



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal, área de  
emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Chavez Robles, Diana Carolina (ORCID: [0000-0002-3796-9937](https://orcid.org/0000-0002-3796-9937))

**ASESORA:**

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: [0000-00023919-0185](https://orcid.org/0000-00023919-0185))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2021

## DEDICATORIA

Dedico la elaboración de la investigación al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador, de mis padres y de las personas que más amo, con mi más sincero amor, a mi madre, mi esposo y mi hija.

## AGRADECIMIENTO

Mi gratitud, a la Universidad Privada Cesar Vallejo y a la Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira, un agradecimiento especial por enseñarme y guiarme a adquirir los conocimientos y mejorar el contenido y enriquecer las etapas de mencionada investigación quien sus asesorías han sido posible la realización del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
1.INTRODUCCIÓN	viii
2.MARCO TEÓRICO	4
3.MÉTODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestro, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
4.RESULTADOS	22
5.DISCUSIÓN	29
6.CONCLUSIONES	32
7.RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Matriz operacional	45
Anexo 3: Validación de Juicio de expertos	50
Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos	55
Anexo 5: Instrumentos	56
Anexo 6: Ficha técnica	80
Anexo 8: Base de Datos	81
Anexo 9: Carta de presentación	86
Anexo 8: Declaración de autenticidad	89

## Índice de Tabla

Tabla 1	Estrés Laboral según los profesionales de enfermería en el Servicio de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.	22
Tabla 2	Estrategias de Afrontamiento según los profesionales de enfermería en el Servicio de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.	23
Tabla 3	Estrés laboral en función a las estrategias enfocadas en el problema, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.	24
Tabla 4	Estrés laboral en función a las estrategias enfocadas en las emociones, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.	25
Tabla 5	Estrés laboral en función a las estrategias enfocadas en las emociones, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.	26
Tabla 6	Prueba de normalidad	27
Tabla 7	Correlación no paramétrica	29
Tabla 8	Tablas cruzadas	30

## Índice de figuras

Figura 1	Estrés laboral según el personal en el Servicio de Emergencia del Hospital Villa I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel, 2021.	21
Figura 2	Estrategias de Afrontamiento según el personal en el Servicio de Emergencia del Hospital Villa I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel, 2021.	21
Figura 3	Comparación porcentual del estrés laboral en función a las estrategias enfocadas en el problema, área de emergencia Covid 19, Hospital Villa I Octavio Mongrut Muñoz, 2021	23
Figura 4	Comparación porcentual del estrés laboral en función a las estrategias enfocadas de las emociones, área de emergencia Covid 19, Hospital Villa I Octavio Mongrut Muñoz, 2021	24
Figura 5	Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Estrés Laboral (Desviación de normal)	27
Figura 6	Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Estrategias de Afrontamiento (Desviación de normal)	28

## Resumen

Se realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid-19, IPREES pública, 2021; se aplicó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, lo que permitió establecer la relación entre las dos variables de estudio. La población estuvo constituida por 400 profesionales de la salud, la muestra se determinó mediante un muestreo aleatorio simple, siendo un total de 195 colaboradores de salud; para recolectar los datos se utilizó como técnica, la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Para la variable de estrés laboral el cuestionario constó de 20 ítems y la variable de estrategias de afrontamiento constó de 29 ítems.

En el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. La prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov donde es menor  $p < 0.05$  concluyendo que se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), siendo la distribución para ambas variables no normal, por ende, se usó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman que arrojó un coeficiente de correlación con un valor de 0.232 concluyendo que entre las variables de estrés laboral y estrategias de afrontamiento existe una correlación positiva alta.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, estrategias de afrontamiento, personal de la salud, Emergencias.

Abstract

A study was carried out whose purpose was to determine the relationship between work stress and staff coping strategies, Covid-19 emergency area, public IPREES, 2021; A non-experimental design was applied, with a quantitative approach and correlational descriptive level, which allowed establishing the relationship between the two study variables. The population consisted of 400 health professionals, the sample was determined by simple random sampling, with a total of 195 health collaborators; To collect the data, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. For the work stress variable, the questionnaire consisted of 20 items and the coping strategies variable consisted of 29 items. Descriptive and inferential statistics were used in data processing. The Kolmogorov – Smirnov normality test where  $p < 0.05$  is less, concluding that the alternative hypothesis (H1) is accepted, the distribution for both variables being non-normal, therefore, the non-parametric statistical test Rho of Spearman was used, which yielded a correlation coefficient with a value of 0.232, concluding that there is a high positive correlation between the variables of work stress and coping strategies.

Keywords: Work stress, coping strategies, health personnel, Emergencie



## I. INTRODUCCIÓN

Conforme con la Organización Mundial de la Salud (OMS), las patologías ocasionadas por el estrés en el 2017 sobrepasaron a las patologías infecciosas en Latinoamérica y el Caribe teniendo a más de 88 millones de individuos con trastornos afectivos ocasionados por el estrés. Éste último fue considerado como una epidemia mundial, el cual viene aumentando a grandes pasos a lo largo de los últimos años, a tal punto de considerarlo como un fundamental problema de salud pública.

A nivel mundial, autores como Lip y Rocovado (2019), demostraron que este estrés se muestra en un 14,4% del personal de salud de Argentina, 4% en Ecuador, 4,3% en Colombia y en un 4,3% en Perú, cabe decir que, en tiempos de enfermedad pandémica, tiende a crecer el estrés en la población, por la coyuntura en la que se vive.

El estrés, gracias a su prevalencia, pertenece a nuestra vida diaria hasta el punto que podría ser considerado uno de los males de más grande prevalencia. En el entorno gremial, el personal asistencial de la salud cumple una vocación profesional e indiscutible capacidad de entrega y compromiso hacia el paciente. El sector asistencial se determina primordialmente en los cuidados al individuo; basada en la promoción y prevención del mal o enfermedad y la colaboración del procedimiento y rehabilitación.

Actualmente se sabe que, en nuestra región, el número de profesionales de la salud es insuficiente para cubrir la demanda y necesidades que se suscitan en las instituciones de salud que atienden a pacientes con el diagnóstico coronavirus. Los grupos de trabajo en salud, están constituidos por expertos que laboran en grupo, de forma multidisciplinaria, que tiene como objetivo la atención y cuidado integral de la persona. De igual manera, tiene la gran responsabilidad de ejercer el proceso de atención según los requerimientos concretos del paciente y según las capacidades del servicio especializado.

Todo ello puede producir una contestación adaptable no específica del organismo, nombrado estrés, éste se puede conceptualizar como las perjudiciales actitudes emocionales y físicas que se crean una vez que las exigencias del trabajo no igualan los recursos, las habilidades o las necesidades del profesional de la salud. En la actualidad, el estrés laboral es conceptualizado como un problema en

la salud pública y ocupacional que perjudica el manejo de las empresas producto del funcionamiento que poseen los trabajadores.

El estrés referente al trabajo es un comportamiento de resistencias que suceden una vez que los individuos que trabajan afrontan requerimientos en el área laboral que no equivalen a su entendimiento, vivencias o prácticas y que retan su capacidad para enfrentar el caso. Una vez que hay una inestabilidad en medio de las exigencias laborales y los recursos del área o individuales con los que cuenta el trabajador, entonces, se muestran una secuencia de actitudes que afectarían el organismo. (Álvarez, et al., 2018).

A nivel Nacional, gracias a esta gran problemática el Ministerio de Salud, realizó más de un plan sanitario nacional de salud psicológica para poder alcanzar el desarrollo social, físico y de la mente del sujeto y conseguir de esta forma la salud de toda la población y conseguir que desarrolle sus habilidades como individuo, según Natalia Lizama (2021) sostiene que el 39 % presenta estrés crónico.

A nivel local en la IPREES pública estudiada ha sido creada para la atención a pacientes con Covid - 19 y la calidad de cuidado constituye una gran responsabilidad de los servidores de la salud que se ve reflejada en las intervenciones que se realiza al paciente y no es ajeno a esta problemática en estos tiempos de pandemia, observamos que el personal de salud, está expuesto a diferentes componentes desencadenantes del estrés, que tienen la posibilidad de afectar de manera negativa tanto en el campo laboral, social, familiar y económico, dichos componentes son: La sobrecarga gremial nace una vez que el personal de la salud se ve obligado a hacer una secuencia de ocupaciones o solucionar más inconvenientes de los que le corresponde, viéndose incapaz de saciar cada una de las exigencias laborales de la organización y los pacientes y las familias padecen la efecto de ello, debido a que no obtiene una correcta calidad de atención generando un problema, alterando al personal de salud, que con sus pocos recursos humanos que intentan atender una atención con calidez, y solucionar los esfuerzos en lo cual hace referencia a un beneficio de la salud poblacional.

Por lo expresado anteriormente se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021?, y como problemas específicos se planteó lo siguiente: ¿Cuáles son las estrategias enfocadas en el problema en

función al estrés laboral del personal, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021? ¿Cuáles son las estrategias enfocadas en la emoción en función al estrés laboral del personal, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021?

El trabajo de investigación se justificó a partir de la perspectiva debido a que, por medio de un trabajo evaluado y validado, permitió verificar empírica y estadísticamente elementos teóricos relacionados al estrés laboral y las estrategias de afrontamiento de los trabajadores del área de salud del servicio de emergencia Covid -19, IPREES Pública, 2021; y a su vez se considera que la contingencia de resolver problemas que aparecen de improviso, entre ellas: cubrir funciones en diferentes servicios, la falta de insumos, falta de ventiladores, la escasez del personal con la sabida sobrecarga laboral, los conflictos, la ambigüedad de rol por no existir especificidad de funciones y tareas, la falta de autonomía y autoridad para la toma de decisiones, los rápidos cambios tecnológicos y estímulos de distintos tipos, las condiciones físicas externas inadecuadas, las malas relaciones interpersonales con la finalidad de buscar un óptimo cuidado del paciente, además este estudio sirvió como antecedente para diversas instituciones de salud donde se atiende al paciente con diagnóstico de Covid - 19 para poder tomar medidas preventivas en la disminución del estrés laboral y por ende elevar la calidad de servicio percibido por el paciente y además sirvió como base para posteriores investigaciones.

En consecuencia, el objetivo general fue determinar la relación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021. Dentro de los objetivos específicos fueron: Determinar el estrés laboral del personal de salud en función a las estrategias enfocadas en el problema, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021 y determinar el estrés laboral del personal de salud en función a las estrategias enfocadas en la emoción, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.

Ante el cual se propuso la hipótesis general fue H1: El estrés laboral está relacionada significativamente con las estrategias de afrontamiento del personal, IPREES Pública, 2021. H<sub>0</sub>: El estrés laboral no está relacionada significativamente con las estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021 y dentro de las hipótesis específicas fueron H<sub>i</sub>: Las estrategias enfocadas en el problema se relaciona con el estrés laboral del personal

de la salud, servicio de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021. Hii: Las estrategias enfocadas en la emoción, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.

Esta investigación busca trascender las estrategias afrontadas por el personal de la salud frente al estrés que adquieren en el ámbito laboral, por ello es importante el estudio del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal que labora en el área de emergencia Covid - 19 de una IPRES Pública, 2021; para obtener una intervención eficaz y oportuna por parte del servicio de emergencia.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales tomados en consideración para la presente investigación, tenemos las siguientes referencias:

Aldrete (2017) desarrolló una averiguación cuyo objetivo ha sido detallar síntomas de estrés y la salud en el área de la salud en un hospital público, el análisis ha sido observacional, analítico, que empleó la escala de indicios de estrés Seppo Aro (ESE) y un instrumento para establecer la autopercepción de salud, presencia de patologías, su atención y sus implicaciones en el trabajo. Los resultados indicaron que el personal que labora en el turno nocturno tiene tres veces más riesgo de presentar estrés y que uno de cada tres profesional padece estrés y tiene problemas de salud.

Mendoza y Sánchez (2017) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue determinar si habría alguna relación entre el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la salud con respecto al tiempo de servicio en el área de unidad de cuidados intensivos. La investigación fue descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra adquirida fue de 35 enfermeras, y se empleó 2 instrumentos, relacionados al nivel de estrés del personal y su tiempo que venía laborando en la institución. Los resultados indicaron que no existe relación entre el tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras.

Teixeira, et ál. (2016) señala que el estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los trabajadores de la salud, guarda relación, a su vez el objetivo fue estudiar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por técnicos y auxiliares de enfermería, así como su sociedad con variables de tipo sociodemográficas. La investigación fue de corte transversal, su muestra obtuvo 310 personal de la salud, se utilizó la Job Stress Scale y la escala de modos de enfrentamiento de dificultades. Los efectos indicaron que las estrategias centradas en el problema resultaron ser protectoras en relación al estrés. Se concluyó: que solo el 55% de los trabajadores de salud presentan un estrés laboral de las cuales 40% aplica las estrategias de afrontamiento de forma inadecuada.

Vaquero y Portero (2015) en el estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el agotamiento profesional, satisfacción y estrés laboral del personal de enfermería en un centro de salud universitario” con el objetivo de estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y

satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral. Estudio descriptivo transversal en 258 enfermeros y auxiliares, utilizó Maslach Invento Nursing Stress Scale y Font Roja. Los resultados indicaron que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal.

Cortaza y Francisco (2014) En su trabajo de investigación realizada en relación al estrés laboral y plantear el grado del estrés a fin de detectar los recursos primarios y los estresores que están perjudicando a los enfermeros de un hospital de Veracruz. La investigación fue de corte transversal. Los resultados indicaron que el 38% de los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y susceptibles al sufrimiento de los pacientes.

Entre los antecedentes nacionales tomados en consideración para la presente investigación, las cuales son:

Rivas, et al. (2020) su investigación estuvo dirigido a identificar los mecanismos de afrontamiento utilizados y el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los enfermeros en los servicios críticos en el Hospital Regional Mariscal Llerena, Ayacucho, el agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional, así como los mecanismos de afrontamiento más aplicados por los profesionales cuyos resultados encontraron correlación entre variables.

Palma, et al. (2019) su estudio estuvo dirigido a determinar la relación entre el nivel de estrés y los tipos de estrategias de afrontamiento en enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray (HVLE), Trujillo, se conformó por 30 enfermeras y la recolección de datos se obtuvo a través de los instrumentos: Escala de Valoración del nivel de estrés y cuestionario de estilos de afrontamiento (COPE), cuyo resultado refleja que el nivel más frecuente de estrés en las enfermeras de Centro Quirúrgico del HVLE de Trujillo fue el nivel alto (63%), así como el nivel más habitual de afrontamiento es el nivel medio (43%). Finalmente, existió relación entre el nivel de estrés y nivel de afrontamiento, tanto de manera general ( $p = 0.0467$ ), como en los tipos de estrategias enfocadas al problema ( $p = 0.0329$ ) y otras estrategias ( $p = 0.0444$ ).

Huallpa, et al. (2019) su estudio estuvo dirigido a determinar la correlación que existe entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que afronta

el profesional de la salud en la Unidad de Vigilancia Intensiva (UVI) de un determinado hospital; dicho estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal y de diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 26 profesionales de la salud, en relación a las técnicas y procesamiento de datos y como instrumentos: La escala "Nursing Stress Scale" (NSS) y el Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI). Los resultados conseguidos reflejaron que el personal de salud que labora en una IPREES pública, reflejó un porcentaje mínimo de estrés laboral, seguido de mediano nivel; en relación a las especificaciones que originan mayor nivel de estrés a la dimensión ambiente físico, definitivamente es la carga adicional de las labores, en el mismo entorno psicológico, sufrimiento de pacientes y falta de apoyo. Respecto a la segunda variable que son estrategias de afrontamiento, el personal de la salud presentó mediano nivel, es decir la respuesta hacia el estrés en el ámbito laboral, la revalorización positiva, búsqueda de una orientación repercutieron en el estado mental del profesional. En conclusión, existió una relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento. (chi cuadrado 0.013).

