelante	9	14,3	14,3	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 1. Frecuencias y porcentajes según rango de edad de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



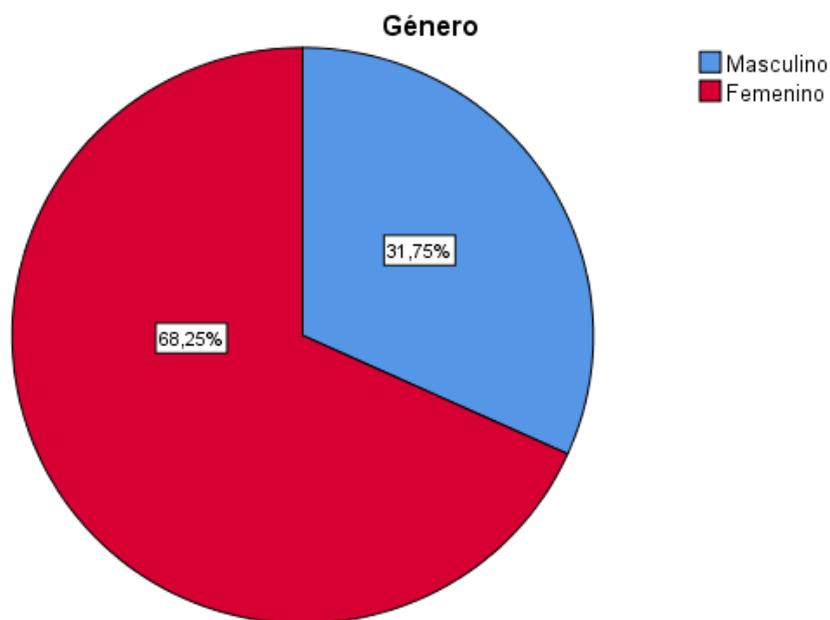
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Frecuencias y porcentajes según género de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	20	31,7	31,7	31,7
	Femenino	43	68,3	68,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 2. Frecuencias y porcentajes según género de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



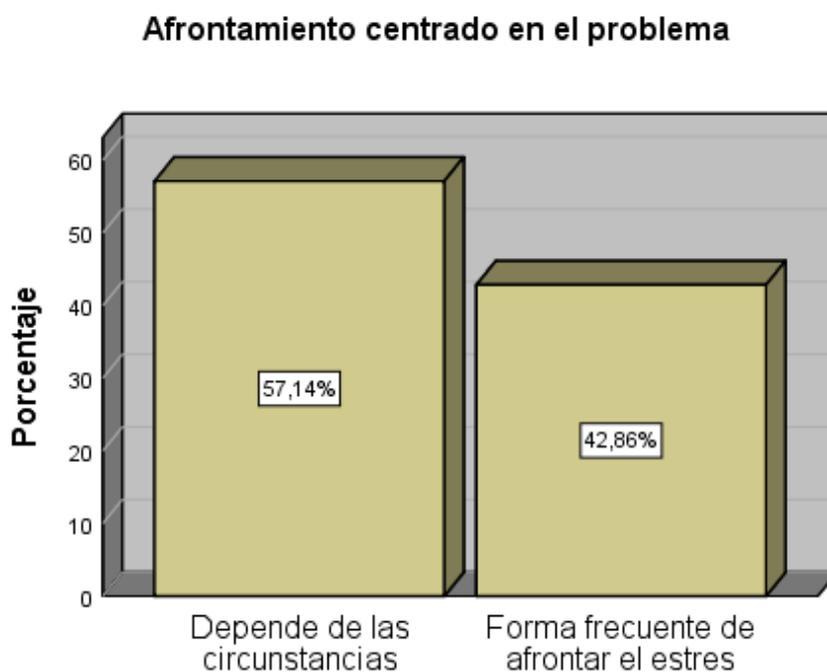
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Afrontamiento centrado en el problema					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Depende de las circunstancias	36	57,1	57,1	57,1
	Forma frecuente de afrontar el estrés	27	42,9	42,9	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 3. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



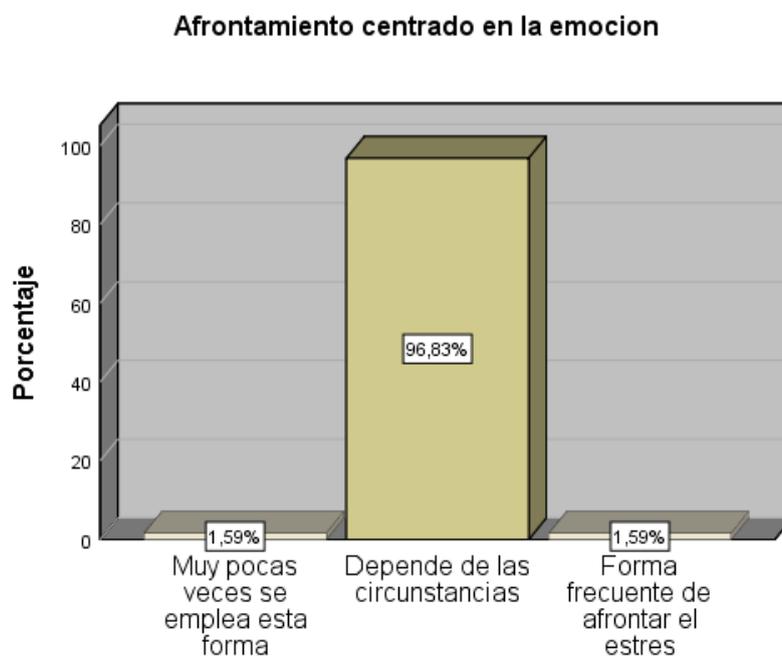
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Afrontamiento centrado en la emoción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces se emplea esta forma	1	1,6	1,6	1,6
	Depende de las circunstancias	61	96,8	96,8	98,4
	Forma frecuente de afrontar el estrés	1	1,6	1,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 4. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



Fuente: Elaboración propia.

