

**UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**INFORME DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

TÍTULO:

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS
EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**

PRESENTADO POR:

BACH. PSIC. FERMINA ADELAIDA SANCHEZ NUÑEZ

ASESORA

DRA. MARITZA E. VILLANUEVA BENITES

SAN JUAN BAUTISTA

IQUITOS – PERÙ, 2017

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



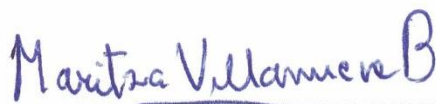
Psic. Herminia De los Ríos Sosa
PRESIDENTA



Psic. Elizabeth Guillen Galdós
MIEMBRO



Psic. Juan Méndez Del Águila
MIEMBRO



Dra. Maritza E. Villanueva Benites
ASESORA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En la ciudad de Iquitos, a las 6:00 p.m. horas del día 05 de mayo del año 2017, se reunieron en Sala de Sesiones de la Facultad de Ciencias de la Salud, el Jurado Examinador, conformado por el Docente : **Psic. Herminia de los Ríos Sosa** como Presidente; el docente **Psic. Elizabeth Guillén Galdos** y el docente **Psic. Juan Méndez del Águila**, como miembros, para evaluar la sustentación de la Bachiller en Psicología.

Srta. : **FERMINA ADELAIDA SANCHEZ NUÑEZ**

En la modalidad de: **PROGRAMA DE TITULACIÓN**, de Investigación de Suficiencia Profesional, con el Tema: **"ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ÉSTRES EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL"**

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como **Resultado:**

Indicador	Examinador 1	Examinador 2	Examinador 3
A) Dominio del Tema	4	4	4
B) Calidad de Redacción	3	4	4
C) Competencia expositiva , argumentación, coherencia	4	3	3
D) Calidad de respuestas.	3	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	3
Calificación	17	17	17
Calificación Final	17		
Calificación Final (en letras)	DIECISIETE		

Aprobado por:..... UNANIMIDAD

Presidente : **Psic. Herminia de los Ríos Sosa**

Miembro : **Psic. Elizabeth Guillén Galdos**

Miembro : **Psic. Juan Méndez del Águila**

Leyenda:

INDICADOR	PUNTAJE
Desaprobado	Menos de 13 puntos
Aprobado por Mayoría	De 13 a 15 puntos
Aprobado por Unanimidad	De 16 a 17 puntos
Aprobado por Excelencia	De 18 a 20 puntos

Nota: La calificación es en el sistema vigesimal (0 - 20) El puntaje mínimo aprobatorio es 13 (Trece)

La Universidad vive en Tí

Av. Abelardo Quiñones Km. 2,5 San Juan Bautista, Iquitos Telf.:(065) 261088-261092

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por darme la vida y la fortaleza en mis momentos difíciles. A mi madre que está en el cielo. A mí amado padre por su amor y apoyo incondicional que solo un verdadero padre muestra por sus hijos.

A mis queridas hermanas por su apoyo moral, paciencia y amor que tienen hacia mi persona. A mí querido novio por su comprensión y amor.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Científica del Perú por acogerme en su centro de estudio y brindarme la oportunidad de obtener una carrera profesional.

A mis profesores por compartir sus conocimientos para el desarrollo de mi carrera profesional, que fueron de gran utilidad para mi aprendizaje en todo este proceso de mi carrera.

A mi asesora por brindarme sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

INDICE DE CONTENIDO

	Pàg.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
1. RESUMEN	5
2. INTRODUCCIÓN	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
4. OBJETIVOS	10
4.1 Objetivo General	10
4.2 Objetivos Especificos	10
5. MARCO TEORICO	11
5.1 Antecedentes	11
5.2 Bases Teóricas	15
6. VARIABLES	23
7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	24
8. HIPÓTESIS	28
9. METODOLOGÍA	29
9.1 Tipo y diseño de Investigación	29
9.2 Población y Muestra	29
a. Población	29
b. Muestra y muestreo	29

c. Criterios de inclusión y exclusión	29
9.3 Técnicas e Instrumentos	30
9.4 Proceso de recolección de datos	32
9.5 Análisis de datos	32
9.6 Consideración ética	32
10. RESULTADOS	33
11. DISCUSIÓN	37
12. CONCLUSIÓN	39
13. RECOMENDACIONES	40
14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
15. ANEXOS	43

1. Resumen

Introducción:

Objetivo: Determinar las estrategias de afrontamiento al estrés que son utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores de una municipalidad distrital.