Velásquez, et al. (2014) su estudio estuvo dirigido a determinar el nivel de estrés laboral en enfermeros de emergencia y cuidado críticos del Hospital Santa Rosa. Fue un estudio cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo de corte transversal. Los resultados indicaron que el nivel de estrés laboral en su mayoría es nivel medio, manifestaron encontrarse agotados al final de una jornada de trabajo, trayendo consigo un trato no ideal e incorrecto a algunos pacientes, bajo ese resultado puedan crear soluciones e intervenciones que favorezcan y puedan crear una atmósfera relajada con sus pacientes.

Valle, et al. (2014) en el estudio: Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo. Este estudio de tipo descriptivo - comparativo de corte transversal; se desarrolló con la finalidad de comparar los niveles de estrés laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo (HBT) con las enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo (HRDT). La muestra estuvo constituida por un total de 17 enfermeras de ambas instituciones hospitalarias. La recolección de datos se realizó utilizando el cuestionario "The Nursing Stress Scale". Los resultados obtenidos arrojaron que el 64% de las enfermeras del HBT y el 51% del HRDT presentaron un nivel medio de

estrés laboral en tanto que el 49% de enfermeras del HRDT y 36% del HBT presentó nivel Bajo de estrés laboral.

Huaranga, et al. (2014) en su estudio titulado: "Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeros del servicio emergencia del hospital José Agurto Tello Chosica, marzo - 2014", con la finalidad de la realización de dicho estudio fue conocer el estrés laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia de mencionado hospital. Cabe señalar que el trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo y su método fue hipotético deductivo, además fue una investigación descriptiva correlacional y tuvo un diseño no experimental trasversal; la muestra fue un determinado grupo de profesionales de enfermería, cuya finalidad fue que el nivel de estrés laboral es regular y las estrategias de afrontamiento fueron aplicados al problema seguidos de la emoción y otros estilos.

Tapia y Bustamante (2014) en su trabajo de investigación sostiene la importancia de conocer y comprender los modos de brindar calidad de atención óptima y describir las estrategias de afrontamiento, el método fue descriptivo exploratorio con abordaje cualitativo, aplicado a enfermeras del servicio de medicina del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Lima. La técnica planteada fue entrevista y se obtuvo que, ante una alteración de los modos de cuidar de la enfermera en situación de estrés laboral, las estrategias de afrontamiento son manejadas adecuadamente. La creación de los espacios de diálogo y el trabajo solidario, como estrategias de afrontamiento.

Huisacayna, et al. (2014) en su investigación cuyo objetivo es determinar los componentes asociados al síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de un hospital de la ciudad de Ica, importante señalar que su muestra fue representativa de estudios metodológicos fehacientes y cuyos resultados reflejaron que el 9.5% de los profesionales de enfermería del Hospital Santa María del Socorro presentan Síndrome de Burnout; el 52.38% presentan alguna alteración de los factores del Síndrome de Burnout, lo que implica el factor de la edad, tiempo de labor en la institución, la baja representatividad salarial, laborar en otros centros hospitalarios, estado civil, poco entretenimiento, realizar turnos nocturnos



constantemente y poco estímulo por parte de las autoridades de mencionado hospital.

Calsina, et al. (2014) en el estudio obtenido se tuvo como fin primordial decidir el grado de estrés laboral de la enfermera que trabaja en Centro Quirúrgico de la Institución III Salcedo. El objetivo estuvo orientado a brindar información actualizada e importante a la organización con el objetivo que se formule técnicas orientadas a fortalecer el desempeño y afrontamiento del estrés. El análisis ha sido de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, y de corte transversal. La población estuvo constituida por 16 enfermeras asistenciales que laboran en esta área. El instrumento ha sido el cuestionario y el inventario de Maslach; las conclusiones a las que se llegaron fueron: El 10 (62.5%) enfermeras muestra un grado de estrés laboral moderado. Con relación a las sub escalas en la magnitud de cansancio emocional muestran un grado moderado: 10 (62.5%) enfermeras; en la magnitud de despersonalización: 8 (50.0%) enfermeras muestran grado moderado seguido de 07 (43.75%) enfermeras que muestran un grado leve; en la magnitud de ejecución personal 08 (50%) enfermeras presentaron un grado moderado, 01 (6.25%) enfermera muestra un grado elevado; siendo dichos resultados fundamento para que se tome medidas relacionados a este tema, debido a que ello puede llegar a afectar en la calidad de atención que se ofrece al usuario.

Martínez. et al. (2013), en su investigación se buscó decidir el grado de estrés laboral del enfermero en la Unidad Quirúrgica de la Institución Arzobispo Loayza. Se concluyó que, el 49 % presentaron un grado de estrés medio, 31 % presentaron un nivel bajo de estrés y 20% presentaron un nivel alto de estrés. En cuanto a las dimensiones los profesionales de enfermería encuestados solo refieren sentirse afectados en la dimensión de realización personal, dado que las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización no significan problema. El hecho que solo un componente del síndrome de burnout se encuentra afectado no significa que éste y los otros componentes se mantengan estáticos, y que a largo plazo no afecten la salud mental de los enfermeros. Por tanto, no implica que los niveles jerárquicos de enfermería no se preocupen por mejorar las condiciones laborales en general.

Álvarez. et al. (2013), indagó sobre el nivel del Síndrome de Burnout y

Estrategias de Afrontamiento en el profesional de enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo. El estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal. Se concluyó que, la mayoría de los profesionales de enfermería tienen Síndrome de Burnout de medio a alto, ya que se sienten frustrados por el trabajo que realizan, les preocupa que el trabajo les desensibiliza, tratan a algunos pacientes como si fueran objeto y acerca de las estrategias de afronte la mayoría lo utilizan a menudo ya que tienen una acción directa en torno al problema, concentran los esfuerzos en hacer algo acerca de ello, intentan conseguir apoyo emocional de amigos y familiares, intentan verlo de manera diferente para hacerlo parecer más positivo.

Según los estudios realizados por Hernández (2013) refiere que el término estrés tiene origen en el estudio de la física en el siglo XVII cuando en esa época el inglés Robert Hooke descubrió la energía potencial elástica y encontró la relación entre las deformaciones de un cuerpo y la fuerza aplicada sobre éste. Trucco, et ál. (2002) sostiene que la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y este, análogamente a una máquina, se expone a un desgaste. Por ello los científicos trataron de relacionar el estrés con un desgaste el sistema nervioso o energía nerviosa. Ello se logra enfatizar y cobra mayor relevancia cuando en el siglo XVIII el personal médico plantea que la tercera parte de las enfermedades se debían a orígenes nerviosos.

El inglés Young siglo XIX sostiene que el estrés es una respuesta intrínseca del objeto propio a su estructura, provocado por la fuerza concurrente, es a partir de ello comienza la exportación de la terminología científica a otros campos como la medicina, la biología y la química. Es el fisiólogo Claude Bernard, a principios del siglo XIX quien indica los primeros reportes del concepto de estrés aplicado a otras ciencias como por ejemplo la medicina. Así mismo Benjamín en el siglo XIX hace relevancia a las aportaciones de Freud en relación con las enfermedades y el estrés desarrollando una conspiración psicoanalítica, sosteniendo que en los años cincuenta el estrés juega un papel fundamental de catalizador de la enfermedad.

La Organización Mundial de la Salud - OMS (2016), denomina al estrés ser una reacción fisiológica que de manera conjunta trabaja al cuerpo para una determinada acción.

Edelmann, et al. (2016) sostiene que el estrés se produce cuando la persona considera que las demandas laborales superan o exceden sus recursos de adaptación. En consecuencia, el estrés laboral hace referencia a un proceso de interacción complejo, determinado por las características del trabajador y del ambiente laboral; este proceso, bajo determinadas circunstancias, puede llegar a desencadenar problemas graves de salud.

Martínez, et al. (2017) indica que el estrés laboral es uno de las primordiales molestias por parte de los trabajadores de salud a nivel mundial. Una persona que trabaja y está estresado suele ser débil, estar poco motivado, ser menos provechoso y tener menos seguridad laboral. Debido a la internacionalización a los cambios del ecosistema del trabajo, las personas que trabajan combaten día el estrés laboral; es así que una persona que sufre de estrés no da todo de sí al estar limitada por las molestias que causa el estrés.

El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace muchos profesionales de la salud experimenten algún tipo de frustración y un alto nivel de tensión emocional que conlleva a un aumento de los niveles del estrés laboral y del desgaste profesional.

Selye (1996) sostiene que el desarrollo del estrés se suscita en tres fases, considerando las siguientes: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento. La fase de alarma hace referencia a la amenaza que padece el organismo fisiológicamente por las circunstancias provocadas por la activación de una serie de glándulas, como son el hipotálamo y la hipófisis ubicada en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales ubicadas sobre los riñones. La amenaza o riesgo, al ser detectada, es el cerebro quien estimula al hipotálamo y éste produce sustancias específicas, que actúa como mensajeros para zonas específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada ACTH (Adrenocorticotrópica) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal. A su vez los corticoides participan como mensajeros, debido a que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina.

Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en todo el organismo.

La segunda fase conocida como la fase de resistencia hace referencia a que la amenaza prolongada de agente lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales en el organismo, no sólo afecta su adaptación a dicha demanda de manera progresiva, sino también puede disminuir sus capacidades de respuesta debido ello a la fatiga que se producen en las glándulas del estrés.

La tercera fase hace referencia al agotamiento que conduce al estado de gran deterioro con pérdida importante de las funciones fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual la persona suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio que lo rodea.

Selye clasifica el estrés de la siguiente manera: El estrés positivo, indica que permite alcanzar el placer y adaptarse al entorno medio ambiental desencadenando una respuesta agradable. Y el estrés negativo, indica que se disminuye la capacidad de adaptación frente a todo aquello que se hace en contra de los principios o de sí mismo. Oblitas (2014).

Slipak, sostiene que el estrés se divide en estrés carencial, estrés por exceso, provocado por el cambio y por intolerancia. El estrés carencial se refiere a su aparición cuando existe una pérdida de algún factor indispensable para el bienestar de la persona, por ende, los agentes que provocan mencionado estrés, incluirían la falta de elementos indispensables para el mantenimiento del equilibrio químico del cuerpo, por ejemplo, la falta de agua, la falta de vitaminas, la falta de oxígeno, entre otras. El estrés por exceso hace referencia al trastorno del equilibrio orgánico, por ejemplo, la exposición a un intenso calentamiento podría originar lesiones tisulares en forma de quemadura. El estrés provocado por el cambio hace referencia a daños en procesos psicológicos del organismo al igual que la conducta. Y el estrés por intolerancia se pueden ejemplificar por las reacciones alérgicas a cierto tipo de alimentos, sustancias químicas, que padecen las personas. Martínez (2010).

Según la Organización Mundial de la Salud (2007) define al estrés laboral como la reacción que tiene un trabajador ante las exigencias, presiones laborales

que no se ajustan a sus conocimientos, sometiendo a prueba, sus capacidades para afrontar una determinada situación.

Martínez (2004) sostiene que las condiciones típicas del estrés en el ambiente laboral son las condiciones físicas del trabajo, la distribución temporal del trabajo y su distribución a lo largo del día, la demanda o carga de trabajo, la falta de definición de funciones, los conflictos personales, la falta de comunicación, la falta de reconocimiento, la valoración de tareas realizadas, el tipo de personalidad, las relaciones conflictivas con los compañeros de trabajo; a su vez indica que el estrés es un proceso que se inicia con síntomas leves como por ejemplo el cansancio o la fatiga.

Con respecto a los tipos de estrés laboral, Slipak (2000) indica 2 tipos: el episódico y el crónico. El estrés laboral episódico es aquel que se presenta en un tiempo único, ya que tiende a resolverse seguido de la desaparición de todos los síntomas que conllevaron al cuadro de estrés. Y el segundo tipo de estrés es el denominado crónico, este tipo de estrés se refiere a la intensidad y prolongación de tiempo y frecuencia de estrés, y se caracteriza por un agotamiento progresivo físico y mental.

Es importante considerar los factores desencadenantes del estrés laboral, es Hunermann, et ál. (2003) es quien clasifica al estrés laboral en categorías generales, que podrían resumirse en la sobrecarga de trabajo, la función que desempeña el empleado, el horario laboral, política interna del lugar de trabajo, relaciones laborales, infraestructura hospitalaria y el desplazamiento.

Por otra parte, Garza (2011) sostiene que el profesional de salud en el ámbito que se desenvuelve y desempeña sus funciones, estarán sometidos a un alto nivel de estrés, con una alta prevalencia de trastornos psicológicos, relacionados con el estrés, insatisfacción laboral, ausentismo y frecuentes cambios de puesto de trabajo.

Suárez (2012) sostiene que los estresores laborales son la sobrecarga de trabajo y falta de personal; el conflicto con el sufrimiento y la muerte; las relaciones con los pacientes y familiares y las relaciones con el resto del personal sanitario

La American Nursing Association, menciona que una profesión comprende el diagnóstico y el tratamiento de las personas en torno a sus problemas de salud, tanto los de riesgo como los potenciales. Estos fundamentos hacen que el desarrollo del profesional de la salud, se de en un entorno donde el profesional ofrece cuidados directos a pacientes con enfermedades de tipo físico y psicológico. De ahí que es frecuente encontrar algunos profesionales con pérdida de motivación, bajo rendimiento, deterioro del trato que ofrecen, generando algunas veces conflictos. La razón de este estrés en enfermería no se podría atribuir a un único factor o estresor, sino a la suma de condiciones estresantes que someten al profesional de la salud a una carencia de recursos para hacer frente a estas situaciones estresantes. La alta prevalencia de estrés laboral en los profesionales de la salud se debe a la responsabilidad que tienen sobre la calidad, calidez y el equilibrio de la salud de un paciente, así como el trato con ellos y los problemas de organización y clima laboral en el centro laboral. Los diversos estudios desarrollados sobre el estrés laboral en los profesionales de salud, han puesto de manifiesto el elevado número y variedad de estresores laborales a los que se enfrenta a diario en el desarrollo de sus intervenciones.

Con respecto a la segunda variable de la investigación, que corresponde a las estrategias de afrontamiento, Reyes (2007) define al afrontamiento como el comportamiento amplio de las personas ante la diversidad de situaciones y experiencias a las que han de enfrentarse cotidianamente, independientemente de la importancia o significación que pudieran tener objetiva o subjetivamente.

Figuerola, et ál. (2005) sostiene que la capacidad de afrontamiento como un conjunto de respuestas (pensamientos, sentimientos, acciones) que un sujeto utiliza para resolver situaciones problemáticas y reducir las tensiones que ellas generan.

Canessa (2002) definen al afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales empleados para manejar las demandas internas o externas del individuo en una determinada situación estresante; considerando al afrontamiento como un proceso cognitivo-conductual. Lazarus explica que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas

y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”, las llamadas estrategias de afrontamiento frente al estrés.