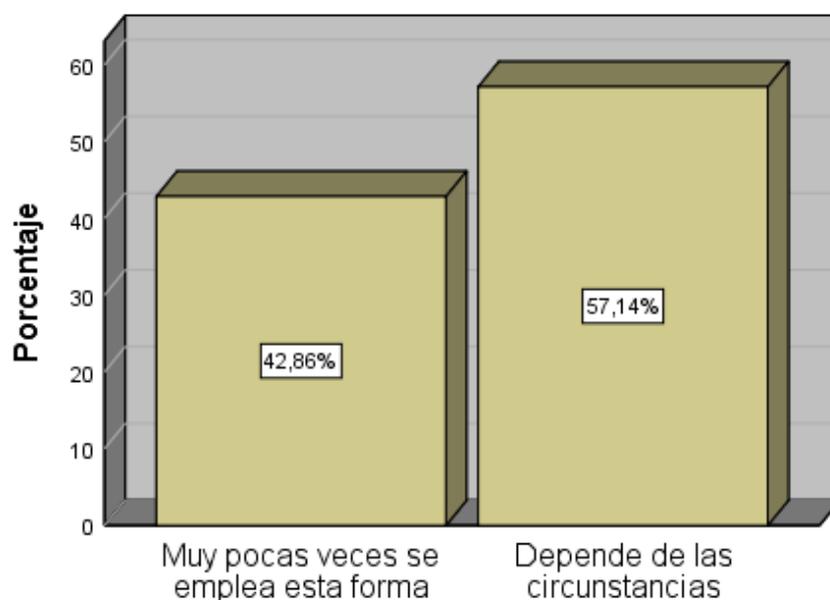
Tabla 10. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Afrontamiento centrado en la evitación del problema					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces se emplea esta forma	27	42,9	42,9	42,9
	Depende de las circunstancias	36	57,1	57,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 5. Niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Afrontamiento centrado en la evitación del problema



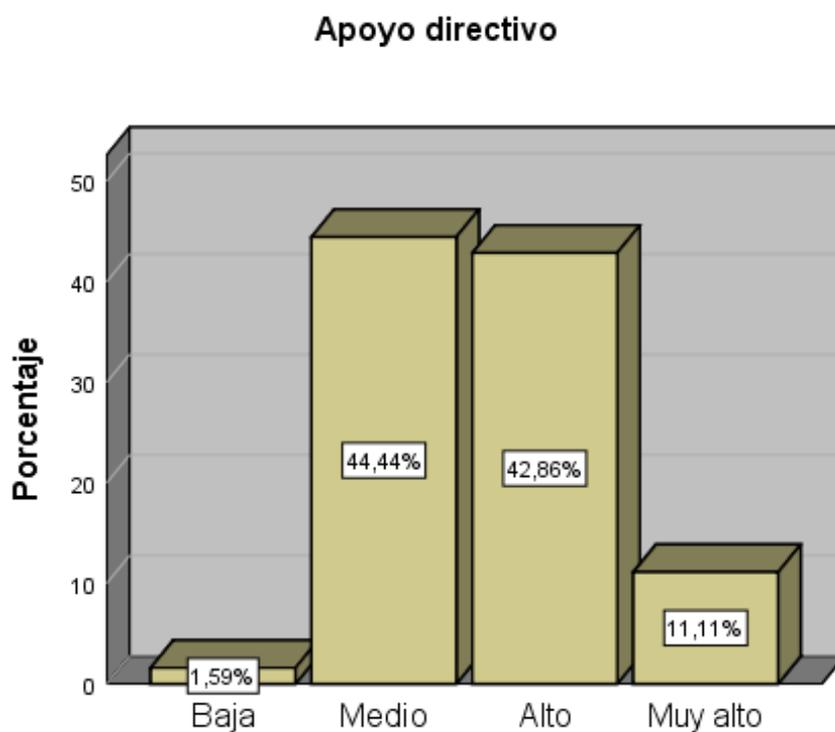
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Niveles del apoyo directivo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

		Apoyo directivo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	1,6	1,6	1,6
	Medio	28	44,4	44,4	46,0
	Alto	27	42,9	42,9	88,9
	Muy alto	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 6. Niveles del apoyo directivo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



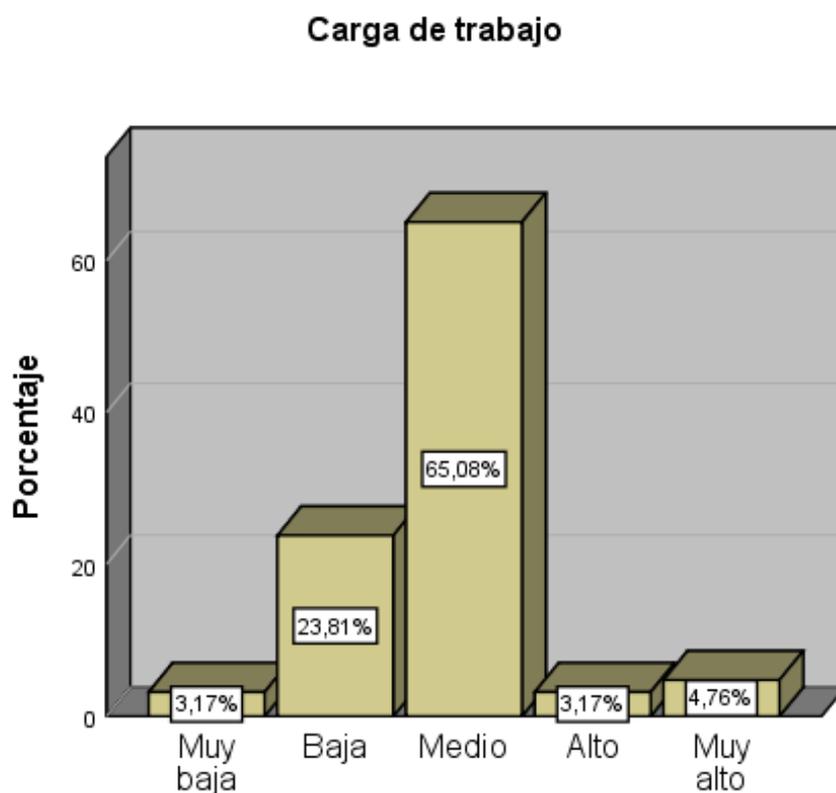
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Niveles de la carga de trabajo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

		Carga de trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	2	3,2	3,2	3,2
	Baja	15	23,8	23,8	27,0
	Medio	41	65,1	65,1	92,1
	Alto	2	3,2	3,2	95,2
	Muy alto	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 7. Niveles de la carga de trabajo de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