Material y métodos: Estudio descriptivo-transversal, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social. Todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. Se utilizó la técnica del cuestionario Modos de afrontamiento del Estrés Cope (forma disposicional CARVER y colaboradores), constituido por 52 ítems, con una confiabilidad de 0.55.

Resultados: Según estilos, el 62% utiliza con mayor frecuencia el afrontamiento Soporte Social (enfocado en el problema), el 45% utiliza con mayor frecuencia el afrontamiento Soporte Emocional (enfocado en la emoción) y el 75% utiliza con mayor frecuencia la conducta inadecuada (enfocado en la evitación del problema).

Conclusiones: Las estrategias de afrontamiento al estrés, utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores son la búsqueda de soporte social, búsqueda de soporte emocional y conducta inadecuada, las dos primeras estrategias permiten al trabajador afrontar de manera adecuada al estrés bajo la carga laboral que presentan.

Palabras claves: Estrategias de afrontamiento, estrés, trabajadores de gerencia.

2. Introducción

En los últimos años, el estrés ha sido considerado uno de los problemas más complejos en la esfera de la vida social, profesional y académica. Algunos tratadistas del tema sostienen que el estrés es la enfermedad de mayor prevalencia en el mundo y al que poca atención le prestan algunos gobiernos.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el campo laboral, el estrés produce daños en la salud con impacto negativo en la productividad de los trabajadores. Las enfermedades que este mal ocasiona entre los empleados y los accidentes de trabajo se han convertido en un "enemigo silencioso" que reduce hasta 42% de la productividad y genera pérdidas millonarias. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que los accidentes laborales y las también llamadas "enfermedades profesionales" –depresión, tristeza, ansiedad, colitis, insomnio, dolor de cabeza, úlceras intestinales, males cardíacos y hasta disfunción sexual– generan pérdidas anuales equivalentes a 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global. Por lo que se está prestando más atención al impacto de los nuevos comportamientos de afrontamiento, como el abuso del alcohol y las drogas, el hábito de fumar, la dieta poco saludable, la mala calidad del sueño, así como la asociación con un aumento del índice de accidentes en el trabajo (OIT, 2016).

Se podría definir al estrés como la interrelación entre la persona y su entorno. Se presenta cuando este evento resulta amenazante o desbordan los recursos que tiene la persona. Tal experiencia afecta la salud y el comportamiento de muchas personas, ocasionando consecuencias no deseadas de carácter psicológico (ansiedad, depresión, alteración en la concentración y memoria) y fisiológico (alteraciones cutáneas y gastrointestinales).

En el entorno laboral municipal, el trabajador se ve inmerso en una serie de exigencias o estresores como la competitividad grupal, la sobrecarga de labores, el exceso de responsabilidad, las interrupciones del trabajo, el ambiente físico desagradable, la falta de incentivos, el tiempo limitado para hacer el trabajo, los problemas o conflictos con los asesores

y/o compañeros de trabajo, las supervisiones y el tipo de trabajo que se le exige desarrollar, sobre todo a los que están vinculados directamente al abordaje de la problemática de personas sumidas en la situación de pobreza o extrema pobreza.. Por consiguiente, el estrés originado en un ambiente de trabajo se denomina estrés laboral, denominado como un proceso sistémico y de carácter adaptativo.

Frente a esta situación, el trabajador realiza una valoración cognitiva de los estresores y los recursos que posee para hacer frente a dicha situación. Esta forma de estimación da como resultado lo siguiente: el equilibrio sistémico que se manifiesta cuando los recursos son suficientes para el manejo de las exigencias laborales, y el desequilibrio sistémico que se manifiesta cuando sobreviene situaciones desafiantes o estresantes por el déficit de recursos.