La clasificación de las estrategias de afrontamiento está dirigida al problema y suelen ser utilizadas en condiciones de estrés visto como controlable: son estrategias orientadas hacia la tarea, para alcanzar la resolución y/o modificación del problema. Se manifiesta cuando el individuo busca modificar la situación existente, ya sea alejando o disminuyendo el impacto de la amenaza. Comprende los siguientes: resolución de problemas, análisis lógicos, búsqueda de orientación y apoyo y revaloración positiva. Y las estrategias de afrontamiento dirigidos a la emoción tienden a ser utilizadas cuando percibimos el evento estresante como incontrolable, como lo que se puede experimentar ante el peligro: se intenta afrontar el problema centrándose en las emociones y liberarlas e intentar relajarse. Se dirigen a disminuir o eliminar reacciones emocionales desencadenantes por la fuente estresante y comprenden: por evitación cognitiva, aceptación, búsqueda de gratificaciones y descarga emocional.

Las teorías empleadas en esta investigación fueron Hildergard Peplau con la teoría de las relaciones interpersonales; basándose en las ciencias biológicas y conductuales. Un modelo y teoría de relaciones interpersonales, además refiere que unas buenas relaciones interpersonales tienen un fin terapéutico e influyen en el comportamiento del personal de salud con sus colegas y pacientes.

Y el segundo modelo empleado es Callista Roy (1970) elaboró un modelo de adaptación, Roy Adaptation Model (RAM), y señala que las respuestas adaptativas son respuestas que favorecen la integridad de la persona en términos de metas de supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. Roy, en su trabajo como enfermera, observó la gran capacidad de recuperación que tenían los niños y también su capacidad para adaptarse a cambios físicos y psicológicos importantes, concretamente, le impactó su nivel de adaptación. Al factor que pone en marcha la conducta lo denomina estímulo focal, que es el estímulo interno o externo más inmediato al que se enfrenta el ser humano. Los factores del entorno que se le presentan a la persona los denomina estímulos contextuales y los estímulos residuales son aquellos que singularizan a la persona, le dan sentido, en definitiva, esencia. Roy describe los mecanismos innatos de afrontamiento como procesos

automáticos, aunque los seres humanos no piensan en ellos. Las experiencias vividas a lo largo de la vida ayudan a presentar reacciones habituales ante estímulos particulares. El campo de actuación de la enfermera estaría vinculado a aquellas situaciones en las que la persona que se está adaptando presenta reacciones ineficaces. La enfermera que se guía mediante los cuatro modos adaptativos de la teoría de Roy puede encontrar una valoración de las conductas que manifiesta la persona que son generadoras de estrés, entre ellos el modo fisiológico de adaptación, modo de adaptación de autoconcepto de grupo, modo de adaptación de desempeño de rol y modo de adaptación de la interdependencia. Escarna, et. ál. (2010)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de Investigación: Según la naturaleza del problema y los objetivos, el estudio correspondió a una investigación de tipo aplicada, cuyo objetivo es



encontrar estrategias que puedan ser empleadas en el abordaje de un problema determinado a través del conocimiento. Vargas (2009)

Diseño de Investigación: El proyecto fue de un diseño no experimental, lo que significa que no hubo manipulación de las variables por lo tanto no se influyó en los resultados; fue de enfoque cuantitativo, porque se basó en la recolección de datos, números y estadísticas, fue de nivel descriptivo correlacional porque se relacionaron las variables y me permitió responder la pregunta de investigación. Tomala (2016).

3.2 Variables y operacionalización: El trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, la primera variable estudiada fue estrés laboral; y, la segunda variable fue estrategias de afrontamiento.

Variable 1: Estrés Laboral

Variable 2: Estrategias de Afrontamiento

Definición conceptual de la variable 1: El estrés Laboral, según Lazarus y Folkman (2016) son aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de la persona.

Definición operacional: Se tomó como referencia los criterios establecidos según Mason (2016), de tal forma que, esta variable fue medida por 2 dimensiones, D<sub>1</sub>: Estresores se define como los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés, se pueden encontrar muchas situaciones estresantes y también muchas clasificaciones de las mismas. y D<sub>2</sub> Respuestas, hace referencia al grado respuesta de incertidumbre profesional y la frecuencia de conflictos en el trabajo; se aplicó el cuestionario confeccionado por el investigador, en base a las actividades definidas para el estrés laboral, conformado por veinte, (20) ítems.

Indicadores: Entre los indicadores de la primera dimensión D<sub>1</sub> Estresores comprendieron: Nivel de conocimiento personal, grado de responsabilidad por el cuidado de los pacientes, frecuencia de conflictos en el trabajo y grado de incertidumbre profesional, y como indicadores de la segunda dimensión D<sub>2</sub>:

Respuestas se encuentra: presencia de síntomas somáticos, presencia de síntomas psicológicos y presencia de afectación de las relaciones sociales.

Escala de medición: La escala será ordinal.

Definición conceptual de la variable 2: Estrategias de Afrontamiento, según Fernández (2018), las estrategias de afrontamiento constituyen los esfuerzos, tanto conductuales como cognitivos, que realiza el individuo para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por las transacciones estresantes. Estas respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, reduciendo el estrés y promoviendo estados de salud a largo plazo; o desadaptativas, en cuyo caso pueden reducir el estrés a corto plazo, pero tener consecuencias graves a largo plazo.

Definición operacional: La medición se realizó a través de las siguientes dimensiones, D<sub>1</sub>: Estrategias enfocadas en el problema se refiere cuando el individuo busca modificar la situación existente, ya sea alejando o disminuyendo el impacto de la amenaza y D<sub>2</sub>: estrategias enfocadas en las emociones tienden a ser utilizadas cuando percibimos el evento estresante como incontrolable, como lo que se puede experimentar ante el peligro: se intenta afrontar el problema centrándose en las emociones y liberarlas e intentar relajarse; se aplicó el cuestionario en función a lo señalado por Domínguez (2016) adaptado por la investigadora y conformado por treinta y cuatro (34) ítems.

Indicadores: Tenemos como indicadores de la primera dimensión D<sub>1</sub> Estrategias enfocadas en el problema: Resolución del problema, reestructuración cognitiva, evitar el problema y pensamiento desiderativo. Con respecto a la segunda dimensión D<sub>2</sub>: Estrategias enfocadas en las emociones, se tiene los siguientes indicadores: Apoyo Social, Expresión emocional, Aislamiento social y autocrítica.

Escala de medición: La escala será ordinal.

### 3.3 . Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población estuvo constituida por el personal del Servicio de Emergencia Covid - 19 de una IPREES pública que laboran en el área

asistencial conformado por 400 colaboradores de salud. Esta población contiene elementos que participaron del fenómeno que fue definido y delimitado en el problema de investigación; añadido a ello fue delimitado en el problema de investigación; además, de tener la característica cuantificada y estudiada como unidad de análisis. López (2016).

- Criterios de inclusión: Como criterio de inclusión se consideró al personal de salud que labore en el servicio de emergencia Covid 19 de una IPREES pública, la cual la presente investigación se enfocó en las estrategias de afrontamiento en el nivel de estrés laboral.

- Criterios de exclusión: Se excluyó a los profesionales de la salud que no laboren dentro de área de emergencia y que se encuentren de licencias y vacaciones, así mismos profesionales de la salud que sean modalidad reten y pasantías.

Muestra: Se abarcó a un determinado grupo representativo de la población, es decir fue parte de una población seleccionada sobre la cual se recolectó datos para finales de la investigación. La muestra debió ser estadísticamente representativa de dicha población. Narváez (2014).

Para la estimación de la muestra, se aplicó la fórmula que corresponde cuando la población es finita, obteniéndose como resultado una muestra de 195 personas (personal de la salud), que laboran en el área de emergencia Covid -19 de una IPREES pública.

Muestreo: Se aplicó el muestreo aleatorio simple del método probabilístico, en tanto, se conocen a las personas que conforman la población, teniendo la misma probabilidad de ser seleccionados para su representación y ser parte de la muestra (anexo 3). Las personas fueron registradas en una hoja de cálculo, y se le asignó un número correlativo a fin de aplicar una selección al azar hasta completar la muestra requerida (Hernández; Fernández y Baptista, 2014).

Unidad de análisis: En la presente investigación se consideró al personal de la salud como unidad de análisis, por cuanto es el sujeto delimitado por el investigador para ser estudiado. Bolaño (2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: En el presente trabajo de investigación el instrumento que se aplicó un cuestionario de tipo descriptivo ordinal el cual fue adaptado por la investigadora para luego ser validado mediante el juicio de expertos, quienes emitieron su aplicabilidad para aplicarlo en el personal del área de una IPREES pública. Este cuestionario fue elaborado con las dimensiones de las variables estrés laboral y estrategias de afrontamiento, la técnica empleada fue la encuesta, que nos permitió recoger nuestros datos de ambas variables, es un mecanismo para la obtención de datos. Para ello se logró la validez del instrumento con un juicio de 3 expertos, quienes deben contar con experiencia en el tema de investigación y para la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach la confiabilidad del instrumento cuestionario de estrés laboral es de 0.988; y, del instrumento cuestionario estrategias de afrontamiento es de 0.990, es decir, para ambos casos la fiabilidad es excelente.

3.5. Procedimientos: Se solicitó la autorización respectiva para la recolección de datos a través de Unidad de Investigación de la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada Cesar Vallejo, fue enviada al área de jefatura de una IPREES pública y Jefatura del área de Emergencia Covid – 19 de la IPREES pública, se presentó a la Dirección de la IPREES pública, para las coordinaciones pertinentes (fecha, horario de recolección de datos, condiciones de recolección de datos, entre otros), en el turno de la mañana se realizó la entrega de la solicitud en el área de emergencia Covid – 19 de una IPREES pública y previa identificación se solicitó la firma del consentimiento informado del paciente para su participación voluntaria en el estudio y se obtuvo la recolección de datos, cabe resaltar que se solicitó que respondieran de forma honesta y veraz, se aclaró dudas y se brindó la seguridad que los datos tuvieron carácter confidencial y utilizado solamente

con fines de la investigación y la recolección de datos, se realizó en un periodo de dos semanas consecutivas, en el área de Emergencia Covid – 19 de una IPREES pública.

Métodos de análisis de datos: Descriptivo e inferencial.

Se realizó una estadística descriptiva e inferencial, con el uso de las técnicas y herramientas estadísticas necesarias (tablas y figuras), haciendo uso del Microsoft Excel 2019 y del software estadístico SPSS versión 25, el cual permitió hallar la relación de las variables y contrastar el nivel de significancia con la hipótesis para la contrastación de la hipótesis, se analizó los datos que fueron recogidos en el instrumento, cuya información se procedió en el programa SPSS 25. Hernández (2012)

3.6 Aspectos éticos: La tesis de investigación se realizó preservando los principios y derechos por la Universidad Privada Cesar Vallejo, con la finalidad de respetar a los profesionales de la salud en cuanto a integridad, búsqueda de bienestar, honestidad, rigor científico, competencia profesional y científica. y estuvo basada en los conocimientos de los siguientes valores y principios: beneficencia y no maleficencia, justicia, autonomía y confiabilidad, con la aprobación de la solicitud de autorización cursada a la institución objeto de la presente tesis de investigación.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1: Estrés Laboral según los profesionales de enfermería en el Servicio de Emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021.

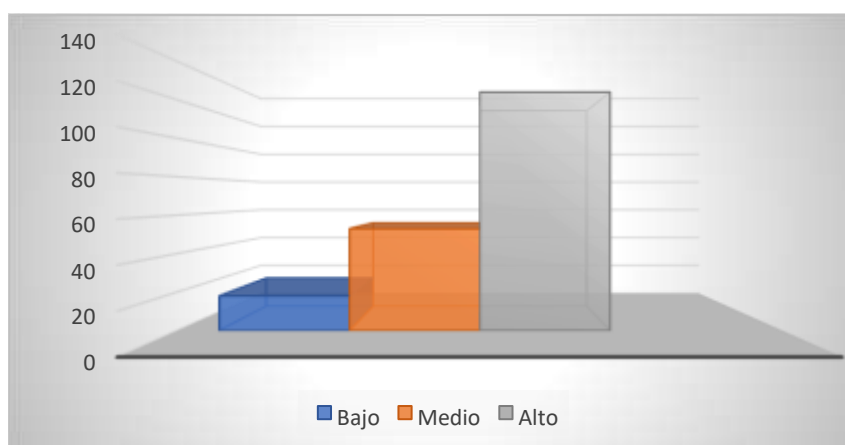
## Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje <u>acumulado</u>
Válido Bajo	18	9,2	9,2	9,2
Medio	53	27,2	27,2	36,4
Alto	124	63,6	63,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021*

De los resultados que se aprecia en cuanto al estrés laboral según el personal en el Servicio de Emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021; que el 63.3 % de los encuestados tienen estrés laboral alto, mientras que el 27.2 % tienen un estrés laboral medio y un 9.2% tienen un estrés bajo en el Servicio de Emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021, la cual indica que en un porcentaje considerable el personal de la salud se encuentra con un estrés laboral permanente.

Figura 1. Estrés laboral según el personal en el Servicio de Emergencia Covid 19, IPREES pública, San Miguel, 2021.



*Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021*

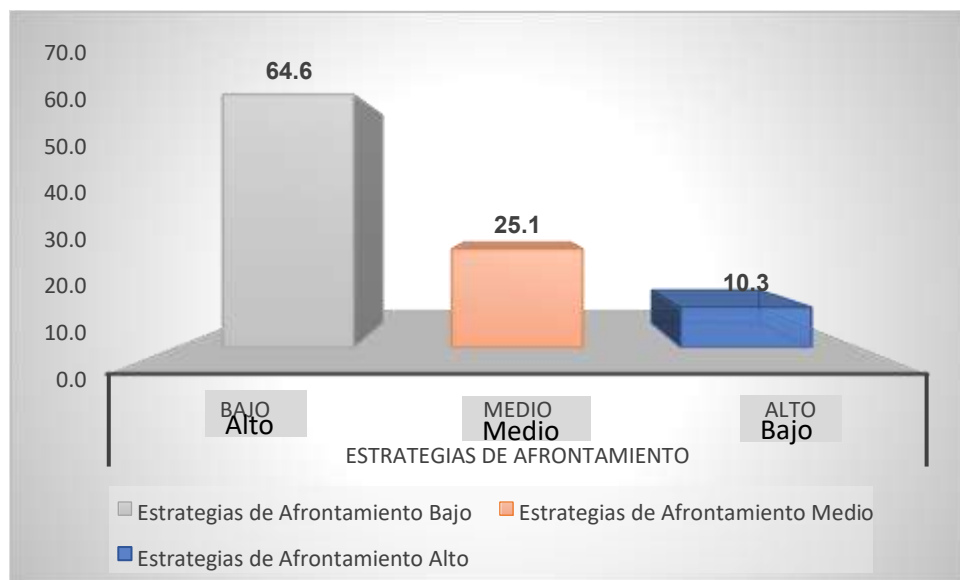
Tabla 2: Estrategias de Afrontamiento según los profesionales de enfermería en el Servicio de Emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021.

Estrategias de Afrontamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	126	64,6	64,6	64,6
	Medio	49	25,1	25,1	89,7
	Bajo	20	10,3	10,3	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021

Interpretación: De los resultados que se aprecia en cuanto a estrategias de afrontamiento del personal en el Servicio de Emergencia Covid - 19, IPREES pública, 2021; que el 64.4 % de los encuestados tienen un afrontamiento estratégico alto, mientras que el 25.1 % tienen un estrés laboral medio y un 10.3% tienen un estrés bajo, lo que significa que el personal de salud no cuenta con estrategias de afrontamiento en su día a día en el lugar de labores.