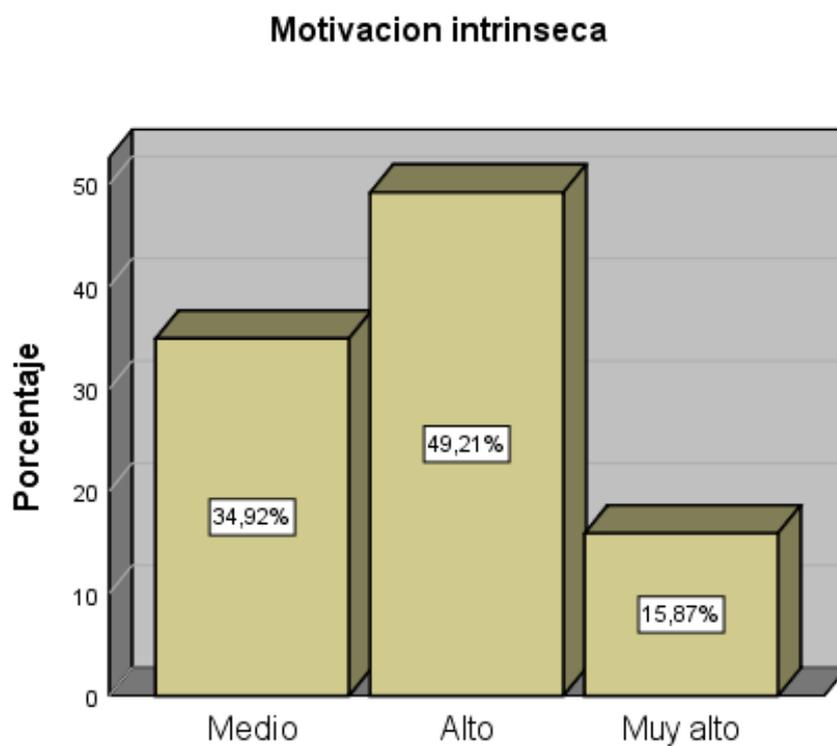
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Niveles de la motivación intrínseca de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

		Motivación intrínseca			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	34,9	34,9	34,9
	Alto	31	49,2	49,2	84,1
	Muy alto	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 8. Niveles de la motivación intrínseca de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



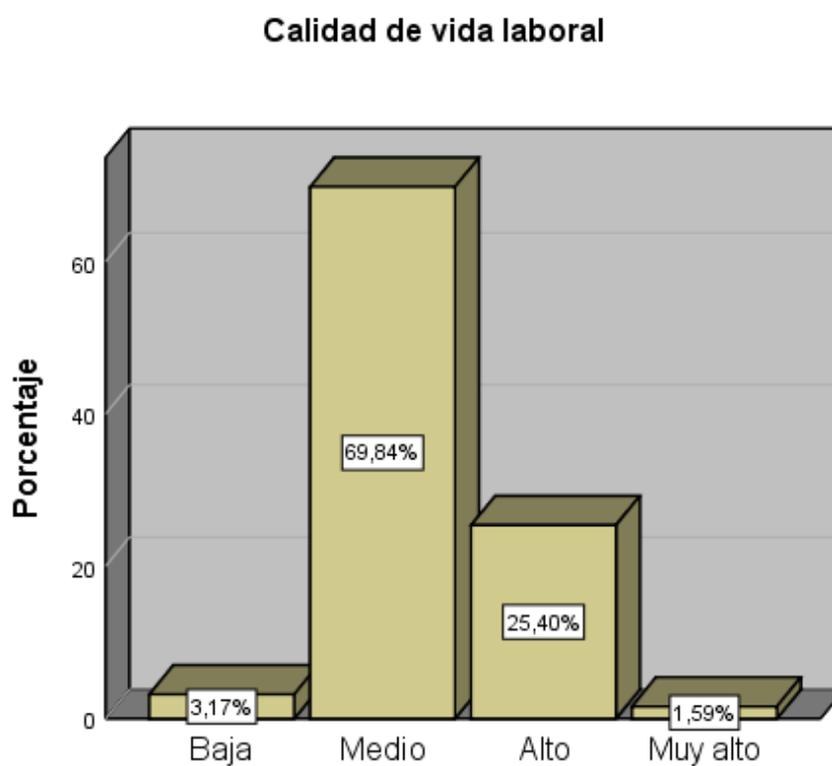
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Nivel total de la calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Calidad de vida laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	3,2	3,2	3,2
	Medio	44	69,8	69,8	73,0
	Alto	16	25,4	25,4	98,4
	Muy alto	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Figura 9. Nivel total de la calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Interpretación de resultados

A continuación, se pasa a describir los resultados conseguidos, tras la aplicación de los instrumentos de recojo de datos expresados en la estadística descriptiva:

1. En la tabla 6 y figura 1, se advierte que, el 49.2% (31/63), de los trabajadores de un Centro de Salud cuyas edades oscilan entre 30 a 39 años, el 36.5% (23/63), de los trabajadores de un Centro de Salud cuyas edades oscilan entre 40 a 49 años y solo el 14.3% (19/63), de los trabajadores de un Centro de Salud cuyas edades son mayores a 50 años.
2. En la tabla 7 y figura 2, se observa que, el 68.3% (43/63) de los trabajadores de un Centro de Salud son del género femenino y el 31, 7% (20/63) son de género masculino.
3. En la tabla 8 y figura 3, refiriéndonos a los niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema, se observa que, 0.0% (0/63) posee un bajo nivel, por la cual indica que muy pocas veces emplea esta forma, el 57.1% (36/63) posee un nivel medio, indica que se aplica esta forma de estrategia al estrés dependiendo de las circunstancias y el 42.9% (27/63) posee un nivel alto, e indica que es la forma más frecuente con la que enfrentan el estrés.
4. En la tabla 9 y figura 4, refiriéndonos a los niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción, se observa que, 1.6% (1/63) posee un bajo nivel, por la que indica que muy pocas veces emplea esta forma, el 96.8% (61/63) posee un nivel medio, indica que se aplica esta forma de estrategia al estrés dependiendo de las circunstancias y el 1.6% (1/63) posee un nivel alto, e indica que es la forma más frecuente con la que enfrentan el estrés.
5. En la tabla 10 y figura 5, refiriéndonos a los niveles de las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema, se observa que, 42,9% (27/63) posee un bajo nivel, por la cual indica que muy pocas veces emplea esta forma, el 57.1% (36/63) posee un nivel medio, indica que se aplica

esta forma de estrategia al estrés dependiendo de las circunstancias y el 0.0% (0/63) posee un nivel alto, e indica que es la forma más frecuente con la que enfrentan el estrés.