En este último caso, el trabajador municipal presenta una serie de síntomas físicos, psicológicos y comportamentales, por el cual la persona se ve en la necesidad de actuar mediante una segunda valoración para regresar al equilibrio sistémico permitiéndole identificar las posibles formas de enfrentar las exigencias y la carga laboral mediante una estrategia de afrontamiento.

En términos generales, estrategia de afrontamiento está definida como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales frente a las demandas internas o externas evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos que posee el individuo para regular las potenciales consecuencias del estrés (Silla, 2001). El afrontamiento también se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante (Silla, 2001). Este término refiere a una respuesta determinada y variable según los estilos de afrontamiento que posee el individuo; ya que estas últimas depende de su personalidad y preferencias, además del contexto en el que esté sometido.

El trabajador municipal del área materia del estudio, es definido como el individuo que busca escalar posiciones para ubicarse en mejores puestos y consiguientemente mejorar su nivel remunerativo. De tal manera que resulta ser una etapa crucial donde los que se encuentran en la situación de profesionales tratan de mejorar su perfil técnico a través del desarrollo de diplomados u otro tipo de cursos de capacitación.

En los últimos quince años, se ha evidenciado la existencia de problemas de salud física y mental, conductas de riesgo por la incapacidad, sobre todo en los trabajadores de mayor edad, de afrontar sus preocupaciones laborales tal como las presiones de sus superiores y la competitividad creciente entre sus propios compañeros del área. Al valorar que un afrontamiento no resulta exitoso para regular el estresor, se va en busca de nuevas estrategias de

afrontamiento, entre los recursos disponibles. Es así que se puede recurrir a varias estrategias y no solo a una.

Carver Ch., partiendo de la teoría de Lazarus y Folkman(2011), clasifica las estrategias de afrontamiento en tres escalas: centrados en el problema, un afrontamiento a resolver el problema y enfrentar la situación estresante; centrado en la emoción, dirigida a la regulación de las respuestas emocionales que enfrenta el individuo frente a una situación estresante y centrado en la evitación del problema, que hace referencia a la adopción de conductas evasivas ante los agentes estresantes. Asimismo, el tratadista aporta una metodología para una medida breve de afrontamiento que evalúan diferentes respuestas consideradas como relevantes en relación a frecuencia de su uso, para un afrontamiento efectivo o ineficaz. Para identificar la frecuencia de uso de cada estrategia de afrontamiento, se considera los siguientes adverbios de tiempo tales como “nunca”, se refiere a ninguna vez o en ningún tiempo, “a veces”, que sucede en algunas oportunidades o de manera alternativa, “usualmente”, se usa o se realiza habitual o frecuentemente y “siempre”, utilizada en todo momento(Alcoser, 2012).

El afrontamiento forma parte del diagnóstico para determinar la respuesta de afrontamiento del individuo, frente a situaciones generadora de estrés y por consiguiente plantearse intervenciones y cuidados respectivos, ya sea de promoción de la salud y/o prevención de enfermedades como parte de su cuidado holístico al ser humano y su entorno.

En el Perú, se han publicado investigaciones que identifican estrategias de afrontamiento utilizadas por trabajadores de las más variadas actividades laborales; sin embargo, son escasos los estudios efectuados en trabajadores municipales. Por consiguiente, la presente investigación pretende revisar, analizar e interpretar las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores municipales del área antes referida frente a situaciones generadoras de estrés en el ámbito laboral.

Esta información es importante para el profesional de la salud mental por cuanto permitirá conocer e interpretar los sentimientos, ideas y conductas de dichos trabajadores; en base a ello, se podrá elaborar un programa dirigido a brindar información sobre el uso de estrategias efectivas que le ayudarán a vencer sus dificultades y alcanzar sus objetivos, además se espera trabajar con la Municipalidad Distrital, formulando el mismo trabajo para otras áreas que tienen problemas similares y cuentan con un alto porcentaje de trabajadores.

3. Planteamiento del problema

Ante la situación de alta incidencia de casos de estrés entre los trabajadores de las municipalidades en general, es importante focalizar la atención a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social de una Municipalidad Distrital de la Región Loreto. Esta Gerencia tiene como funciones principales el de atender a vastos sectores de la población distrital en la promoción y mejora de las condiciones de vida y establecer mecanismos concretos de incorporar a grupos poblacionales marginales y marginados, en el quehacer y desarrollo socio económico del distrito.