Figura 2: Estrategias de Afrontamiento según el personal en el Servicio de Emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021.



Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021

Tabla 3: Estrés laboral en función a las estrategias enfocadas en el problema, área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021.

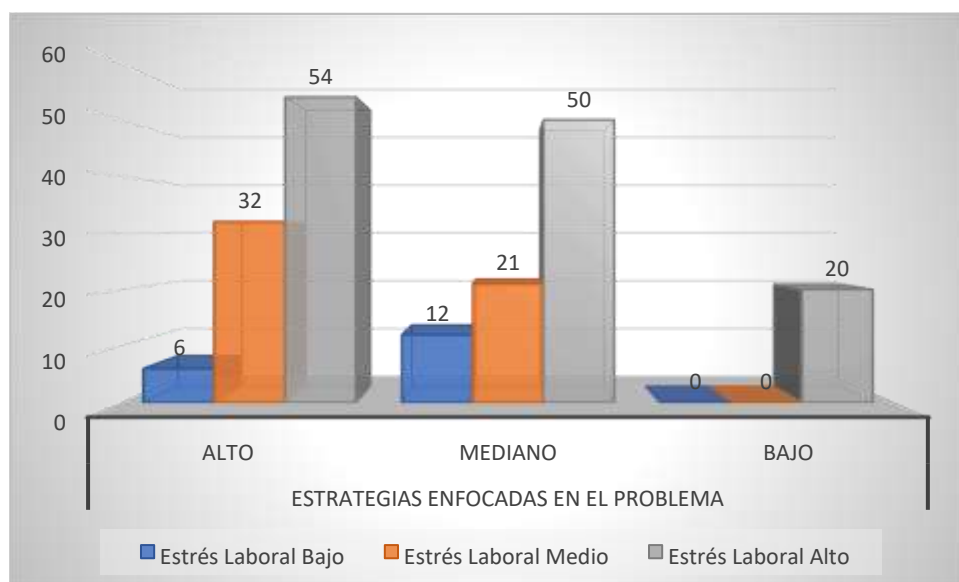
### Estrategias enfocadas en el problema

		Alto	Mediano	Bajo	Total
Estrés	<u>Bajo</u>	<u>6</u>	<u>12</u>	0	18
Laboral	<u>Medio</u>	<u>32</u>	<u>21</u>	0	53
	Alto	54	50	20	124
Total		92	83	20	195

Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021

Interpretación: De los resultados que se aprecia en cuanto al estrés en función a las estrategias enfocadas en el problema del personal del área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021; refleja que 54 de los encuestados tienen un nivel alto de estrés laboral y a la vez una mala estrategia de afrontamiento, lo que se traduce en la inmersión de factores desencadenantes que conllevaron al personal de salud a tener un mal manejo de la situación.

Figura 3. Comparación porcentual del estrés laboral en función a las estrategias enfocadas en el problema, área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021.



Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021

Tabla 4: Estrés laboral en función a las estrategias enfocadas en las emociones, área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021.



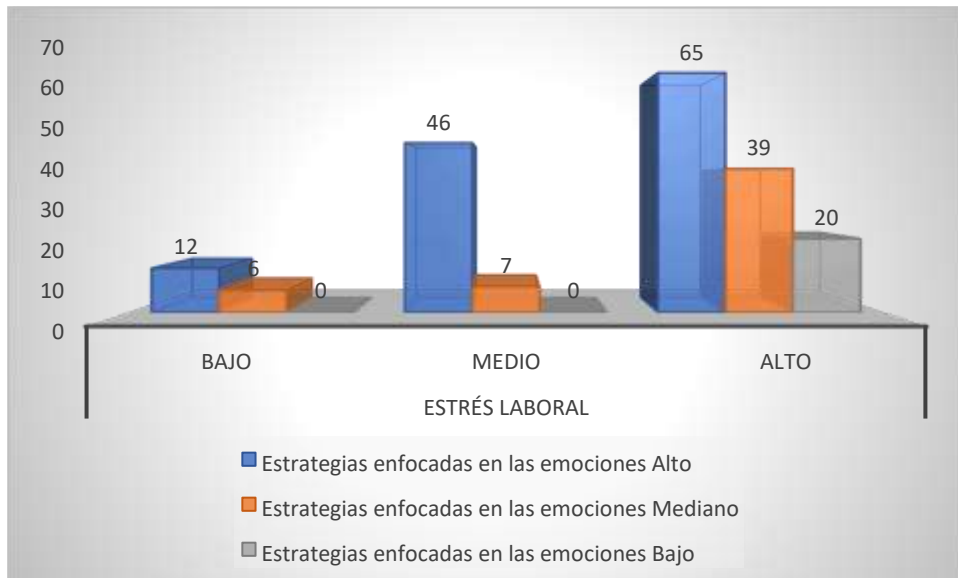
### Estrategias enfocadas en las emociones

	Alto	Mediano	Bajo	Total	Estrés	Bajo	12	6
	0	18						
Laboral		<u>Medio</u>	<u>46</u>		<u>7</u>	0		<u>53</u>
		Alto	65		39	20		124
Total			123		52	20		195

Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021

Interpretación: De los resultados que se aprecia en cuanto al estrés en función a las estrategias enfocadas en las emociones del personal del área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021; refleja que 65 de los encuestados tienen un nivel alto de estrés laboral y una mala estrategia de afrontamiento enfocadas en las emociones como la autocrítica, apoyo social y expresión emocional.

Figura 4. Comparación porcentual del estrés laboral en función a las estrategias enfocadas de las emociones, área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021.



Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021

Tabla 5: Procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Estrés Laboral	195	100,0%	0	0,0%	195	100,0%
Estrategias Afrontamiento	195	100,0%	0	0,0%	195	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la IPREES pública 2021

Interpretación: De los datos visualizados en la tabla 5, indica que el procesamiento de datos, los casos válidos son 195 conformando el 100%.

Tabla 6: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	0,111	195	0,000
Estrategias Afrontamiento	0,160	195	0,000

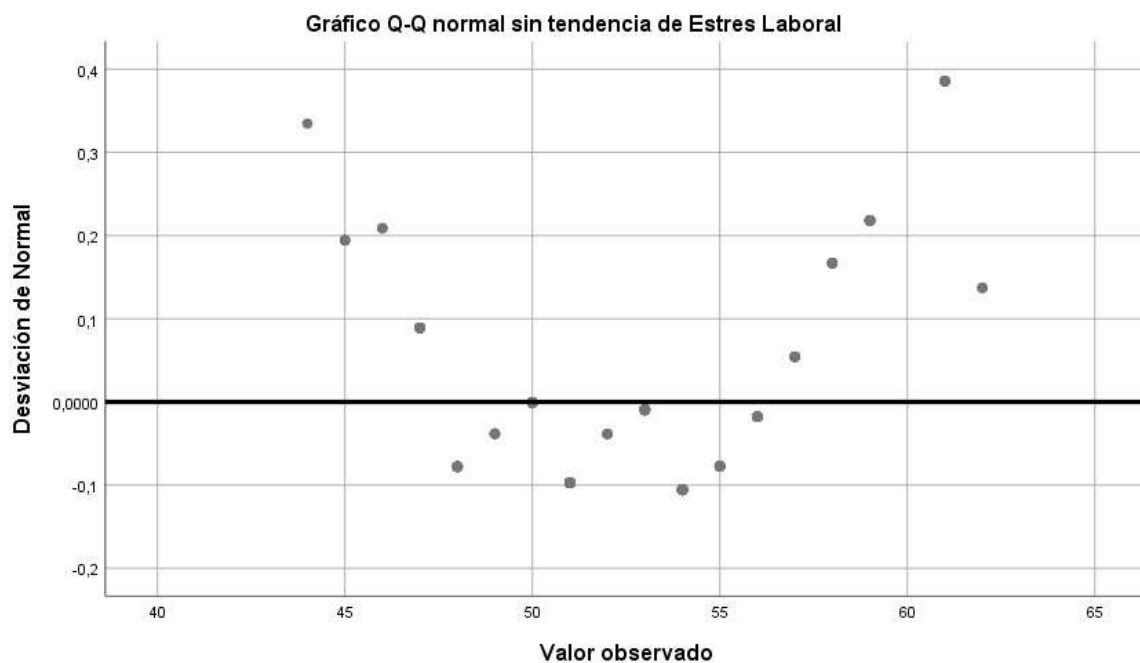
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente Datos obtenidos de la IPREES pública

2021

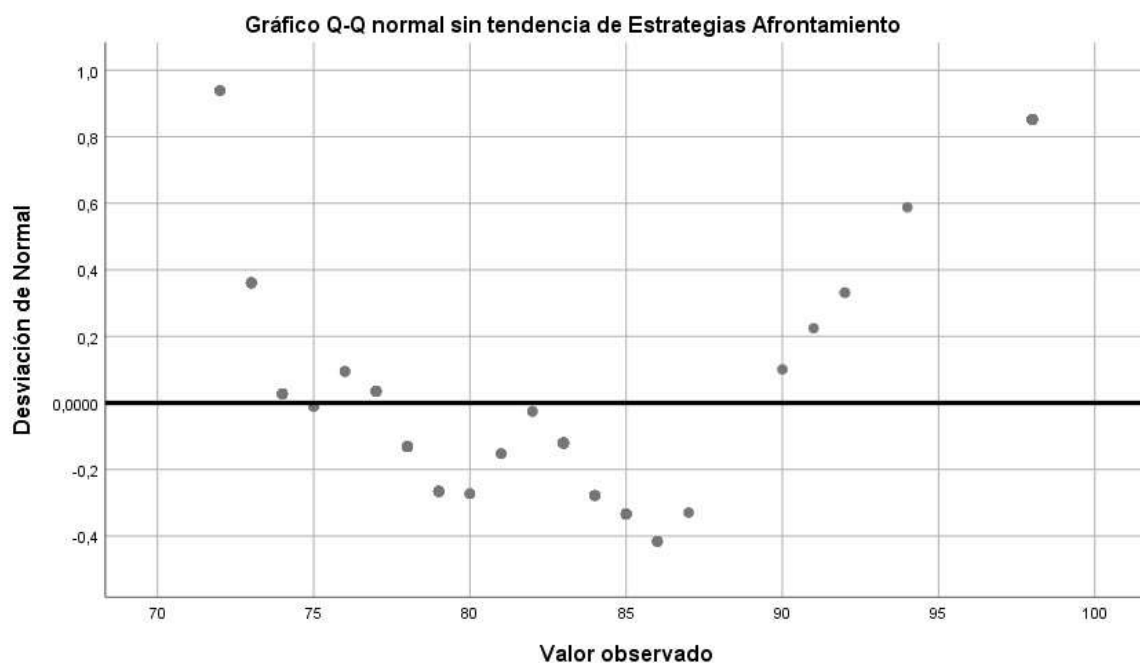
Interpretación: en la tabla 7 indica la prueba de normalidad realizada mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 (195), cuya significancia en relación al estrés laboral es de 0.000, al igual que la variable de estrategias de afrontamiento que refleja una significancia de 0.000.

Figura 5: Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Estrés Laboral (Desviación de normal)



Fuente: Spss 2021 elaboración propia

Figura 6: Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Estrategias de Afrontamiento (Desviación de normal)



Fuente: Spss 2021 elaboración propia

Tabla 7: Resultados de la Correlación

Contrastación de hipótesis específica n:01

H0: El estrés laboral no se relacionaría significativamente con las estrategias de afrontamiento del personal del área de emergencia de una IPREES pública, 2021.

H1: El estrés laboral se relacionaría significativamente con las estrategias de afrontamiento del personal del área de emergencia de una IPREES pública, 2021.

*Correlación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento*

			Estrés Laboral	Estrategias Afrontamiento
Rho de Spearman	Estrés Laboral	<u>Coefficiente de correlación</u>	1,000	0,736*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	195	195
	Estrategias Afrontamiento	<u>Coefficiente de correlación</u>	0,736*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,020	.
		N	195	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Datos obtenidos de la IPREES pública 2021*

Interpretación: Para la contrastación de la hipótesis general se observó en los resultados de la tabla 7, que  $p = 0,00$  menor que la correlación significativa ( $p < 0,05$ ). Con lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Se observa también en la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación con un valor de 0.736, concluyendo que entre las variables estrés laboral y estrategias de afrontamiento existe una correlación positiva alta.

Tabla 8: Contrastación de hipótesis específica n:01

Hi: Las estrategias enfocadas en el problema se relacionaría significativamente con el estrés laboral del personal de la salud, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.

Hii: Las estrategias enfocadas en el problema no se relacionaría significativamente con el estrés laboral del personal de la salud, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.

			Estrés Laboral	Estrategias enfocadas en el problema
Rho de Spearman	Estrés Laboral	<u>Coefficiente de correlación</u>	1,000	0,564*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	195	195
Estrategias enfocadas en el problema		<u>Coefficiente de correlación</u>	0,564*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	195	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Datos obtenidos de la IPREES pública 2021*

Para la contrastación de la primera hipótesis específica se observó en los resultados de la tabla 8, que  $p = 0,00$  menor que la correlación significativa ( $p < 0,05$ ). Con lo que sé que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Se observa también en la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación con un valor de 0.564, concluyendo que entre la dimensión estrés laboral y la variable estrategias enfocadas en el problema existe una correlación positiva moderada.

Tabla 9: Contrastación de hipótesis específica n:02

Hi: Las estrategias enfocadas en las emociones se relacionaría significativamente con el estrés laboral del personal de la salud, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.

Hii: Las estrategias enfocadas en las emociones no se relacionaría significativamente con el estrés laboral del personal de la salud, área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.

			Estrés Laboral	Estrategias Afrontamiento
Rho de Spearman	Estrés Laboral	<u>Coefficiente de correlación</u>	1,000	0,544*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	195	195
	Estrategias enfocadas en las emociones	<u>Coefficiente de correlación</u>	0,544*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	195	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Datos obtenidos de la IPREES pública 2021*

Para la contrastación de la primera hipótesis específica se observó en los resultados de la tabla 9, que  $p = 0,00$  menor que la correlación significativa ( $p < 0,05$ ). Con lo que sé que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Se observa también en la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación con un valor de 0.544, concluyendo que entre la dimensión estrés laboral y la variable estrategias enfocadas en las emociones existe una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

El estrés asume un papel fundamental en el ambiente laboral, y más aún en el personal de la salud que trabaja en las distintas instituciones.

Esta investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal de salud de una IPREES pública, Lima, 2021. Para lo cual se sostuvo como hipótesis general una nula ( $H_0$ ) y otra alterna ( $H_1$ ), la prueba Rho de Spearman arrojó el valor de  $p = 0.00$  aceptándose la hipótesis alterna ( $H_1$ ): el estrés laboral se relacionaría significativamente con las estrategias de afrontamiento en el profesional de la salud del servicio de emergencia de una IPREES pública. Lo cual se sustenta con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.564 concluyendo que entre las variables de estrés laboral y estrategias de afrontamiento existe una correlación positiva alta.

Hecho que puede ser contrastado con la investigación de Mendoza. et ál. (2020), quien ha concluido la investigación aplicando la prueba Chi cuadrado ( $p: 0.003$ ) que indica la estrecha relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, en su estadística descriptiva se reflejó que un 86.9% de los trabajadores poseen un alto nivel de estrés laboral y el 84.52% posee un nivel alto en las estrategias de afrontamiento, como afirma Guerra (2019), las estrategias de afrontamiento deben y pueden mejorar el desempeño laboral, las perspectivas de carrera y las relaciones individuales.