6. En la tabla 11 y figura 6, refiriéndonos a los niveles de apoyo directivo, se observa que, 0.0% (0/63) posee un nivel muy bajo, el 1.6% (1/63) posee un nivel bajo, el 44.4% (28/63) posee un nivel medio, el 42.9% (27/63) posee un nivel alto y el 11.1% (7/63) posee un nivel muy alto.
7. En la tabla 12 y figura 7, refiriéndonos a los niveles de carga de trabajo, se observa que, 3.2% (2/63) posee un nivel muy bajo, el 23.8% (15/63) posee un nivel bajo, el 65.1% (41/63) posee un nivel medio, el 3.2% (2/63) posee un nivel alto y el 4.8% (3/63) posee un nivel muy alto.
8. En la tabla 13 y figura 8, refiriéndonos a los niveles de motivación intrínseca, se observa que, 0.0% (0/63) posee un nivel muy bajo, el 0.0% (0/63) posee un nivel bajo, el 34.9% (22/63) posee un nivel medio, el 49.2% (31/63) posee un nivel alto y el 15.9% (10/63) posee un nivel muy alto.
9. En la tabla 14 y figura N9, refiriéndonos a los niveles totales de calidad de vida laboral, se observa que, 0.0% (0/63) posee un nivel muy bajo, el 3.2% (2/63) posee un nivel bajo, el 69.8% (44/63) posee un nivel medio, el 25.4% (16/63) posee un nivel alto y el 1.6% (1/63) posee un nivel muy alto.

Tabla 15. Correlación de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

			Variable Y: Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	D1: Afrontamiento centrado en el problema	Coeficiente de correlación	.325**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	63
	D2: Afrontamiento centrado en la emoción	Coeficiente de correlación	,396**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	63
	D3: Afrontamiento centrado en la evitación del problema	Coeficiente de correlación	,354**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	63
	Variable X: Estrategias de afrontamiento al estrés	Coeficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63

Interpretación:

En la tabla 15, se muestran los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la variable X (Estrategias de afrontamiento al estrés) y la variable Y (Calidad de vida laboral).

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema y la calidad de vida laboral es 0.325**. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y la calidad de vida laboral es 0.396**. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema y la calidad de vida laboral es 0.354**.

Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral con $r=0.488^{**}$; es decir si determina el nivel de calidad de vida laboral y viceversa.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Donde: H_0 = Hipotesis nula / H_a = Hipotesis alterna

Tabla 16. Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las estrategias de afrontamiento al estrés y la Calidad de vida laboral de los trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	o	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Afrontamiento centrado en el problema	,170	63	,000	,946	63	,008
Afrontamiento centrado en la emoción	,158	63	,000	,939	63	,004
Afrontamiento centrado en la evitación del problema	,123	63	,020	,958	63	,032
Afrontamiento al estrés	,071	63	,200*	,985	63	,635
Apoyo directivo	,111	63	,052	,966	63	,082
Carga de trabajo	,125	63	,016	,945	63	,007
Motivación intrínseca	,099	63	,200*	,969	63	,115
Calidad de vida laboral	,075	63	,200*	,986	63	,686

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data de resultados

Interpretación:

La tabla 16 muestra resultados de la prueba de normalidad, para la variable Estrategias de afrontamiento al estrés con un p-valor (Sig) = 0.200*, para la variable Calidad de vida laboral con un p-valor (Sig) = 0.200*, siendo menores a 0.05, es decir que los datos no provienen de una distribución normal, entonces no

se pueden utilizar las pruebas paramétricas, en ese caso se debe emplear las pruebas no paramétricas, para continuar con el análisis estadístico.

Contraste de la hipótesis general

H0: No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

H1: Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Tabla 17. Prueba de Rho de Spearman entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral

			Afrontamiento al estrés	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Afrontamiento al estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

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

En la tabla 17, se puede apreciar como resultado un p-valor (Sig) = 0.000, cuyo nivel de significancia es menor a 0.05. Lo que permite rechazar la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Contraste de la primera hipótesis específica

H0: No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en el problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

H1: Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en el problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Tabla 18. Prueba Rho de Spearman entre estrategias de afrontamiento al estrés centradas en el problema y calidad de vida laboral

		Afrontamiento centrado en el problema		Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Afrontamiento centrado en el problema	Coefficiente de correlación	1,000	,325**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	63	63
Calidad de vida laboral		Coefficiente de correlación	,325**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	63	63

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

En la tabla 18, se puede apreciar como resultado un p-valor (Sig) = 0.009, cuyo nivel de significancia es menor a 0.05. Lo que permite rechazar la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en el problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Contraste de la segunda hipótesis específica

H0: No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la emoción y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

H1: Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la emoción y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Tabla 19. Prueba Rho de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la emoción y la calidad de vida laboral

		Afrontamiento centrado en la emoción		
			Calidad de vida laboral	
Rho de Spearman	Afrontamiento centrado en la emoción	Coeficiente de correlación	1,000	,396**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	63	63
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,396**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	63	63

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

En la tabla 19, se puede apreciar como resultado un p-valor (Sig)= 0.001, cuyo nivel de significancia es menor a 0.05. Lo que permite rechazar la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la emoción y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Contraste de la tercera hipótesis específica

H0: No existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la evitación del problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

H1: Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la evitación del problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

Tabla 20. Prueba Rho de Spearman entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la evitación del problema y la calidad de vida laboral.

		Afrontamiento centrado en la evitación del problema		
			Calidad de vida laboral	
Rho de Spearman	Afrontamiento centrado en la evitación del problema	Coeficiente de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	63	63
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,354**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	63	63

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

En la tabla 20, se puede apreciar como resultado un p-valor (Sig)= 0.004, cuyo nivel de significancia es menor a 0.05. Lo que permite rechazar la hipótesis nula y se verifica que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centradas en la evitación del problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de los resultados

Este trabajo de investigación aborda como objetivo principal, establecer la relación entre Estrategias de afrontamiento al estrés y Calidad de vida Laboral de los trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022. A continuación, se discuten los resultados obtenidos en este trabajo con otros estudios tanto de índole internacional, nacional y regional.

De acuerdo a los resultados obtenidos es posible inferir que, si existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en los trabajadores de un Centro de salud, de Juliaca, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.488** que indica que el uso de una determinada estrategia de afrontamiento al estrés puede ser capaz de determinar los niveles de calidad de vida laboral. Se ha evidenciado también que la estrategia de afrontamiento centrada en el problema es la más utilizada y la menos frecuente es la centrada en la evitación del problema, a su vez la estrategia de enfrentamiento a estrés centrada en la emoción es la que más depende de las circunstancias. En cuanto a la variable Calidad de vida laboral el 3.2% de los trabajadores del centro de salud de Juliaca, presentaron un nivel bajo, el 69.8% un nivel medio y el 27% un nivel alto o muy alto de calidad de vida laboral.