El área de la referida municipalidad que se ha considerado como objeto de estudio y atención, resulta preocupante, en tanto que la naturaleza de su labor y contacto permanente con casos sociales les aumenta la carga emocional y el estrés a los que laboran en dicha Gerencia, afectando significativamente su rendimiento laboral e incidiendo directamente en sus condiciones de vida y de salud, agravados por la precariedad en las condiciones laborales en que se realizan.

Las condicionantes laborales, así como la naturaleza del trabajo, en el presente caso, se tornan potentes factores estresores, es en esta situación donde el profesional de salud mental entra a tallar, justamente porque se encuentra preparado para intervenir en la promoción de la salud mental y prevención de enfermedades psicológicas.

Conociendo la magnitud del problema y la trascendencia de su enfoque y atención, es que he optado por abordar el tema en cuestión, justamente para poder ayudar a este grupo de trabajadores municipales, los cuales forman parte de nuestro desafío real, que de no contar con los suficientes recursos para manejar el estrés podrían desencadenar o acentuar enfermedades crónicas y degenerativas agravando más aun su situación socio económica, consiguientemente poniendo en riesgo su calidad de vida y por ende el no disfrute de un envejecimiento activo y saludable, definido por estudiosos de la materia, como el proceso para la optimización de las oportunidades para la salud, la participación y la seguridad, e incrementar así la calidad de vida de las personas.

En este contexto, la presente investigación trató de responder a la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento al estrés que son utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores de la Gerencia Desarrollo Económico e Inclusión Social de una Municipalidad Distrital?

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Determinar las estrategias de afrontamiento al estrés que son utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores de una Municipalidad Distrital.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores de la Gerencia de desarrollo Económico e Inclusión Social de una Municipalidad Distrital: edad, sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio laboral.
- Identificar las estrategias de afrontamiento enfocados en el problema al estrés, que son utilizados con mayor frecuencia por los trabajadores de la Gerencia Desarrollo Económico e Inclusión Social de una Municipalidad Distrital.
- Identificar las estrategias de afrontamiento enfocados en la emoción al estrés, que son utilizados con mayor frecuencia por los trabajadores de la Gerencia Desarrollo Económico e Inclusión Social de una Municipalidad Distrital.
- Identificar las estrategias de afrontamiento enfocados en la negación del problema al estrés, que son utilizados con mayor frecuencia por los trabajadores de la Gerencia Desarrollo Económico e Inclusión Social de una Municipalidad Distrital.

5. Marco teórico

5.1 Antecedentes

Al realizar la revisión bibliográfica respecto al tema del presente estudio, se ubicó las siguientes investigaciones:

Cordeiro, Mattos, Cardoso, Santos & Araújo (2016) realizó una investigación con el objetivo de describir las características de los casos de trastornos mentales relacionados con el trabajo notificados en el estado de Bahía, Brasil. Se trató de un estudio descriptivo con datos del Sistema de Información de Agravamientos de Notificación de la Superintendencia de Vigilancia y Protección de Salud. Se notificaron 211 casos de trastornos mentales relacionados con el trabajo, el 97,0% en Centros de Referencia de Salud de los Trabajadores; el porcentaje de casos fue ligeramente mayor en hombres (51,2%), con edades entre 18 a 49 años (79,1%), trabajo formal (84,8%) y entre trabajadores de servicios (22,7%); el trastorno más notificado fue el estado de estrés pos traumático (24,2%).