En los resultados de la estadística descriptiva se planteó la inquietud de saber en relación al factor estresante en el personal de salud del área de emergencia Covid – 19 con el fin de identificar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

De este modo se pudo apreciar los factores estresores y las respuestas en relación con el estrés laboral, así mismo las estrategias enfocadas al problema y las emociones con relación a las estrategias de afrontamiento. En esta investigación se pudo encontrar que, el 9.2 % de los encuestados tenían bajo nivel de estrés en

relación a lo laboral, por otra parte, el 27.2 % tiene un nivel de estrés laboral de categoría media, y un 63.3% presenta un nivel de estrés alto, según los trabajadores en el área de emergencia Covid - 19, IPREES pública, 2021.

Resultado que puede ser contrastado con los datos obtenidos en la investigación de Huallpa (2019) quien concluye que del total de sus encuestados un 66% presenta un estrés laboral elevado, 24% presentaron un estrés laboral medio y 10% presentaron un estrés laboral bajo.

Los resultados se manifiestan así mismo, en referencia al estrés provocado por el ambiente físico, la presión de lo que implica la carga laboral; es decir, el personal no comparte experiencia con otros trabajadores, pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal, realizar tareas en abundancia que no son precisamente de una área específica, la mala relación interpersonal que conlleva a una mala comunicación entre el personal de la salud, la falta de equipos de protección personal, no contar con tiempo suficiente y a su vez la escasez de personal son situaciones que frecuentemente se dan en la IPREES pública,

Selye (2019) refieren que el estrés laboral debe ser positivo es decir se trata de saber afrontar ciertas situaciones desencadenantes que pudiesen inestabilizar a la persona o en este caso al trabajador, debería ser mejor y permitir un enfoque global afrontando las situaciones de cuadros estresantes sin repercutir la salud y la estabilidad emocional de las personas.

A su vez una investigación que se plantea como similar es la de Cortaza y Francisco (2014). Cuyos autores plantearon la que el estrés laboral y el grado del estrés son detectados a través de los recursos primarios y los denominados estresores que perjudican a los empleados en una institución, cuya finalidad fue que la población se denominó personal de trabajo con un estrés elevado, con una carga laboral considerable y susceptibles al padecimiento de los pacientes.

El nivel de estrés medio encontrado en el capítulo de resultados, indica que el personal de salud está iniciando los primeros problemas de estrés, como bien se sabe la calidad de cuidado en un paciente dependerá del estado emocional, físico y social en la que se encuentre un trabajador de salud, y si no es contralado de manera inmediata podría ocasionar grandes daños a la salud de éste,



convirtiéndose en un estrés severo, y refleja que el 63.3% tienen un nivel de estrés alto.

Hecho que puede ser contrastado con la investigación de Huaranga (2014), quien sostiene que el nivel de carga de trabajo es regular y el afrontamiento de estrategias fueron enfocados al problema seguidos de la emoción. Ello implicaría realizar diversas intervenciones para la problemática y resolver de inmediato ciertas falencias en el lugar de labores.

Otro estudio similar es el estudio de Castilla J. y Remigio E. (2015) encontraron que la mayoría del personal que labora, es un (53.7%) cuyos resultados indican el estrés laboral de categoría media, en cuanto a las dimensiones físicas, psicológicas y sociales (61%, 61% y 53.7%) respectivamente, donde el 56% de las enfermeras, tienen un nivel de estrategias de afrontamiento medianamente adecuado.

A sí mismo en la investigación presentada por León, López, Posadas, Gutiérrez y Sarmiento. (2017) concluyen que el estrés laboral de las áreas críticas de una institución estudiado es moderado y en el caso de los estilos de afrontamiento se determinaron respuestas correctas o adecuadas en soluciones positivas ante una situación laboral estresante considerado en un 53%.

Por otra parte, los resultados obtenidos en este estudio con respecto al significado de padecimiento del estrés en los trabajadores de la salud de una IPREES pública, difieren a los resultados obtenidos en la investigación ejecutada por Valle en el año 2014, la cual se concluye que de la totalidad de su personal de salud es el 64% que presente un nivel de estrés medio y el personal de salud del Hospital Nacional de la Libertad presenta un 51% un nivel de estrés bajo, sin encontrarse cifras estadísticas en niveles altos de estrés, ello indica que de todo el personal, una gran parte un estrés de categoría media la cual refiere personal si bien esta con posibles malestares que se dan a manifiesto aún no ha llegado a complicar el aspecto físico y sobre todo de salud; y el otro porcentaje es de 51% si bien presentan una categoría de estrés bajo, significa que no poseen mayores complicaciones y la capacidad de afrontamiento podría ser óptimo frente a una intervención al paciente, y su cuidado será de calidad y calidez.

Entre otros resultados que difiere a los resultados del presente trabajo de investigación se encuentra a Aldrete, et ál. (2017) dirigidos al personal de la salud según sus guardias diurnas o nocturnas, sostuvo que quienes trabajan en el turno nocturno tiene 3 veces más riesgo de presentar estrés y que 1 de cada 3 personas padece estrés y tiene problemas de salud.

Trabajos similares y que contrastan con los resultados del trabajo de investigación se encuentra Teixeira, et ál. (2016) cuyas cifras indicaron que las estrategias centradas en el problema resultaron ser protectoras en relación al estrés, la cual la incidencia de estos casos de estrés es mayor en el personal de enfermería en el hospital de Canadá Centro.

Del mismo modo Portero, et ál. (2015) indican en su trabajo de investigación bajo determinadas variables como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal concluyen más del 50% de su muestra (conformado por 258 personas) tuvieron un estrés medio con tendencia a alto realizado en el Hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía en Colombia, ello significa que existen ciertas variables que giran entorno al estrés laboral, mencionar el agotamiento emocional significa que el estrés ha repercutido la parte psicológica de la persona, la despersonalización implica una afectación en la capacidad de desenvolvimiento y la realización personal se ha visto afectada puesto que los trabajadores no han culminado sus metas.

Es preocupante el factor de estrés laboral en el personal de la salud y en estos tiempos de crisis sanitaria lo es aún más, es así que Cortaza y Francisco sostienen en su trabajo de investigación realizada en un Hospital de Veracruz que el personal de la salud en un 68% como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los pacientes.

Cabe destacar que dentro de los antecedentes nacionales de esta investigación que he realizado y, se ha considerado en su mayoría tesis que respaldan los resultados alarmantes por el que se tiene que prontamente tomar acciones para corregir las cifras crecientes de estrés laboral en las diversas instituciones, la cual lo demuestra en una de sus investigaciones, Huisacayna, et al. (2011) quien en su trabajo de investigación obtuvo que el 52% de los trabajadores

de salud del Hospital de Santa María del Socorro en Ica padecen de Síndrome de Burnout, una enfermedad que se relaciona con mayor frecuencia con el estrés laboral.

Por otra parte, de acuerdo a la otra variable que se denomina estrategias de afrontamiento, los resultados de mi investigación reflejan lo siguiente: el 64.4 % de los encuestados tienen un afrontamiento estratégico bajo, mientras que el 25.1 % tienen un estrés laboral medio y un 10.3% tienen un estrés bajo en el Servicio de Emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021. Un resultado que difiere de mi trabajo de investigación es la de Tapia y Bustamante, et al. (2013), cuyo hallazgo de un estudio realizado en la Ciudad de Trujillo, fue ante una alteración de los modos de cuidar del personal de la salud en una situación de estrés laboral, las estrategias de afrontamiento fueron manejadas adecuadamente en un 72%; Se entiende que la creación de los espacios de dialogo y el trabajo en equipo permanecen en el campo laboral.

Los resultados antes mencionados son similares al estudio realizado por Ramírez R. (2016), quien realizo estudios en la unidad de cuidados intensivos un hospital del Ministerio de Salud, quien refiere en una de sus conclusiones que en cuanto a las estrategias de afrontamiento más utilizadas por el personal de la salud es de tipo conductual en base a la aproximación del problema, resaltando las estrategias de búsqueda de orientación y apoyo y resolución del problema.

Por otra parte, un trabajo de investigación que respalda los resultados de la variable de las estrategias de afrontamiento es de Rivas. et al, cuyo resultado reflejaron que ante la numero de personal de salud con un estrés elevados, existía la necesidad de aplicar las estrategias de afrontamiento e la que sus variables guardan relación entre sí.

El presente estudio de investigación tiene gran relevancia ya que con los datos obtenidos permitirá elaborar estrategias positivas de actuación para aplicarlas en el personal de la salud que labora en el área de emergencia Covid 19. Lima, 2021. Ya que el estrés laboral puede adquirirse a lo largo de nuestra formación, mediante la interacción social, horas de trabajo en nuestro ambiente laboral y nos permite conocer como un individuo se puede relacionar con las demás personas. Por

consiguiente, desarrollar estrategias de afrontamiento, y son importantes en la actualidad ya que son empleadas por las instituciones u organizaciones, debido a que se requiere mayor empatía, humanización, tolerancia, amabilidad, respeto, una interacción pacífica con nuestros pares en nuestra vida y sobre todo una excelente gestión. Con erradicar el estrés laboral, ello permitió lograr con mayor facilidad el cumplimiento de objetivos de centro quirúrgico, siendo el mayor beneficiado el paciente. Por todo lo mencionado, es sumamente importante hablar hoy en día sobre el estrés laboral, debido a que son las actitudes, y capacidad resolutive que contribuyen al desempeño y productividad de una persona en una organización u institución, siendo estas muy valiosas en la actualidad. del siglo XXI. Esta investigación busca trascender en los cuidados de enfermería que se brinda a los pacientes en tiempos de pandemia, "erradicar el estrés laboral para mejorar las relaciones interpersonales y el desempeño de la persona de salud, brindando un cuidado de calidad y calidez a los pacientes encontrados en la IPREES pública.

## VI. CONCLUSIONES

En base a la valoración, análisis, interpretación y comparación de las deducciones logradas en esta investigación, se llegó a los siguientes desenlaces:

1.- Se concluyó que existe una correlación alta entre las variables estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de salud del área de Emergencia Covid – 19. Reflejándose que al existir un predominio del estrés laboral en los colaboradores de salud en nivel alto concuerda con el predominio alto en la aplicación de las estrategias de afrontamiento.

2. Del primer objetivo específico, se concluyó que existe una relación positiva moderada entre el estrés laboral y las estrategias enfocadas en el problema, en el personal de salud en el área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021.

3. Del segundo objetivo específico se concluyó que existe una relación positiva moderada entre el estrés laboral y las estrategias enfocadas en las emociones, en el personal de salud en el área de emergencia Covid - 19, IPREES Pública, 2021

## VII.RECOMENDACIONES

1. Que el área de emergencia Covid 19, IPREES pública, aplique medidas de prevención de estrés en el profesional a fin de disminuir morbilidad asociada al trabajo y mejorar la calidad de rendimiento del profesional, con la incorporación de un plan de capacitación anual la cual incluya un adecuado manejo del estrés laboral. Estas estrategias permitirán de manera estratégica y organizada y sistemática que el personal de la salud del servicio de Emergencia del la IPREES pública adquieran la capacidad y las estrategias adecuadas logrando un desenvolvimiento óptimo para consigo y sus relaciones interpersonales tanto con los compañeros de trabajo como con el paciente.

2. El área de emergencia Covid 19, Covid 19, IPREES pública; debe aplicar un plan de intervención que fomente estrategias de afrontamiento para que el profesional de la salud tenga y aplique herramientas para responder adecuadamente a situaciones de estrés, además de la creación de distractores, capacitaciones de inteligencia emocional.

3. Se recomienda al área de emergencia Covid - 19, IPREES pública, 2021; en coordinación con la Universidad Cesar Vallejo continuar con estudios de investigación para evaluar el proceso de mejora del estrés y las estrategias de afrontamiento, el cual fue evaluado en la mejora de la calidad de atención al paciente, dado que el estrés impide atenciones satisfactorias de calidad.

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez, L. y Bocanegra, B. (2012). Prevalencia de desgaste profesional en personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de Boyacá. *Revista Electrónica Trimestral de Enfermería*, 12(29),73-88. Recuperado de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/149791>
- Aldrete y cols. (2017). Estrés y salud en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención. *Revista cubana de salud y trabajo*, México
- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, *Research on Work- related Stress, and Adapting to change in work and society: a new Community strategy on health and safety at work 2002-2006*, 2006.
- Aguado Martín, J. I., Bátiz Cano, A., & Quintana Pérez, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59 (231), 259–275.

- Akhtar, S., & Lee, J. S. (2015). Confirmatory factor analysis and job burnout correlates of the Health Professions Stress Inventory. *Psychological Reports*, 90(1), 243-250.
- Bethelmy, L., & Guarino, L. (2008). Afrontamiento y sensibilidad emocional como moderadores de la relación estrés-salud en médicos venezolanos. *Summa Psicológica UST*, 5(2), 3-16.
- Calsina Díaz, Yrma Rènida. (2011). Nivel de Estrés de Las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno. Tesis de Segunda especialidad.
- Cano García, F. J., Rodríguez Franco, L., & García Martínez, J. (2017). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de psiquiatría*, 35(1), 29-39.
- Chacin, A. R. (2013). Diseño de un plan de reconocimiento no monetario como estrategia para el mejoramiento del clima organizacional.
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). Enfermedades Laborales: ¿Cómo afectan el entorno organizacional? Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
- Cortaza L. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. *ALADEFE Revista iberoamericana de educación e investigación en enfermería*. México. *Enfermería* 21
- Daneri, F. (2012). *Psicobiología del Estrés*. Argentina. Obtenido de [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/el\\_ectivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/el_ectivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
- Deary, I. J., Blenkin, H., Agius, R. M., Endler, N. S., Zealley, H., & Wood, R. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British journal of Psychology*, 87(1), 3-29.
- Delgado, M. Á. H. (1999). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Domínguez Encarna. 2015. Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. (Tesis de Maestría) Universidad de la Rioja, España.

- Edelmann, R. (1993). *Interpersonal conflicts at work*. Londres: BPS Books
- Escarna, A. y Cols. (2010). Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index Enferm* vol.19 no.4 Granada oct./dic. España. Disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000300010](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300010)
- Fernández Martínez, M. E. (2011). Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10612/902>.
- Goldberger, L., & Breznitz, S. (2010). *Handbook of Stress* (2nd Ed). (S. & Schuster, Ed.) Recuperado de: [books.google.es/books?isbn=1451602332](https://books.google.es/books?isbn=1451602332), 9781451602333
- González, C., & León, S. (2012). Identificación del burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno en el Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito. Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Guachilema, Y., & del Rocio, Z. (2015). Efectos del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en el personal de salud del área quirúrgica del Hospital IESS Riobamba (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Chimborazo.
- Huisacayna, F.(2019). Factores asociados al síndrome de Burnout en profesional de Enfermería del Hospital Santa María del Socorro de Ica.
- Hunermamm, C y cols. (2003) "Gran colección de la salud. Salud y Mente. Causas y tratamientos del estrés". Segunda edición. Editorial El Comercio S.A. Perú.
- Hernández, P., Soria, M., & Silla, J. (2003). El Estrés Laboral: Un Concepto CajónDe-Sastre. *Revista Relaciones Laborales*, 10(11), 167-185.
- Herrera, S. M., & Clúa, M. F. (2001). Los gráficos de control: Una eficaz técnica para evaluar el desempeño en programas de seguridad. *Revista del Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo*, 10-17.