Refiriéndonos a la variable estrategias de afrontamiento al estrés, los resultados obtenidos se asemejan con otra investigaciones, entre las que podemos destacar a Condori y Feliciano (2020) quienes en su trabajo de investigación “Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por COVID-19 Juliaca” , cuyos resultados evidencian también que la estrategia de afrontamiento al estrés que más se maneja es la centrada en el problema, la que menos se usa es la centrada en evitar el problema y finalmente la estrategia centrada en la emoción se maneja según dependan las circunstancias. Se concluyo que no hay presencia de una relación

significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la calidad de vida laboral en los trabajadores de un centro de salud en Juliaca. Lo anteriormente expuesto guarda relación con la información dispuesta en el marco teórico de esta investigación, con el sustento de los autores Lazarus y Folkman (1986), quienes definieron cuando una persona se enfrenta a situaciones estresantes, es capaz de desplegar esfuerzos cognitivos y conductuales que van variando mientras se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas y que son evaluadas como excedentes o desbordantes dentro de los recursos del individuo.

Los resultados conseguidos se contraponen con otros trabajos de investigación, entre los que se puede mencionar a Chong et al., (2021) quienes afirman en su investigación titulada "Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020" cuyos resultados pusieron en evidencia que el 37.5% las personas que utilizan una estrategia de afrontamiento dependen de las circunstancias, muy pocas veces la emplea con un 35% y es usado de manera frecuente por un 27.5%. Un 42,5% emplea pocas veces el afrontamiento centrado en el problema, un 41.3% usa muy pocas veces el afrontamiento centrado en la emoción y por otro lado un 35% hace uso de la dimensión que trata de evitar el problema. Concluyendo que las estrategias frente al estrés son muy poco usadas o depende de las circunstancias. Frente a lo antes expuesto Cassaretto (2003) afirma que se comprende como empeños conductuales y cognitivos a aquellos destinados a variar las circunstancias que ocasionan estrés. La estrategia centrada en el problema tiene como fin abordar la situación o algún comportamiento que tiende a variar el nivel de estrés. Luego, la persona se enfoca en resolver el problema a través de soluciones que se sitúan en la raíz del mismo, de acuerdo a esta última aseveración podemos señalar también que la resolución de conflictos se dan a través del afrontamiento dependiendo de las circunstancias.

En el caso de la variable calidad de vida laboral, los resultados conseguidos se asemejan con otros trabajos de investigación, tales como la de Yupanqui (2020),

quien elaboro el trabajo de investigación: “Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN, 2019”. Los resultados logrados fueron, las enfermeras que perciben una calidad de vida laboral media son el 71.7%; se resaltó que el 78.3% advierte tener una calidad de vida laboral media; un 73,3% presentaron una calidad de vida profesional media refiriéndonos a la dimensión de apoyo directivo y el 56.7% tiene una calidad alta de vida laboral con respecto a la motivación interna. Se concluyo que las enfermeras perciben una calidad de vida laboral media. Lo antes señalado guarda relación con el marco teórico en la definición de calidad de vida laboral del autor (Rodriguez, 1998) que indica que la calidad de vida laboral se define como un cúmulo de estrategias cuyo objetivo es el de optimizar las formas de gerenciar las organizaciones y mejorar el desempeño en los puestos de trabajo, mejorando las aptitudes y habilidades de los empleados, estimulando sus labores, generando mayor satisfacción, responsabilidad y autonomía en los escalones inferiores de la organización.

Estos resultados se contraponen con otras investigaciones de índole nacional, entre la que podemos destacar la realizada por Vilca (2018) cuya investigación titulada “Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018”, Los resultados encontrados planteaban que con respecto a la dimensión desarrollo personal los trabajadores que presentaban una baja calidad de vida laboral eran mujeres en un 44%; por otro lado el 40.5% no eran estables y un 50% su edad fluctuaba entre 46 a 57años, 42.9% estaban menos de 5 años trabajando y finalmente con respecto a la Administración del tiempo libre, las mujeres representan en 39% , de las que tenían edades entre 46 a 57 años equivalían a un 41.7% , 32.1% no eran estables y los que laboraban menos de 5 años eran el 34.5%. Se concluye que de acuerdo a las condiciones sociodemográficas existe mayor presencia de una calidad de vida laboral baja. La información antes señalada guarda relación con el marco teórico donde Casas et al. (2002) refiere que la calidad de vida laboral de un profesional de la salud es trabajo bastante complicado, y a la vez difícil de operacionalizar por la complejidad y riqueza de dimensiones que

traspasan el límite laboral y organizacional. Es posible considerar a esta definición, multidimensional debido a que abarca condiciones relacionadas con el trabajo, relacionadas con la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

Y los resultados en relación a las hipótesis específicas del presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

Refiriendonos a la hipótesis específica nº 1, indica que si existe una relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022. Ya que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de $r = 0.325^{**}$

Con respecto a la hipótesis específica nº 2, indica que si existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022. Ya que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de $r = 0.396^{**}$

Y por último, señalando la hipótesis específica nº 3, refiere que si existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022. Ya que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de $r = 0.354^{**}$

CONCLUSIONES

PRIMERA

En relación al objetivo general, existe una relación significativa ($p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) con un coeficiente de correlación igual a 0.488^{**} , entre estrategias de afrontamiento del estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de salud de Juliaca, 2022.

SEGUNDA

En relación al primer objetivo específico, existe una relación significativa ($p\text{-valor} = 0.009 < 0.05$) con un coeficiente de correlación igual a 0.325^{**} , entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

TERCERA

En relación al segundo objetivo específico, existe una relación significativa ($p\text{-valor} 0.001 < 0.05$) con un coeficiente de correlación igual a 0.396^{**} , entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

CUARTA

En relación al tercer objetivo específico, existe una relación significativa ($p\text{-valor} = 0.004 < 0.05$) con un coeficiente de correlación igual a 0.354^{**} , entre las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la evitación del problema y la calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, 2022.