Gómez, Segura, Castrillón & Perilla (2016) validó instrumentos para evaluar factores psicosociales intralaborales, en la batería se incluyeron instrumentos que permiten la valoración de tendencias de afrontamiento y características de personalidad que pueden incrementar o disminuir la vulnerabilidad al estrés y sus efectos. Finalmente, se incluyeron pruebas para evaluar algunos indicadores de condiciones de salud y enfermedad tales como la percepción de salud, las reacciones psicósomáticas ante el estrés, la vitalidad y la satisfacción laboral. La batería se compuso de los siguientes cuestionarios y escalas, los cuales cumplieron con los criterios definidos: *Cuestionario del contenido del trabajo (Job Content Questionnaire-JCQ)* y *Cuestionario factores de riesgos psicosociales*. El cuestionario *Factores de Riesgo Psicosociales* de Bocanument-Norby (1993) es un instrumento que mide diversos factores intralaborales y posibles alteraciones físicas y psicológicas derivadas del trabajo. Además *Cuestionario de Salud SF-36 para medir la Calidad de Vida* y *la escala de satisfacción laboral de Whitehall II*. Esta batería se aplicó a una muestra de 16.095 trabajadores de diferentes ocupaciones y municipios colombianos. La edad promedio de los participantes fue de 34.8 años (DS= 9.2); y el 61.5% de la muestra era de sexo femenino mientras que el 38.5%, masculino. Los indicadores de riesgo psicosocial incluidos en esta batería se asociaron de la forma esperada y significativa con los indicadores de percepción de salud general, salud mental, vitalidad, satisfacción laboral y con síntomas de estrés en una muestra de empleados representativa de los trabajadores

afiliados al sistema de seguridad social. Cabe destacar los indicadores de Tensión laboral y Desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, los cuales explicaron la mayor proporción de la varianza de los indicadores de salud y bienestar utilizados. En cuanto a las reacciones ante el estrés, aunque el valor alcanzado sugiere que la información ofrecida por los ítems fue redundante, esta situación era de esperarse en la medida en que el estrés se manifiesta en distintos sistemas orgánicos que es necesario explorar; el resultado es que la prueba contiene un gran número de ítems que se correlacionan altamente.

Teixeira, Cherardi, Pereira, Cardoso & Reisdorfer (2016) desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo analizar el estrés y las estrategias de afrontamiento utilizadas por técnicos y auxiliares de enfermería de un hospital universitario, así como su asociación con variables sociodemográficas. Método: Estudio transversal con una muestra aleatoria de 310 técnicos y auxiliares de enfermería. Para la evaluación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento se aplicó la Job Stress Scale y la Escala Modos de Enfrentamiento de Problemas. La muestra se compone de una mayoría de mujeres, con una edad media de 47,1 años, casada o en pareja, auxiliares de enfermería, con único vínculo de empleo y que tuvieron trabajo en el último año. Estuvieron altamente expuestas al estrés laboral 17,1% de la muestra. Las estrategias centradas en el problema resultaron ser protectoras en relación al estrés. Conclusiones: Esta manera de hacer frente a los factores de estrés en el hospital se puede trabajar de manera optimizada entre los profesionales.

Banda, Santa María & Girón (2014) llevaron a cabo un estudio descriptivo prospectivo y con el objetivo central de elaborar una propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de una tienda en Chiclayo, donde se determinó el nivel de estrés que presentaban. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 35 empleados que laboran en Tiendas, quienes suministraron la información a través del cuestionario que les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron: el nivel de estrés es causado por la comunicación inadecuada, lo que incide negativamente en el desempeño laboral. Se recomienda disminuir en lo posible el estrés producido por factores organizacionales a través de la implementación y mejora de elementos como el clima organizacional y el sistema de gestión de recursos humanos.

Gastelumendi & Luján (2013) exploró la relación entre los estilos y estrategias de afrontamiento, y los estilos de personalidad en un grupo de 41 voluntarios de una institución de lucha contra la pobreza en la ciudad de Lima. Utilizaron las escalas COPE y MIPS

adaptadas al medio. Los hallazgos revelaron que los voluntarios utilizan estrategias de afrontamiento adaptativas. Los estilos de personalidad que caracterizaron a la muestra permitieron determinar un perfil de personalidad del grupo. De acuerdo con la teoría revisada ambas variables psicológicas resultaron estar asociadas en este grupo de estudio, revelando cuatro tendencias particulares en los voluntarios: deseo por el contacto con los demás, disposición a buscar el lado positivo de las situaciones, interés por asumir retos, y desarrollo de estrategias de afrontamiento adaptativas.