- Huallpa Quispe, M. I., & Ortiz Mamani, L. D. (2019). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan De Dios, Arequipa - 2019.
- Huaranga, A. y Daniela, O. (2016). Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeros del servicio de emergencia del hospital José Agurto Tello Chosica, Marzo - 2014.
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid.
- Krohne, H. W. (2002). Stress and coping theories. *International Encyclopedia of the Social Behavioral Sciences*, 22, 15163-15170.
- Lazarus A (1993) Coping theory and research: past, present, and future. *Psychosom Med* 55: 234–247.
- Lazarus R, Folkman S (1984) Estrés y procesos cognitivos (Spanish translation of Stress, appraisal and coping). Barcelona: Martínez Roca. 468 p.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company. Recuperado de: [books.google.es/books?isbn0826141927](https://books.google.es/books?isbn0826141927), 9780826141927
- Lip y Rocabado. 2005. Determinantes sociales de la salud. Promociones de la salud N° 17. Ministerio de Salud; Universidad Norbert Wiener; Organización Panamericana de la Salud. Lima Perú.
- Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Mendoza y Sánchez. (2017). Percepción de las condiciones laborales de enfermeras de unidades de cuidados intensivos. *Temas de Enfermería Actualizados*, 23, 20-26.
- Ministerio de Salud Pública. (2015). *Tipología para homologar establecimientos*. Quito. Obtenido de

[http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Minis terial%205212.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Minis%20terial%205212.pdf)

- Monte, P. R. G. (2013). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la psicología de la salud ocupacional. *Información Psicológica* (100), 68–83.
- Montero, J., Prado, J., Demarzo, M., Gascon, S., & García, J. (2014). Coping with stress and types of burnout: explanatory power of different coping strategies. *PloS one*, 9(2), e89090.
- Montufar Rafael. (2012). “Desarrollo organización: Principio y aplicaciones” McGrawHill
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORPjournal*, (1), 4-18.
- Nava, M. E. P., Álvarez, I. C. M., & Román, M. d. P. P. (2014). Validación del inventario de Wolfgang en médicos mexicanos. *Medición del estrés laboral en hospitales. Revista Mexicana de Salud en el Trabajo*.
- Oblitas L. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. ALADEFE Revista iberoamericana de educación e investigación en enfermería. México. *Enfermería* 21
- Organización Mundial de la Salud, (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.
- Ortiz, C. F. A., Pulla, I. E. B., Cajamarca, M. T. D., Parra, D. C. G., Sanmartín, L. P. Y., & Campos, M. S. N. (2015). Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital José Carrasco Arteaga. *Revista Médica HJCA*, 7 (2), 134–138.
- Palacios-Nava, M. E., & Paz-Román, M. D. P. (2014). Condiciones de trabajo, estrés y manifestaciones psicosomáticas en médicos de hospitales de la ciudad de México. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 60(235), 322-334.
- Palmab, M. (2019). Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en enfermería del Centro Quirúrgico, Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo.18 (2) 2-9

Paris, L., & Omar, A. (2013). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. *Psicología y Salud*, 19 (2), 167–175.

Portero, V. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. España.

Real Academia Española. (2014). Medicina. En *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=OkukRhI>

Real Academia Española. (2014). Medico. En *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=OI43qKz%7COI6Jp7U>

Reyes, A. (2007). Relación entre estrategias de afrontamiento y optimismo en madres de familia en situaciones de pobreza en el distrito del porvenir de Trujillo. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán de Chiclayo

Slipak, O. *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. Enciclopedia de medicina y enfermería. España; 2000. Disponible en: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8273/3/158.72-F825fCAPITULO%20II.pdf>

Suárez, S. (2012) “Estresores y Satisfacción laboral del personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos”. [Tesis]. España: Universidad de Oviedo. Facultad de Enfermería Posgrado. Disponible en: [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/4064/3/TFM\\_Silvia%20Su%C3%A1rez%20D%C3%ADaz.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/4064/3/TFM_Silvia%20Su%C3%A1rez%20D%C3%ADaz.pdf)

Tapia Ugaz Dorila Eugenia y Bustamante Edquen Sebastián. Estrés laboral: estrategias de afrontamiento y modos de cuidar de enfermería. Trujillo, Perú. En *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*. N°4, 2013.

Teixeira, C. & Reisdorfer, E.. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-Recuperado en 03 de abril de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-)

61412016000400012&lng=es&tlng=es

- Trucco M. Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. Rev chil neuro-psiquiatr [Internet]. 2002. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071792272002000600002](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071792272002000600002).
- Valle Carrasco, Rhegytna del Socorro. (2014). Nivel de Estrés Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico de los Hospitales de Nivel III. Trujillo, 2014. Tesis de pregrado. Facultad de Ciencias de la salud. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Velásquez Chuman, I. (2014). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014.
- Vargas Cordero, Zoila Rosa (2009). La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación, 33 (1), 155-165. [fecha de Consulta 8 de junio de 2021]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

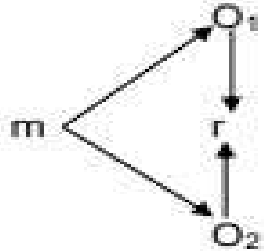
**Título:** Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid 19 IPREES pública, 2021?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid 19 IPREES pública, 2021	<b>Hipótesis General</b> H1: El estrés laboral está directamente relacionada con las estrategias de afrontamiento del personal de la Covid 19 IPREES pública, 2021. Ho: El estrés laboral no está directamente relacionada con las estrategias de afrontamiento del personal de la Covid 19 IPREES pública, 2021.	<b>Variable 1: Estrés Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala Valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Estresores</b>	Nivel de reconocimiento personal	1,2,3,4	Ordinal	Nunca (0) Rara vez (1) Ocasionalmente (3) Frecuentemente (3) Muy Frecuentemente (4)
				Grado de responsabilidad por el cuidado de los pacientes	5,6,7,8,9		
			<b>Respuestas</b>	Frecuencia de conflictos en el trabajo	10,11,12,13,14,15		
Grado de incertidumbre profesional	16,17,18,19,20						

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2: Estrategias de Afrontamiento				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o rangos
¿Cuáles son las estrategias enfocadas en el problema en función al estrés laboral del personal, área de emergencia Covid 19 IPREES pública, 2021?	Determinar el estrés laboral del personal de salud en función a las estrategias enfocadas en el problema, área de emergencia Covid 19 IPREES pública, 2021.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias enfocadas en el problema. Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias enfocadas en las emociones	<b>Estrategias enfocadas en el problema</b>	Resolución del problema	21,22,23,24	Ordinal	Nunca (0) Rara vez (1) Ocasionalmente (3) Frecuentemente (3) Muy Frecuentemente (4)
				Reestructuración Cognitiva	25,26,27,28		
				Evitar el problema	29,30,31,32		
				Pensamiento desiderativo	33,34,35,36,37		
			<b>Estrategias enfocadas en las emociones</b>	Apoyo Social	38,39,40		
				Expresión Emocional	41,42,43,44,45,46		
				Aislamiento Social	47,48,49		

<p>¿Cuáles son las estrategias enfocadas en la emoción en función al estrés laboral del personal de salud, área de emergencia Covid 19 IPREES pública, 2021?</p>	<p>Determinar el estrés laboral del personal de salud en función a las estrategias enfocadas en la emoción en función a la emoción, área de emergencia Covid 19 IPREES pública, 2021.</p>			<p>Autocritica</p>	<p>50,51,52,53,54</p>		
--	---	--	--	--------------------	-----------------------	--	--

<p><b>Tipo y diseño de Investigación</b></p>	<p><b>Población y Muestra</b></p>	<p><b>Técnicas Y Instrumentos</b></p>	<p><b>Análisis de Datos</b></p>
--	-----------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------

<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No Experimental trasversal</p> <p><b>TIPO:</b> Aplicada</p>  <p>Donde:  m: Muestra de la investigación.  O<sub>1</sub>: Estrés Laboral  O<sub>2</sub>: Estrategias de Afrontamiento. r: relación entre ambas variables.</p>	<p>La población está constituida por 400 personal de salud del Servicio de Emergencia Covid 19 de una IPREES pública, 2021 que laboran en el área asistencial. Cuya muestra obtenida mediante un proceso de aleatoriedad es de 195</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos</b></p> <p>La técnica empleada es la encuesta y el instrumento será el cuestionario tanto para la variable de Estrés Laboral y para la variable de estrategias de afrontamiento</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de frecuencia y figuras estadísticas</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Se aplicarán cálculos estadísticos mediante la fórmula de correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p><b>Donde:</b>  r<sub>s</sub>: Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  d: Diferencia entre rangos (X menos Y)  n: Número de datos</p>
--	--	--	--

**Anexo 2: Matriz operacional Variable**

1: Estrés Laboral

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
<p>Forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores que</p>	<p>Se toma referencia lo que indica Mason y considera dos (2) dimensiones de la variable estrés laboral:  Estresores y Respuestas. Los indicadores de la</p>	<p>Estresores</p>	<p>Nivel de reconocimiento personal</p>	<p>1. No recibí el respeto o reconocimiento que merece del público en general</p>	<p>Ordinal</p>
				<p>2.Sentir que las oportunidades para ascender en el trabajo son pobres</p>	
				<p>3.No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.</p>	
				<p>4.No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo</p>	



<p>actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar (Martínez, 2004).</p>	<p>V1 son: Nivel de reconocimiento persona, Grado de responsabilidad por el cuidado de los pacientes, Frecuencia de conflictos en el trabajo y Grado de incertidumbre profesional conformando en total 29 ítems.</p>		<p>6.Sentirse último acerca de qué decir a los pacientes. Ordinal</p>	<p>5.Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.  7.Sentirse indeciso acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.  8.Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.  9.Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.</p>		
			<p>Frecuencia de conflictos en el trabajo</p>	<p>10.Tener conflictos con supervisores y/o administradores.</p>		<p>Ordinal</p>
				<p>11.Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes</p>		
				<p>12.Tener conflictos con compañeros.</p>		
<p>13.Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.</p>						
<p>14. Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.</p>						
<p>15.Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares</p>						
			<p>16.Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.</p>	<p>Ordinal</p>		
		<p>Grado de incertidumbre profesional</p>	<p>17.No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios</p>			
			<p>18.Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.</p>			
			<p>19.Sentir que no hay desafíos en su trabajo.</p>			
			<p>20.Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.</p>			
		<p>Presencia de síntomas somáticos</p>	<p>Ficha de datos demográficos: Salud Laboral</p>	<p>Ordinal</p>		
		<p>Síntomas psicológicos</p>	<p>Ficha de datos demográficos: Salud Laboral</p>			

		Respuestas	Presencia de afectación de las relaciones sociales	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral
--	--	------------	--	--

### Variable 2: Estrategias de Afrontamiento

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como	Son pautas para afrontar la situación estresante de forma directa, a través de un proceso que optimice el resultado, la cual Lazarus y Folkman consideran 2 dimensiones: Estrategias enfocadas en el problema	<b>Estrategias enfocadas en el problema</b>	<b>Resolución del problema</b>	1.Lucha para resolver el problema	Ordinal
				2. Se esforzó para resolver los problemas de la situación	
				3. Hizo frente al problema	
				4. Se fija en el lado bueno de las cosas	
		<b>Reestructuración Cognitiva</b>	5. Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente		
			6. Ocultar lo que pensaba y sentía		

<p>excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 2016)</p>	<p>(D1) y estrategias enfocadas en las emociones (D2). Los indicadores de la D1 son: Resolución del problema, Reestructuración Cognitiva, Evitar el problema y pensamiento desiderativo. Y los indicadores de la D2 son: Apoyo social, expresión emocional, aislamiento social y autocrítica</p>		<p><b>Evitar el problema</b></p>	<p>7. Se preguntó qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo</p>		
				<p>8. Los sentimientos eran abrumadores y estallaron</p>		
				<p>9. No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.</p>		
				<p>10. Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.</p>		
		<p><b>Estrategias enfocadas en las emociones</b></p>	<p><b>Pensamiento Desiderativo</b></p>	<p>11. Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.</p>	<p>Ordinal</p>	
				<p>12. No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo</p>		
				<p>13. Se convenció que las cosas no eran tan malas como parecían</p>		
				<p>14. Quitar importancia a la situación y no quise preocuparme más</p>		
				<p>15. Se comportó como si nada hubiera pasado</p>		
				<p>16. Mantener una postura y luché por lo que quería</p>		
		<p>17. Me consideré capaz de afrontar la situación</p>				
				<p><b>Apoyo Social</b></p>		<p>18. Dejar que mis amigos me echaran una mano</p>
						<p>19. Pasar algún tiempo con mis amigos</p>
						<p>20. Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto</p>
				<p><b>Expresión Emocional</b></p>		<p>21. Dejar salir mis sentimientos para reducir el estrés</p>
						<p>22. Encontré a alguien que escuchó mi problema</p>
				<p>23. Expresé mis emociones, lo que sentía</p>		
				<p>24. Hablé con una persona de confianza</p>		
				<p>25. Dejar desahogar mis emociones</p>		
				<p>26. Tratar de ocultar mis sentimientos</p>		
		<p><b>Aislamiento Social</b></p>	<p>27. Pasar algún tiempo solo</p>			
			<p>28. Desear que la situación no existiera.</p>			
			<p>29. Evitar estar con gente</p>			
			<p>30. Me culpé a mí mismo</p>			
		<p><b>Autocrítica</b></p>	<p>31. Se dio cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché</p>			

32. Se criticó por lo ocurrido
33. Se recrimino por permitir que esto ocurriera

### Anexo 3: Determinación de la muestra

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

**Dónde:**

**p:** 0.5 **q:** 1 – p,

**q=0.5**

**Z:** Factor de confianza (95%), Z=1.96 **e:**  
dimensión del error de estimación (5%), E =0.05

**N:** Población = 400

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 400}{(0.05)^2 (400 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.8 \times 0.5 \times 0.5 \times 400}{(0.0025)(399) + (3.8) \times 0.25}$$

$$n = 195$$

La muestra estará constituida por 195 personal de la salud del área de Emergencia Covid – 19, IPREES, 2021.

## Anexo 4: Instrumentos Cuestionario de Estrés Laboral

Estimado señor (a), el siguiente cuestionario tiene el propósito de medir el estrés laboral y las estrategias para afrontarlo que son utilizadas en el personal de salud del Servicio de Emergencia, IPREES Pública, 2021. Esta investigación forma parte de un proyecto macro que se realiza para evaluar la salud laboral y los riesgos psicosociales en el personal de la salud que laboran en mencionado hospital.

El siguiente cuestionario está conformado por 2 partes:

Escala de estresores

Escala de Estrategias de Afrontamiento

Su participación es sumamente importante. El cuestionario es anónimo y la información se tratará con total confidencialidad. Asegúrese de responder todas las preguntas, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Se le agradece su colaboración y total honestidad.

### PARTE 1: ESCALA DE ESTRESORES

Inventario de estrés de Wolfgang para profesionales de la salud ¿Con qué frecuencia usted siente que estas situaciones son estresantes? DONDE:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Nunca.	Rara vez.	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente.