RECOMENDACIONES

Tras analizar los resultados y establecidas las conclusiones de esta investigación se recomienda:

- El Centro de salud debe realizar actividades para la promoción y mejora de las estrategias para afrontar el estrés ya que esta investigación ha evidenciado que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en los trabajadores del Centro de salud de Juliaca.
- A través del departamento de psicología, se debe diseñar un protocolo de apoyo psicológico para los trabajadores del Centro de salud, utilizando las estrategias de afrontamiento centrado en el problema, ya que se considera necesario que los trabajadores tengan en cuenta que las fuentes que causen estrés siempre van a existir y puedan tener en cuenta los medios para poder afrontarlos.
- Fortalecer las relaciones entre trabajadores, llevando a cabo actividades de acompañamiento social donde se haga énfasis en optimizar el uso de estrategias de afrontamiento centrado en la emoción, ya que en el centro de trabajo se presentan fuentes de estrés que difícilmente van a cambiar y depende de cómo el trabajador pueda afrontarlas haciendo uso de sus emociones, identificándose con sus compañeros y su institución esto le resultara más factible.
- Realizar campañas para sensibilizar a los trabajadores sobre las estrategias para afrontar al estrés que no se centran en la evitación del problema, brindarles también las posibilidades de una terapia individualizada y grupal de acuerdo al género y la edad que les ayude a tener las herramientas necesarias para poder solucionar sus problemas y no evitarlos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3 ed.). Bogotá: Pearson Education.
- Caballero, I., Contreras, F., Vega, E., & Gomez, J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes psicológicos*, 17, 87-105.
- Cabezas, C. (2000). La calidad de vida de los profesionales. *FMC*, 53-68.
- Cadena, S. (2012). Estilos de afrontamiento en mujeres diagnosticadas con cáncer de mama. (*Tesis de licenciatura*). Universidad central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1752/1/T-UCE-0007-51.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Evaluación de las estrategias de frontamiento: Un enfoque basado en la teoría. *Revista de personalidad y psicología social*, 267-283. doi:<https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral del profesionales sanitarios. *Revista de Administración sanitaria*, VI(23). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Susana-Lorenzo-2/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca/Dimensiones-y-medicion-de-la-calidad-de-vida-laboral-en-profesional
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de psicología de la PUCP*. Obtenido de

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3281/Fujiki_Pereyra_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, M. (2018). Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento penitenciario de Lurigancho. (*Tesis de maestría*). Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/9783>

Charaja, F. (2009). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Puno: Sagitario Impresores.

Chiavenatto, I. (2004). *Calidad de vida laboral. En gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill.

Chong, J., & Saénz, M. (2021). Estrategias de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia, del personal de emergencia de un hospital de Lima Sur, 2020. (*Tesis de licenciatura*). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62691/Chong_CJ-Saenz_TMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuquillanqui, G., & Villanes, J. (2020). Resiliencia y afrontamiento del estrés en estudiantes de trabajo social de una universidad estatal de huancayo. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1450>

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 Licenciatura*). Universidad autónoma de Ica, Chíncha. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/728/1/Maritza%20Condori%20Chambi.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. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1437/Relacion_FalconBordo_Medalith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferrans, C. (1990). Quality of life: Conceptual Issues. *Seminars in oncology nurses*, 248-254.
- Fujiki, V. (2016). Estilos de afrontamiento en adultos que padecen de psoriasis en Lima metropolitana. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3281/Fujiki_Pereyra_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 1-9. Obtenido de Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- Greenglass, E., Burke, R., & Moore, K. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Supplied Psychology: An International review*, 580-597.
- Grimaldo, M. (2010). Calidad de vida y estilo de vida saludable en un grupo de estudiantes de psgrado de la ciudad de Lima. *Pensamiento psicológico*, 17-38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/801/80115648003.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico DF: McGraw-Hill.
- Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de Covid-19. *Revista peruana médica de salud pública*, 334. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

- Jácome, A. (2020). Salud mental y trabajo: Estudio de depresión y ansiedad ante el Covid-19 en el personal de cajas de un Hospital privado de Quito - Ecuador. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en seguridad y salud ocupacional*. Universidad Internacional SEK ser mejores. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3857/2/TESIS%202020%20Anthony%20Ram%C3%B3n%20J%C3%A1come%20Llumipanta.pdf>
- Jex, S. (2000). *Claridad y sobrecarga de roles asignados. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo: Factores psicosociales y de organización*. Ginebra: OIT.
- Juarez, C. (2019). *Todo lo que querías saber sobre el estrés de la A a la Z*. Mexico DF: Manual moderno.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.
- Lumbreras, M., Hernandez, I., Mendez, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., A, G., & Cortez, H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México. *Salud pública Mex*(1), 87-95. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2020/sal201k.pdf>
- Machaca, M. (2019). Condiciones Laborales y Calidad de Vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón, Puno-2019. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13798/Machaca_Idme_Milagros_Del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, A., Piqueras, J., & Linares, V. (2010). Inteligencia emocional en la salud física y mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293122002020.pdf>

- Mella, J., López, Y., Saez, Y., & Del Valle, M. (2020). Estrategias de afrontamiento en apoderados durante el confinamiento por la Covid-19. *Revista CienciÁmerica*, 1-12. Obtenido de <http://cianciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/324>
- MINSA. (2018). Fundamentos de salud pública. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4514.pdf>
- Moscoso, M. (1998). Estrés, salud y emociones: Estudio de la ansiedad, colera y hostilidad. *Revista de psicología*, III(3). Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1998_n3_/estres_salud.htm
- Nava, M. (2012). Profesionalización, vocación y ética de enfermería. *Revista enfermería neurológica*, 11, 2-62. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122a.pdf>
- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida* (3ra ed.). Madrid.
- Puello, Y., Quintero, N., Canova, C., Camargo, Y., Hernandez, L., & Guzman, Y. (2014). Calidad de vida percibida por el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta. *Investigación en enfermería: Imágen y Desarrollo*, 87-89.
- Robayo, J., & Aldás, A. (2017). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Rodriguez, A. (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Rodriguez-Marin, J. (2010). Calidad de vida laboral en profesionales de la salud. *Revista de calidad asistencial*, 318-320. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X10001168>

- Sánchez, R., Álvarez, R., & Lorenzo, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. *Medifam*, 291-296. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medif/v13n4/original5.pdf>
- Seguel, F., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. *Ciencia y enfermería*, 11-20.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 828-836. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Soto, A. (2021). Relación entre estrategia de afrontamiento y bienestar psicológico en personal médico durante la pandemia COVID-19. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13248/Soto_Terrones_Valeria_Alessandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stone, A., Helder, L., & Schneider, M. (1988). *Coping with stressful events. Coping dimensions and issues*. Newbury Park: Cohen LH.
- Velásquez, A., & Rey, A. (1999). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vilca, J. (2018). Calidad de vida laboral del personal de salud de una institución pública, según sus características ocupacionales, Lima 2018. (*Tesis de maestría*). Escuela de Posgrado Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14509/Vilca_ZJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yupanqui, C. (2019). Calidad de vida laboral en el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del INEN, 2019. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Estrategias de afrontamiento al estrés y su relación con la calidad de vida laboral en los trabajadores del Centro de Salud Juliaca, 2022.