Arias (2012) realizó un estudio con el objetivo de identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa. Trabajó con una muestra de 100 trabajadores varones de una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, pertenecientes a tres grupos profesionales: ingenieros, administrativos y mecánicos, en un rango de edad de 19 a 55 años. Se aplicó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe. Los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores de la empresa fueron: cambios en los hábitos de alimentación y de sueño, en las condiciones de vida, en el estatus económico y gran logro personal. Los administrativos marcaron, además, el cambio de responsabilidades en el trabajo y los ingenieros, el matrimonio y las vacaciones. Estos últimos fueron los que obtuvieron las puntuaciones más elevadas de estrés. Concluyeron que los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores varones, son fundamentalmente de tipo económico y laboral.

Godoy (2008) estudió el constructo "autoeficacia específica para el afrontamiento del estrés", en población adulta con la Escala de Autoeficacia para el Afrontamiento del Estrés (EAEAE). Ochocientos doce adultos de 18 a 64 años (M= 26.46; dt 9.93; 62.6% mujeres) procedentes de diferentes contextos contestaron la EAEAE en una única administración. Se presentan los resultados descriptivos obtenidos con la muestra completa así como las diferencias encontradas entre subgrupos de la muestra, hombres y mujeres y grupos de edad. Los resultados señalan que la muestra presenta una moderada autoeficacia para el afrontamiento del estrés, siendo ligera pero significativamente superiores sus puntuaciones en el componente de expectativas de eficacia que en el componente de expectativas de resultado, y siendo significativamente superiores las puntuaciones en hombres que en mujeres y en los participantes de más edad en comparación con los más jóvenes. En comparación con la población general, las personas sometidas a un elevado estrés cotidiano (laboral) que les exige constantes esfuerzos de resolución y autosuperación

muestran significativamente mayores niveles en estas variables, mientras que las personas sometidas a situaciones de estrés mantenidas, incontrolables y debilitantes (enfermos con dolor crónico) presentan puntuaciones significativamente inferiores. Se confirma de esta manera la idoneidad de la escala EAEAE como instrumento para la evaluación e investigación sobre la autoeficacia específica para el afrontamiento del estrés en contextos de investigación y clínicos.

5.2 Bases teóricas

5.2.1 Magnitud del problema

Los datos sobre la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial y el estrés relacionado con el trabajo están disponibles en distinta medida en los diferentes países y regiones; sin embargo, la calidad varía considerablemente. La mayor parte de las investigaciones en este ámbito se ha realizado en Europa y América del Norte, y en general en los países desarrollados, y en menor medida en la región de Asia y el Pacífico y en América Latina, mientras que en África y los países Árabes es limitada. En Europa, los datos regionales son principalmente recopilados y analizados por las agencias de la Unión Europea (UE). La 4ª Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS, 2007) reveló que cerca de cuarenta millones de personas en la UE sufrían estrés relacionado con el trabajo. Conforme al Informe del Observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009, el estrés relacionado con el trabajo representó en Europa entre el 50% y 60% del total de días de trabajo perdidos.⁸⁶ El estudio concluyó asimismo que un promedio del 22% de la mano de obra europea sufría estrés, con niveles marcadamente superiores en los Estados Miembros de reciente incorporación (treinta por ciento) respecto de los más antiguos (20%). El estrés era prevalente en los sectores de la educación y la salud, agricultura, caza, silvicultura y pesca (28.5%). El grupo más amplio de trabajadores que sufrían ansiedad en el trabajo era el de los empleados en el sector de la educación y la salud (12.7%), la administración pública y defensa (11.1%) y los de la agricultura, caza, silvicultura y pesca (9.4%). En las Américas, según la *I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud* (ECCTS, 2012), más de uno de cada diez encuestados declararon haber sentido constantemente estrés o tensión (12 a 16%), tristeza o depresión (9 a 13%) o pérdida de sueño (13 a 19%) debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo.

5.2.2 Estrés laboral

El Dr. en medicina Hans Selye (1936), pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles). Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Así, por ejemplo, las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan de manera

que la sangre es bombeada en forma más abundante y rápida para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer la demanda de las respuestas al peligro. Para ello la sangre es dirigida a áreas prioritarias, como lo son corazón, pulmones, riñones, hígado, músculos grandes y el cerebro. Funciones no prioritarias en ese momento, como la digestión y circulación periférica son disminuidas en forma dramática (Acosta, 2011).