N°	¿CON QUÉ FRECUENCIA ME ESTRESAN ESTAS SITUACIONES?	0	1	2	3	4
1	No recibí el respeto o reconocimiento que merece del público en general. oportunidades para ascender en el trabajo son pobres.	2	Sentir que las			
3	No fui reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros salud.		profesionistas de la			
4	No recibí retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.					
5	Me preocupé por las necesidades emocionales de los pacientes. Sentí últimamente responsable por los resultados de los pacientes.					
6						
7	Me sentí indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca tratamiento de los pacientes.					
	Me preocupé por las necesidades emocionales de los pacientes.					
8						
9	Supervisé el desempeño de compañeros de trabajo.					
10	Tuve conflictos con supervisores y/o administradores.					
11	Estuve en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes					

12	<p>Tuve conflictos con compañeros. Sentí que personal que no es de salud determiné el modo que debe</p>					
13	<p>practicar su profesión.</p>					
14	<p>Fui interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades</p>					
15	<p>Tuve obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.</p>					
16	<p>Permití que sentimientos o emociones personales interfieran con el pacientes.</p>	16	cuidado de los			
17	<p>No tuve suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios</p>					
18	<p>Fui interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.</p>					
19	<p>Sentí que no hay desafíos en su trabajo.</p>					
20	<p>Tuve miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.</p>					

## PARTE 2: INVENTARIO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Piense unos minutos en las situaciones o hechos de su trabajo que le causa estrés.  
Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en como manejó usted esta

situación. Lea cada frase y determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica marcando el número que corresponda:

0	1	2	3	4
Nunca.	Rara vez.	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente.

N.º	¿QUÉ HICE ANTE UNA SITUACIÓN LABORAL ESTRESANTE?	0	1	2	3	4
21	Luché para resolver el problema					
22	Me esforcé para resolver los problemas de la situación					
23	Hice frente al problema					
24	Me fije en el lado bueno de las cosas					
25	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente					
26	Oculté lo que pensaba y sentía					
27	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo					
28	Los sentimientos eran abrumadores y estallaron					
29	No recibí el respeto o reconocimiento que merece del público en general.					
30	Estuve en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.					
31	Supervisé el desempeño de compañeros de trabajo					
32	No recibí retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.					
33	Me convencí que las cosas no eran tan malas como parecían					
34	Quitó importancia a la situación y no quise preocuparme más					
35	Me comporté como si nada hubiera pasado					
36	Mantuve una postura y luché por lo que quería					
37	Me consideré capaz de afrontar la situación					
38	Dejé que mis amigos me echaran una mano					
39	Pasé algún tiempo con mis amigos					
40	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto					
41	Dejé salir mis sentimientos para reducir el estrés					
42	Encontré a alguien que escuchó mi problema					



43	Expresé mis emociones, lo que sentía					
44	Hablé con una persona de confianza					
45	Dejé desahogar mis emociones					
46	Traté de ocultar mis sentimientos					
47	Pasé algún tiempo solo					
48	Deseé que la situación no existiera					
49	Evité estar con gente					

50	Me culpé a mí mismo					
51	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché					
52	Me critiqué por lo ocurrido					
53	Me reocriminé por permitir que esto ocurriera					
54	Pensar: Fue un error de uno mismo, así que tenía que sufrir las consecuencias					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

#### **Anexo 4: Ficha técnica Ficha técnica 1**

Denominación : Cuestionario de Estrés Laboral  
Confeccionado por : Chavez Robles Diana (2021)  
Ámbito de aplicación : Área de Emergencia Covid 19, IPREES pública  
Tiempo : 10 minutos  
Forma de Administración : Colectivo

#### **Ficha técnica 2**

Denominación : Cuestionario Estrategias de Afrontamiento  
Tomado de : Wolfgang (2015)  
Adaptado : Chavez Robles Diana (2021)  
Ámbito de aplicación : Área de Emergencia Covid 19, IPREES pública  
Tiempo : 10 minutos  
Forma de Administración : Colectivo



### Anexo 5: Validación de Juicio de Expertos Validez del contenido del instrumento que mide el Estrés Laboral

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Nivel de reconocimiento personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	x		x		x		
2	Sentir que las oportunidades para ascender en el trabajo son pobres	x		x		x		
3	No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.	x		x		x		
4	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo	x		x		x		
	<b>Grado de responsabilidad por el cuidado de los pacientes</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	x		x		x		
6	Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.	x		x		x		
7	Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.	x		x		x		
8	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	x		x		x		
9	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	x		x		x		
	<b>Frecuencia de conflictos en el trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tener conflictos con supervisores y/o administradores.	x		x		x		
11	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	x		x		x		
12	Tener conflictos con compañeros.	Si		Si		Si		
13	Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.	x		x		x		
14	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	x		x		x		
15	Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares	x		x		x		
	<b>Grado de incertidumbre profesional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.	x		x		x		
17	No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios	x		x		x		
18	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	x		x		x		
19	Sentir que no hay desafíos en su trabajo.	x		x		x		
20	Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.	x		x		x		
	<b>Presencia de síntomas somáticos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	x		x		x		
<b>Presencia de afectación de las relaciones sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	x		x		x		
<b>Síntomas psicológicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ( x )

Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Junio del 2021

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Médico Auditor Rivera Maguiña Miguel Aniba **DNI:**

15738811

**Especialidad de quien evalúa:** Alta Gerencia en los Servicios de Salud (UCS).



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### Validez del contenido del instrumento que mide la Estrategias de Afrontamiento

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Resolución del problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Lucha para resolver el problema	x		x		x		
2	Se esforzó para resolver los problemas de la situación	x		x		x		
3	Hizo frente al problema	x		x		x		
4	Se fija en el lado bueno de las cosas	x		x		x		
	<b>Reestructuración Cognitiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	x		x		x		
6	Ocultar lo que pensaba y sentía	x		x		x		
7	Se preguntó qué era realmente importante y descubrió que las cosas no estaban tan mal después de todo	x		x		x		
8	Los sentimientos eran abrumadores y estallaron	x		x		x		
	<b>Evitar el problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	x		x		x		
10	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	x		x		x		
11	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	x		x		x		
12	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.	x		x		x		
	<b>Pensamiento Desiderativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se convenció que las cosas no eran tan malas como parecían	x		x		x	x	
14	Quitar importancia a la situación y no quise preocuparme más	x		x		x	x	
15	Se comportó como si nada hubiera pasado	x		x		x	x	
16	Mantener una postura y luché por lo que quería	x		x		x	x	
17	Me consideré capaz de afrontar la situación	x		x		x	x	
	<b>Apoyo Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Dejar que mis amigos me echaran una mano	x		x		x	x	
19	Pasar algún tiempo con mis amigos	x		x		x	x	
20	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	x		x		x	x	

	<b>Expresión Emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dejar salir mis sentimientos para reducir el estrés	x		x		x	x	
22	Encontré a alguien que escuchó mi problema	x		x		x	x	
23	Expresé mis emociones, lo que sentía	x		x		x	x	
24	Hablé con una persona de confianza	x		x		x	x	
25	Dejar desahogar mis emociones	x		x		x	x	
26	Tratar de ocultar mis sentimientos	x		x		x	x	
	<b>Aislamiento Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Pasar algún tiempo solo	x		x		x	x	
28	Desear que la situación no existiera.	x		x		x	x	
29	Evitar estar con gente	x		x		x	x	
	<b>Autocrítica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Me culpe a mi mismo	x		x		x	x	
31	Se dio cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	x		x		x	x	
32	Se criticó por lo ocurrido	x		x		x	x	
33	Se recrimino por permitir que esto ocurriera	x		x		x	x	
34	Pensar: Fue un error de uno mismo, así que tenía que sufrir las consecuencias	x		x		x	x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (x )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**10 de junio de 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Medico Auditor Miguel Anibal Rivera Maguiña **DNI:** 15738811

**Especialidad de quien evalúa:** Alta Gerencia en los Servicios de Salud (UCS)



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Validez del contenido del instrumento que mide el Estrés Laboral**

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Nivel de reconocimiento personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	X		X		X		
2	Sentir que las oportunidades para ascender en el trabajo son pobres	X		X		X		
3	No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.	X		X		X		
4	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo	X		X		X		
	<b>Grado de responsabilidad por el cuidado de los pacientes</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	X		X		X		
6	Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.	X		X		X		
7	Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
8	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	X		X		X		
9	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	X		X		X		
	<b>Frecuencia de conflictos en el trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tener conflictos con supervisores y/o administradores.	X		X		X		
11	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
12	Tener conflictos con compañeros.	X		X		X		
13	Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.	X		X		X		
14	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	X		X		X		
15	Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares	X		X		X		
	<b>Grado de incertidumbre profesional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.	X		X		X		
17	No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios	X		X		X		
18	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	X		X		X		
19	Sentir que no hay desafíos en su trabajo.	X		X		X		



20	Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
	<b>Presencia de síntomas somáticos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		
	<b>Presencia de afectación de las relaciones sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		
	<b>Síntomas psicológicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ( x )

Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Junio del 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Dr. Hernando Borjas Pezo

**DNI:** 09932166

**Especialidad de quien evalúa:** Gerencia en Salud



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### Validez del contenido del instrumento que mide la Estrategias de Afrontamiento

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Resolución del problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Lucha para resolver el problema	X		X		X		
2	Se esforzó para resolver los problemas de la situación	X		X		X		
3	Hizo frente al problema	X		X		X		
4	Se fija en el lado bueno de las cosas	X		X		X		
	<b>Reestructuración Cognitiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	X		X		X		
6	Ocultar lo que pensaba y sentía	X		X		X		
7	Se preguntó qué era realmente importante y descubrió que las cosas no estaban tan mal después de todo	X		X		X		
8	Los sentimientos eran abrumadores y estallaron	X		X		X		
	<b>Evitar el problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	X		X		X		
10	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
11	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	X		X		X		
12	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.	X		X		X		
	<b>Pensamiento Desiderativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se convenció que las cosas no eran tan malas como parecían	X		X		X		
14	Quitar importancia a la situación y no quise preocuparme más	X		X		X		
15	Se comportó como si nada hubiera pasado	X		X		X		
16	Mantener una postura y luché por lo que quería	X		X		X		
17	Me consideré capaz de afrontar la situación	X		X		X		

	<b>Apoyo Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Dejar que mis amigos me echaran una mano	X		X		X		
19	Pasar algún tiempo con mis amigos	X		X		X		
20	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	X		X		X		
	<b>Expresión Emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dejar salir mis sentimientos para reducir el estrés	X		X		X		
22	Encontré a alguien que escuchó mi problema	X		X		X		
23	Expresé mis emociones, lo que sentía	X		X		X		
24	Hablé con una persona de confianza	X		X		X		
25	Dejar desahogar mis emociones	X		X		X		
26	Tratar de ocultar mis sentimientos	X		X		X		
	<b>Aislamiento Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Pasar algún tiempo solo	X		X		X		
28	Desear que la situación no existiera.	X		X		X		
29	Evitar estar con gente	X		X		X		
	<b>Autocrítica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Me culpe a mi mismo	X		X		X		
31	Se dio cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	X		X		X		
32	Se criticó por lo ocurrido	X		X		X		
33	Se recrimino por permitir que esto ocurriera	X		X		X		
34	Pensar: Fue un error de uno mismo, así que tenía que sufrir las consecuencias	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ( x )

Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

10 de junio de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Hernando Borjas Pezo

DNI:09932166

Especialidad de quien evalúa: Gerencia en Salud



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Validez del contenido del instrumento que mide el Estrés Laboral

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Nivel de reconocimiento personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	X		X		X		
2	Sentir que las oportunidades para ascender en el trabajo son pobres	X		X		X		
3	No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.	X		X		X		
4	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo	X		X		X		
	<b>Grado de responsabilidad por el cuidado de los pacientes</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	X		X		X		
6	Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.	X		X		X		
7	Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
8	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	X		X		X		
9	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	X		X		X		
	<b>Frecuencia de conflictos en el trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tener conflictos con supervisores y/o administradores.	X		X		X		
11	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
12	Tener conflictos con compañeros.	X		X		X		
13	Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.	X		X		X		

14	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	X		X		X		
15	Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares	X		X		X		
	<b>Grado de incertidumbre profesional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.	X		X		X		
17	No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios	X		X		X		
18	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	X		X		X		
19	Sentir que no hay desafíos en su trabajo.	X		X		X		
20	Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
	<b>Presencia de síntomas somáticos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		
	<b>Presencia de afectación de las relaciones sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		
	<b>Síntomas psicológicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable ( x )            Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( ) **Junio del 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Maestro en Salud Pública Causto García Silvia

**DNI:**40554692

**Especialidad de quien evalúa:** Maestro en Salud Pública

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Silvia Milagros Causto Garcia**  
**Maestro en Salud Pública**  
**COP 17646**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### Validez del contenido del instrumento que mide la Estrategias de Afrontamiento

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Resolución del problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Lucha para resolver el problema	x		x		x		
2	Se esforzó para resolver los problemas de la situación	x		x		x		
3	Hizo frente al problema	x		x		x		
4	Se fija en el lado bueno de las cosas	x		x		x		
	<b>Reestructuración Cognitiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	x		x		x		
6	Ocultar lo que pensaba y sentía	x		x		x		
7	Se preguntó qué era realmente importante y descubrió que las cosas no estaban tan mal después de todo	x		x		x		
8	Los sentimientos eran abrumadores y estallaron	x		x		x		
	<b>Evitar el problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	x		x		x		
10	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	x		x		x		
11	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	x		x		x		
12	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.	x		x		x		
	<b>Pensamiento Desiderativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se convenció que las cosas no eran tan malas como parecían	x		x		x		
14	Quitar importancia a la situación y no quise preocuparme más	x		x		x		

15	Se comportó como si nada hubiera pasado	x		x		x		
16	Mantener una postura y luché por lo que quería	x		x		x		
17	Me consideré capaz de afrontar la situación	x		x		x		
	<b>Apoyo Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Dejar que mis amigos me echaran una mano	x		x		x		
19	Pasar algún tiempo con mis amigos	x		x		x		
20	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	x		x		x		
	<b>Expresión Emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dejar salir mis sentimientos para reducir el estrés	x		x		x		
22	Encontré a alguien que escuchó mi problema	x		x		x		
23	Expresé mis emociones, lo que sentía	x		x		x		
24	Hablé con una persona de confianza	x		x		x		
25	Dejar desahogar mis emociones	x		x		x		
26	Tratar de ocultar mis sentimientos	x		x		x		
	<b>Aislamiento Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Pasar algún tiempo solo	x		x		x		
28	Desear que la situación no existiera.	x		x		x		
29	Evitar estar con gente	x		x		x		
	<b>Autocrítica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Me culpe a mí mismo	x		x		x		
31	Se dio cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	x		x		x		
32	Se criticó por lo ocurrido	x		x		x		
33	Se recrimino por permitir que esto ocurriera	x		x		x		
34	Pensar: Fue un error de uno mismo, así que tenía que sufrir las consecuencias	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )    **10 de junio de 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Maestro en Salud Pública Causto García Silvia Milagros  
**DNI:** 40554692



---

**Silvia Milagros Causto García**  
**Maestro en Salud Pública**  
**COP 17646**

**Especialidad de quien evalúa:** Maestro en Salud Pública.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



### Validez del contenido del instrumento que mide el Estrés Laboral

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Nivel de reconocimiento personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	X		X		X		
2	Sentir que las oportunidades para ascender en el trabajo son pobres	X		X		X		
3	No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.	X		X		X		
4	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo	X		X		X		
	<b>Grado de responsabilidad por el cuidado de los pacientes</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	X		X		X		
6	Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.	X		X		X		
7	Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
8	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	X		X		X		
9	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	X		X		X		
	<b>Frecuencia de conflictos en el trabajo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tener conflictos con supervisores y/o administradores.	X		X		X		
11	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
12	Tener conflictos con compañeros.	X		X		X		
13	Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.	X		X		X		
14	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	X		X		X		
15	Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares	X		X		X		
	<b>Grado de incertidumbre profesional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