Responsables: Sandro Rodrigo Aliaga y Jhonatan Sergio Peralta Peralta

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento centrado en el problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?</p> <p>P.E.2 ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?</p> <p>P.E.3 ¿Existe relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p> <p>Objetivos específicos O.E.1 Identificar la relación entre estrategias de afrontamiento centrado en el problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p> <p>O.E.2 Reconocer la relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p> <p>O.E.3 Analizar la relación entre estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H.E.1 Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p> <p>H.E.2 Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p> <p>H.E.3 Existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022.</p>	<p>Variable 1: Estrategias de afrontamiento al estrés</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de afrontamiento centrado en el problema - Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción - Estrategias de afrontamiento centrado en la evitación del problema <p>Variable 2: Calidad de vida laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo Directivo - Cargas de trabajo - Motivación intrínseca 	<p>Tipo de investigación: Básico Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Población: 70 trabajadores de la MicroRed de Salud Cono Sur, Juliaca 2022.</p> <p>Muestra: Censal 63 trabajadores.</p> <p>Técnica e instrumentos Técnica: Encuesta Instrumentos: Inventario de afrontamiento al estrés Brief "COPE - 28" Cuestionario de Calidad de Vida Laboral CVP-35</p>

Anexo 2: Instrumentos de investigación

Inventario de afrontamiento al estrés Brief - "COPE 28"

Inventario de afrontamiento al estrés – Brief "COPE 28"

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 rio 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

Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

Instrumento: Cuestionario de Calidad de Vida Laboral en el Profesional de La salud en un centro de Salud, Juliaca 2022

Buenos días, soy bachiller de psicología Sandro Eder Rodrigo Aliaga y Jhonatan Sergio Peralta Peralta, el presente documento tiene como propósito recolectar datos acerca de sus impresiones de la calidad de vida laboral en el profesional de la salud en el Centro de Salud Cono Sur, para ello debe elegir una de las alternativas propuesta que considera que se ajusta a la realidad.

Seguidamente, marque con un (X) el casillero que según Ud. crea le corresponde los espacios en blanco con letra legible y clara según corresponda. "Los datos obtenidos serán confidenciales".

Situación laboral	Nombrado		Contratado	
Sexo	Masculino		Femenino	

Antigüedad en la Institución:									
6m a 1 año		Entre 1ª y 5 años		Entre 6ª y 10 años		Entre 11ª y 15 años		Más de 15 años	

Edad	
Estado civil	
Horas de trabajo mensual	
Horas de trabajo en cada turno	

o Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CVL-35)

PREGUNTAS	NADA		ALGO			BASTANTE			MUCHO	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Cantidad de trabajo que tengo.										
2 Satisfacción con el tipo de trabajo.										
3 Satisfacción con el sueldo.										
4 Posibilidad de promoción.										

Anexo 3: Validación de instrumentos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en un Centro de salud, Juliaca 2022

Nombre del Experto: Melva Coaquira Pinto

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple.	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple.	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple.	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple.	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Es aplicable.

 Melva C. Coaquira Pinto
PSICOLOGA
C.Ps.P. 9393

Nombre: Melva Coaquira Pinto
No. DNI: 40021894

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en un Centro de salud, Juliaca 2022

Nombre del Experto: Mg. Paul Ivan Gonzales Lima Avendaño

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Es Aplicable.

Paul Ivan Gonzales Lima Avendaño

Paul Ivan Gonzales Lima Avendaño
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 8382
HOSPITAL "CARLOS MONTE MEDRANO"

Nombre: *Paul Ivan Gonzales Lima Avendaño*
No. DNI: *89614239*

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación : Estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en un Centro de salud, Juliaca 2022

Nombre del Experto: Miguel Ángel Mendocilla Chávez

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES



Nombre: Miguel Ángel Mendocilla Chávez
No. DNI: 0345236

Anexo 4: Base de datos

Nº	Variables de caracterización		Variable X: Estrategia de afrontamiento al estrés																								Subtotal D1	Subtotal D2	Subtotal D3	Total variable X					
			D1: Centrado en el problema				D2: Centrado en la emoción								D3: Centrado en la evitación del problema																				
	Edad	Sexo	Item 2	Item 6	Item 26	Item 10	Item 9	Item 1	Item 17	Item 28	Item 14	Item 18	Item 3	Item 21	Item 16	Item 20	Item 25	Item 11	Item 12	Item 23	Item 15	Item 24	Item 19	Item 7	Item 4	Item 22					Item 5	Item 13	Item 8	Item 27	
1	40	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	0	1	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	67	67	24	38
2	44	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	67	47	31	35
3	63	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	0	1	0	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	1	2	0	67	47	24	32	
4	66	1	2	2	0	2	0	1	1	1	0	1	2	1	3	3	1	1	1	1	0	3	1	1	1	2	1	1	1	1	50	43	38	35	
5	36	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	2	2	2	0	2	0	0	1	2	0	0	1	1	1	2	0	1	0	0	67	40	21	29	
6	41	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	67	50	17	30	
7	35	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	0	0	1	3	2	3	3	2	3	1	83	77	67	61	
8	44	2	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	0	0	1	3	3	3	0	1	1	0	83	67	31	43	
9	44	2	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	0	0	1	0	3	3	0	1	1	1	83	57	26	38	
10	42	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1	1	2	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	33	30	12	18	
11	38	2	3	3	2	3	1	0	1	1	3	2	3	2	3	3	0	0	1	2	0	0	1	1	2	2	0	0	2	1	92	67	29	43	
12	40	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	2	1	75	53	21	34	
13	47	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	0	2	1	2	0	0	1	1	3	1	0	2	1	0	83	70	33	45	
14	38	1	1	2	2	1	1	1	1	0	2	2	2	2	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	2	2	1	2	2	2	50	43	29	31	
15	43	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	3	3	0	2	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	67	63	14	33	
16	31	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	0	0	1	1	2	2	0	1	0	100	73	31	47		
17	31	2	3	3	3	3	3	0	0	1	3	3	3	3	3	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	100	73	17	41		
18	45	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0	3	1	1	1	1	1	1	50	40	33	32		
19	41	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	3	1	58	43	24	30		
20	34	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	1	58	37	17	25		
21	40	1	1	1	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	0	0	3	1	42	37	26	27	
22	30	2	1	1	2	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	42	23	7	15		
23	40	1	1	2	1	2	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	50	40	31	31		
24	32	2	2	3	3	2	1	0	1	1	3	2	3	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	0	0	1	0	83	47	17	31	
25	30	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	0	3	1	1	1	3	0	0	2	1	1	3	0	0	1	0	83	70	33	45	
26	30	2	2	2	1	2	1	0	1	1	0	1	2	1	0	1	0	1	1	2	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	58	27	21	24	
27	68	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	83	67	17	37		
28	66	1	3	3	3	2	0	0	0	0	0	3	3	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	92	33	5	23		
29	34	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	0	1	1	0	0	2	2	2	1	1	1	2	1	100	53	36	43	
30	50	1	3	1	3	3	1	0	1	1	0	1	3	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0	3	1	83	40	21	31		
31	40	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1	0	0	0	2	2	2	1	1	0	100	67	29	44		
32	30	1	2	3	3	2	3	0	3	1	2	2	2	2	0	1	0	3	3	1	0	0	1	2	3	1	2	3	2	83	53	50	47		
33	46	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	0	2	2	0	3	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	67	50	24	33		
34	30	1	2	3	2	0	2	0	3	0	0	3	2	0	0	1	0	2	3	0	0	0	2	2	0	3	0	0	58	37	40	35			
35	51	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	0	1	0	0	1	1	2	2	1	0	1	75	60	29	39		
36	30	1	3	3	3	3	2	3	0	2	3	3	3	2	2	2	0	1	0	0	0	0	3	3	3	1	1	3	1	100	73	45	53		
37	50	2	3	1	2	1	1	2	0	1	1	2	3	2	3	3	0	2	1	1	0	0	0	2	2	1	2	1	1	58	60	36	40		
38	43	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	0	0	2	2	1	1	1	2	2	67	57	40	42		
39	33	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	0	1	0	2	2	2	1	1	1	2	58	73	43	47		
40	38	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3	1	0	0	1	100	70	19	41		
41	38	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	2	67	47	24	32		
42	39	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1	1	2	2	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	33	30	17	20		
43	54	1	3	3	3	2	0	1	1	0	0	3	3	0	0	1	0	2	3	0	0	0	1	2	2	0	3	2	3	92	30	43	38		
44	37	2	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	83	53	26	37		
45	35	2	2	2	1	2	1	1	1	2	0	2	1	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	58	37	19	26		
46	39	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1	1	2	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	33	33	14	20		
47	35	2	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1	0	0	0	1	2	2	1	1	0	92	67	31	44		
48	41	2	2	2	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	2	0	0	1	1	1	1	0	0	1	58	30	24	26		
49	48	1	2	3	2	0	2	0	3	0	1	3	2	0	0	1	0	2	3	2	0	0	0	2	2	0	3	2	3	0	58	40	45	38	
50	36	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	2	0	92	73	31	46		
51	37	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	0	1	1	1	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	2	1	67	43	29	33	
52	44	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	83	67	19	38		
53	36	2	2	3	3	2	1	0	1	1	2	2	3	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	2	0	0	1	0	83	43	19	31	
54	37	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	2	1	58	47	26	32	
55	45	2	2	2	2	2	1	1	2																										

Anexo 5: Documentos administrativos

Oficio



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chincha Alta, 12 de abril del 2022

OFICIO N°088-2022-UAI-FCS

CENTRO DE SALUD "CONO SUR"
DRA. MILVIA YHOVANA TICONA PARICOTO
DIRECTORA DE LA MICRORED CONO SUR
JR. MARIANO NUÑEZ 134
PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO
DECANA

Carta de Presentación



UNIVERSIDAD
**AUTÓNOMA
DE ICA**

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, PERALTA PERALTA JHONATAN SERGIO identificado con DNI 70128135 y RODRIGO ALIAGA SANDRO EDER identificado con DNI 43159621 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD, JULIACA 2022”**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 12 de abril del 2022



DR.A. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO
DECANA

Autorización para aplicación de instrumentos de medición



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

SOLICITO: Autorización para aplicación de instrumentos de investigación.

Dra. MILVIA YHOVANA TICONA PARICOTO
JEFE DE LA MICRORED CONO SUR



Yo, SANDRO EDER RODRIGO ALIAGA, identificado con DNI N° 43159621 y JHONATAN SERGIO PERALTA PERALTA, identificado con DNI N° 70128135 estudiante del programa académico de Psicología en la Universidad Autónoma de Ica, con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la aplicación de instrumentos de recolección de datos para el procesamiento estadístico y así poder culminar la investigación titulada: “Estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en el Centro de Salud Cono Sur, Juliaca”, a fin de obtener el título de Licenciado en psicología, solicito a su persona la AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN, a cada una de las unidades que confirman la muestra de estudio.

Por lo tanto:

Pido a Ud., acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Juliaca. 16 de marzo del 2022.

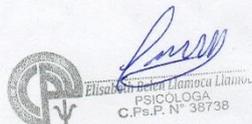
Atte.

SANDRO EDER RODRIGO ALIAGA

DNI: 43159621

JHONATAN SERGIO PERALTA PERALTA

DNI: 70128135



Recibido
16/03/22
14114



Milvia Yhovana Ticona Paricoto
CMP N° 93163
MÉDICO JEFE

Constancia de aplicación de instrumentos

LA DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR, DE LA MICRORED CONO SUR, REDES SAN ROMÁN DE LA DIRESA PUNO, QUE SUSCRIBE:

CONSTANCIA

Que los bachilleres de Psicología, Sandro Eder Rodrigo Aliaga y Jhonatan Sergio Peralta Peralta, han aplicado los instrumentos de "Escala de afrontamiento frente al estrés COPE28" de 28 ítems y el "Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35" de 35 ítems de recolección de datos a 63 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, en el período comprendido del mes de Marzo, para la elaboración del trabajo denominado "Estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en un Centro de Salud, Juliaca, 2022".

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

1 de abril del 2022

 MINISTERIO DE SALUD
MICRO RED CONO SUR
Milvia Yzóna Paricoto
CMP. N° 63163
MÉDICO JEFE

Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

"Estrategias de afrontamiento al estrés y su relación con la calidad de vida laboral en trabajadores de un centro de Salud Juliaca, 2022"

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Peralta Peralta, Jhonatan Sergio y Rodrigo Aliaga Sandro Eder
Estudiantes del programa académico de Psicología

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y calidad de vida laboral en trabajadores de un Centro de Salud, Juliaca 2022. Al participar del estudio, deberá resolver dos cuestionarios, uno de 28 ítems y el otro de 35 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominados "Escala de Afrontamiento al estrés Brief Cope-28" y el "Cuestionario de Calidad de Vida Laboral CVP-35", los cuales deberán ser resueltos en un tiempo de 30 minutos, dichos cuestionarios serán entregados en forma física por los investigadores.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, los responsables de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome 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.

Juliaca, de, de 2022

Firma:
Apellidos y nombres:
DNI:|

Anexo 6: Informe Turnitin

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD DE JULIACA, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uta.edu.ec	

Fuente de Internet 1%

9 repositorio.unsa.edu.pe 1%
Fuente de Internet

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

Anexo 07: Evidencia fotográfica