16	Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.	X		X		X		
17	No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios	X		X		X		
18	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	X		X		X		
19	Sentir que no hay desafíos en su trabajo.	X		X		X		
20	Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.	X		X		X		
	<b>Presencia de síntomas somáticos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		
	<b>Presencia de afectación de las relaciones sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		
	<b>Síntomas psicológicos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	Ficha de datos demográficos: Salud Laboral	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable ( x )            Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )  
**) Junio del 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Aguayo Cabana Anabel Roxana **DNI:**09608099  
**Especialidad de quien evalúa:** Maestro en Salud Pública



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

### Validez del contenido del instrumento que mide la Estrategias de Afrontamiento

N°	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Resolución del problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Lucha para resolver el problema	x		x		x		
2	Se esforzó para resolver los problemas de la situación	x		x		x		
3	Hizo frente al problema	x		x		x		
4	Se fija en el lado bueno de las cosas	x		x		x		
	<b>Reestructuración Cognitiva</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	x		x		x		
6	Ocultar lo que pensaba y sentía	x		x		x		
7	Se preguntó qué era realmente importante y descubrió que las cosas no estaban tan mal después de todo	x		x		x		
8	Los sentimientos eran abrumadores y estallaron	x		x		x		
	<b>Evitar el problema</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	x		x		x		
10	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	x		x		x		
11	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	x		x		x		
12	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.	x		x		x		
	<b>Pensamiento Desiderativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se convenció que las cosas no eran tan malas como parecían	x		x		x		
14	Quitar importancia a la situación y no quise preocuparme más	x		x		x		

15	Se comportó como si nada hubiera pasado	x		x		x		
16	Mantener una postura y luché por lo que quería	x		x		x		
17	Me consideré capaz de afrontar la situación	x		x		x		
	<b>Apoyo Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Dejar que mis amigos me echaran una mano	x		x		x		
19	Pasar algún tiempo con mis amigos	x		x		x		
20	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	x		x		x		
	<b>Expresión Emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dejar salir mis sentimientos para reducir el estrés	x		x		x		
22	Encontré a alguien que escuchó mi problema	x		x		x		
23	Expresé mis emociones, lo que sentía	x		x		x		
24	Hablé con una persona de confianza	x		x		x		
25	Dejar desahogar mis emociones	x		x		x		
26	Tratar de ocultar mis sentimientos	x		x		x		
	<b>Aislamiento Social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Pasar algún tiempo solo	x		x		x		
28	Desear que la situación no existiera.	x		x		x		
29	Evitar estar con gente	x		x		x		
	<b>Autocrítica</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Me culpe a mí mismo	x		x		x		
31	Se dio cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	x		x		x		
32	Se criticó por lo ocurrido	x		x		x		
33	Se recrimino por permitir que esto ocurriera	x		x		x		
34	Pensar: Fue un error de uno mismo, así que tenía que sufrir las consecuencias	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )    **10 de junio de 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Aguayo Cabana Anabel Roxana

**DNI:**09608099

**Especialidad de quien evalúa:** Maestro en Salud Pública.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in black ink on a light gray background. The signature is cursive and appears to read 'Anabel Roxana Aguayo Cabana'.

## Anexo 6: Confiabilidad de variables

**Tabla 1**

Escala de Cronbach

<b>Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados</b>
(0-0.5)	Inaceptable
(0.5-0.6)	Pobre
(0.6-0.7)	Debil
(0.7-0.8)	Aceptable
(0.8-0.9)	Bueno
(0.9-1)	Excelente

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad de instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Items</b>
Cuestionario de Estrés laboral	,988	20
Cuestionario de Estrategias de afrontamiento	,992	34

*Fuente: Prueba piloto.*

**Anexo 7: Jueces que participaron en validez de instrumentos.**

<b>Experto</b>	<b>Especialidad del Validador</b>	<b>Opinión de la Aplicabilidad (V1)</b>	<b>Opinión de la Aplicabilidad (V2)</b>
Dr. Hernando Borjas Pezo	<b>Maestro en Gerencia en Salud</b>	Aplicable	Aplicable
Causto García Silvia Milagros	<b>Maestro en Salud Pública</b>	Aplicable	Aplicable
Aguayo Cabana Anabel Roxana	<b>Maestro en Salud Pública</b>	Aplicable	Aplicable

## Anexo 8: Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 16 de julio de 2021

**Carta P. 321-2021-UCV-EPG-SP**

Dr.  
REQUENA CORNEJO RICAR ABRAHAM  
Director  
HOSPITAL VILLA I OCTAVIO MONGRUT MUÑOZ

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CHAVEZ ROBLES, DIANA CAROLINA**; identificado(a) con DNI/CE N° 45347918 y código de matrícula N° 7002518903; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal, área de emergencia Covid - 19, Hospital Villa I Octavio Mongrut Muñoz, San Miguel, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



# Anexo 9: Base de Datos

base de datos original - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

BK3 Estrés Laboral

	Estrés Laboral																Estrategias de Afrontamiento																Estresores	Respuestas																									
	Estresores								Respuestas								Estrategias enfocadas en el problema								Estrategias enfocadas en las emociones																																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54					
5	N Encuestados																																																										
6	Encuestado 1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	4	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	14	21				
7	Encuestado 2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	24	38			
8	Encuestado 3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	4	1	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	29	33				
9	Encuestado 4	4	3	3	2	1	3	4	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	26	24						
10	Encuestado 5	4	4	1	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	29	38						
11	Encuestado 6	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	1	3	1	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2	2	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	3	2	1	3	29	37				
12	Encuestado 7	1	2	2	1	2	1	4	1	1	1	4	1	3	1	1	3	1	3	4	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	15	23					
13	Encuestado 8	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	3	3	3	1	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	1	3	4	1	1	1	4	1	3	14	25						
14	Encuestado 9	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	31	33					
15	Encuestado 10	4	4	2	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	25	38					
16	Encuestado 11	3	4	1	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	28	42					
17	Encuestado 12	3	4	2	4	2	4	4	4	1	4	2	2	2	4	4	2	4	3	4	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	1	2	3	4	4	2	3	31	32					
18	Encuestado 13	2	2	3	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	4	2	2	2	3	1	2	4	4	2	1	4	2	4	25	37		
19	Encuestado 14	1	2	1	1	2	4	2	4	2	1	2	4	1	1	2	2	3	1	1	4	3	1	1	4	1	3	1	4	3	1	4	1	3	1	4	3	1	3	4	2	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	4	3	4	1	3	19	20	
20	Encuestado 15	2	4	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	27	36		
21	Encuestado 16	2	3	3	4	2	2	2	3	1	3	1	4	1	2	2	3	4	4	4	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	22	27			
22	Encuestado 17	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	23	40			
23	Encuestado 18	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	3	4	3	3	1	30	32
24	Encuestado 19	3	1	4	3	3	2	1	3	1	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	21	29	
25	Encuestado 20	3	2	4	4	3	2	3	1	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	1	2	2	1	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	3	2	1	3	4	26	37		
26	Encuestado 21	3	4	4	1	2	4	1	4	2	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	25	38				
27	Encuestado 22	3	3	3	4	1	3	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	24	40			
28	Encuestado 23	2	3	3	4	2	4	1	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1	25	38		
29	Encuestado 24	2	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	23	38					
30	Encuestado 25	2	2	4	2	1	1	2	4	2	2	4	2	1	2	4	4	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	20	29			
31	Encuestado 26	1	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	28	42					
32	Encuestado 27	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	1	3	4	1	4	3	3	4	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	30	33				

Promedio: 60.75 Recuento: 30 Suma: 486 71%

base de datos original - Excel Inic. ses.

Archivos Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Calibri 11 A<sup>\*</sup> A<sup>\*</sup> Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

BK3 Estrés Laboral

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	E
31	Encuestado 26	1	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	28	42		
32	Encuestado 27	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	1	3	4	1	4	3	3	4	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	30	33	
33	Encuestado 28	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	27	36		
34	Encuestado 29	4	3	4	2	4	4	3	4	1	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	29	37		
35	Encuestado 30	4	2	4	4	3	1	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	1	3	4	3	4	3	4	1	3	4	1	2	1	4	1	1	1	4	1	3	28	35				
36	Encuestado 31	4	4	4	2	4	3	2	3	2	1	4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	30	33					
37	Encuestado 32	3	4	4	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	25	38					
38	Encuestado 33	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	4	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	21	28				
39	Encuestado 34	4	4	3	3	2	2	3	1	3	1	4	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	25	23				
40	Encuestado 35	1	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	26	36					
41	Encuestado 36	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3	1	1	2	2	4	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	17	22						
42	Encuestado 37	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	4	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	4	4	1	2	2	2	24	40				
43	Encuestado 38	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	29	37					
44	Encuestado 39	4	3	4	3	3	2	1	3	1	1	4	2	4	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	24	24				
45	Encuestado 40	4	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	26	41					
46	Encuestado 41	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	4	1	2	3	1	3	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	30	40						
47	Encuestado 42	3	4	2	3	2	1	4	2	3	1	3	3	3	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	24	24				
48	Encuestado 43	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	18	20					
49	Encuestado 44	4	4	3	3	2	3	3	2	1	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	27	35				
50	Encuestado 45	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	27	38				
51	Encuestado 46	2	3	1	4	1	3	4	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	25	38			
52	Encuestado 47	2	2	3	2	4	1	3	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	23	27			
53	Encuestado 48	4	2	3	4	3	2	4	2	1	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	1	2	25	39		
54	Encuestado 49	3	2	1	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	24	39				
55	Encuestado 50	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	30	38		
56	Encuestado 51	3	2	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	27	39						
57	Encuestado 52	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	29	37				
58	Encuestado 53	1	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	17	20				
59	Encuestado 54	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	4	2	2	3	4	2	4	2	3	4	3	3	32	36			
60	Encuestado 55	3	3	2	2	3	1	4	2	1	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	1	3	1	1	2	2	4	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1	4	3	3	2	1	3	1	21	27	
61	Encuestado 56	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	4	3	1	3	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	12	24				
62	Encuestado 57	2	1	3	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	21	19				

Hoja1 Hoja1 (2) Hoja3

Lista Promedio: 60.75 Recuento: 30 Suma: 486 71%



base de datos original - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

BK3 Estrés Laboral

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	E
62	Encuestado 57	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	21	19			
63	Encuestado 58	4	4	3	3	2	2	3	1	3	1	2	1	4	4	4	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	25	25			
64	Encuestado 59	1	4	3	4	1	2	3	2	3	1	3	2	4	3	2	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	23	27					
65	Encuestado 60	3	2	4	2	2	2	3	1	3	1	2	1	4	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3	1	1	2	2	4	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	1	4	3	3	2	22	27				
66	Encuestado 61	3	2	3	2	4	3	4	3	1	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	25	37				
67	Encuestado 62	2	4	2	4	2	3	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	34					
68	Encuestado 63	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	33	33					
69	Encuestado 64	4	2	4	2	4	3	4	4	1	2	2	4	4	3	4	4	1	4	4	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1	3	1	1	2	2	4	2	2	1	2	1	2	3	4	1	28	34	
70	Encuestado 65	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	1	4	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	30	35				
71	Encuestado 66	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	1	4	2	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	27	36				
72	Encuestado 67	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	15	22					
73	Encuestado 68	2	3	1	4	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	25	40						
74	Encuestado 69	2	2	3	2	4	1	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	23	27					
75	Encuestado 70	4	2	3	4	3	2	1	2	1	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	22	40			
76	Encuestado 71	3	2	1	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	25	39				
77	Encuestado 72	1	2	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	1	4	4	1	2	2	2	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	16	24				
78	Encuestado 73	3	2	2	3	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	42				
79	Encuestado 74	2	4	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	27	40				
80	Encuestado 75	4	4	3	4	2	3	3	3	4	1	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	30	33				
81	Encuestado 76	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	25				
82	Encuestado 77	2	3	1	4	1	3	1	4	3	1	3	4	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	22	26				
83	Encuestado 78	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	26	38				
84	Encuestado 79	4	2	3	4	3	2	4	2	1	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	1	4	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	1	25	39				
85	Encuestado 80	3	2	1	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	27	38				
86	Encuestado 81	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	14	18				
87	Encuestado 82	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	38				
88	Encuestado 83	2	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	27	35			
89	Encuestado 84	4	4	3	3	2	3	3	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	39				
90	Encuestado 85	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2	4	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	25				
91	Encuestado 86	2	3	1	4	1	3	1	4	3	1	3	4	2	2	3	1	4	2	2	2	3	3	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	22	26		
92	Encuestado 87	2	2	3	2	4	1	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	27			
93	Encuestado 88	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	28	39	

Promedio: 60.75 Recuento: 30 Suma: 486 71%

base de datos original - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Portapapeles Pegar Ajustar texto Combinar y centrar General Formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

BK3 Estrés Laboral

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	E
92	Encuestado 87	2	2	3	2	4	1	3	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	27	
93	Encuestado 88	4	2	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	1	4	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	28	33		
94	Encuestado 89	3	2	1	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	24	38			
95	Encuestado 90	4	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	3	4	4	1	2	2	2	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	23	27					
96	Encuestado 91	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	24	38					
97	Encuestado 92	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	1	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	29	33				
98	Encuestado 93	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	1	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	27	33			
99	Encuestado 94	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	23	25					
100	Encuestado 95	2	3	1	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	25	40			
101	Encuestado 96	2	2	3	2	4	1	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	27			
102	Encuestado 97	4	2	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	1	4	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	28	34	
103	Encuestado 98	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	29	37		
104	Encuestado 99	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	20	30			
105	Encuestado 100	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	25	38					
106	Encuestado 101	2	4	2	3	4	3	3	1	2	3	2	1	1	4	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	24	26			
107	Encuestado 102	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	27	36				
108	Encuestado 103	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	34			
109	Encuestado 104	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	3	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	31	32	
110	Encuestado 105	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	35				
111	Encuestado 106	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	1	4	3	3	1	4	3	3	1	2	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	31	37		
112	Encuestado 107	3	2	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	27	35				
113	Encuestado 108	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	15	19			
114	Encuestado 109	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	24	38				
115	Encuestado 110	2	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	26	24			
116	Encuestado 111	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	4	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	27	33				
117	Encuestado 112	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	37				
118	Encuestado 113	2	3	1	4	1	3	1	4	3	1	3	4	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	22	26			
119	Encuestado 114	2	2	3	2	4	1	3	3	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	27			
120	Encuestado 115	4	4	3	4	3	2	1	2	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	2	3	1	4	3	3	1	2	2	1	2	2	3	4	1	3	2	3	1	2	3	3	4	3	1	4	2	4	2	3	4	3	3	1	2	27	35		
121	Encuestado 116	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	23	35			
122	Encuestado 117	4	2	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	3	4	4	1	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	23	27		
123	Encuestado 118	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	24	38				

Promedio: 60.75 Recuento: 30 Suma: 486 71%











## **Anexo 10: Declaración de autenticidad**

Yo, Diana Carolina Chavez Robles, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal de salud, área de emergencia Covid 19, IPREES pública, 2021”. Declaro bajo juramento que:

- El proyecto de investigación es de mi autoría
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada Cesar Vallejo.

Lima, Junio 2021.

Br. Diana Carolina Chavez Robles  
45347918 Código ORCID : [0000-0002-  
3796-9937](https://orcid.org/0000-0002-3796-9937)