5.2.2.1 **Estresores laborales:**

Hans Selye clasifica en:

Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.

Estresores de la tarea

La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer.

Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.
- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se

puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. Acosta (2011)

5.2.3 **Afrontamiento ante el estrés**

Lazarus y Folkman (1984), mantiene que, la aparición del estrés y otras reacciones emocionales están mediatizadas por el proceso de valoración cognitiva que la persona realiza. En un primer momento, de las consecuencias que la situación tiene para el sujeto (valoración primaria) y, en un segundo momento, si esa situación tiene una significación de amenaza o desafío, el sujeto valora los recursos de los que dispone con el fin de evitar o reducir las consecuencias negativas de la situación (valoración secundaria). La valoración secundaria constituye así la capacidad de afrontamiento, entendiendo a ésta como un proceso psicológico que se pone en marcha cuando la situación o el entorno resultan amenazantes. Desde aquí, (Lazarus, 2003, Lazarus y Folkman, 1984), definen al afrontamiento como un proceso evolutivo que ocurre solo en situaciones en la que una persona percibe una exigencia excesiva o la superación de sus recursos que le demanda un esfuerzo inusual. De acuerdo con este modelo contextual las personas eligen las estrategias de afrontamiento a través de la realización de una valoración cognitiva de la situación. El afrontamiento incluye cualquier cosa que el individuo piense o haga para intentar adaptarse al estrés sin importar que tan bien funcione. Puesto que la situación cambia constantemente el afrontamiento es dinámico no estático, elegir las estrategias más adecuadas requiere de una revaloración constante de la relación que se genera entre la persona y el ambiente definen al afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para operar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. (Acosta, 2011)

5.2.3.1 **Estrategias de afrontamiento:**

Según Zuluaga (2012) la relación entre las estrategias de afrontamiento, el síndrome de burnout y el engagement. El síndrome de burnout si bien se desarrolla en un contexto organizacional, es individual y ello ya implica la existencia de factores de riesgo que llegan a activarse (ya sea para posibilitar su aparición por las estrategias de afrontamiento que se asumen o evitar su desarrollo, cuando hay engagement) en contextos laborales

donde hay presencia de alta carga laboral, bajas recompensas por el oficio llevado a cabo y ambientes laborales en los que no se posibilita la participación para la toma de decisiones.

Según Alcoser existen diversas estrategias de afrontamiento:

Enfocado en el problema: Este estilo está asociada con una mayor probabilidad de resolver los eventos estresantes que se pueden presentar, considerándola como exitosa y adecuada; ya que trabaja directamente en la situación estresante con la finalidad de que se reduzca o desaparezca.

Se encuentran las siguientes estrategias:

- a) **Afrontamiento directo (confrontación o concentrarse en resolver el problema):** Afrontar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas.
- b) **Planificación (planeamiento o acción social):** Pensar y estudiar el problema, analizando los diferentes puntos de vista u opciones, y desarrollar estrategias para solucionarlo.
- c) **Supresión:** Consiste en la evitación intencional de ideas, recuerdos (pensar en problemas), deseos, sentimientos, impulsos o experiencias que son desagradables (que producen malestar) Es un mecanismo consciente que tendría lugar a nivel de la “segunda censura”, que Freud sitúa entre el consciente y el preconscious. Es una exclusión fuera del campo de conciencia actual, y donde desempeñan una función primordial las motivaciones morales.
- d) **Retracción:** Liberar las emociones, expresar los propios sentimientos y estados emocionales intensos (llorar, gritar, liberar la agresividad), puede ser eficaz para afrontar determinadas situaciones difíciles. Hablar, comunicar nuestras preocupaciones, expresar las emociones, tiene el efecto de reducir tanto la probabilidad de que se produzcan rumiaciones obsesivas, con el paso del tiempo, como de somatizar y de que aparezca un incremento en la actividad fisiológica.
- e) **Buscar apoyo social:** Acudir a otras personas cercanas (pareja, familiares, amigos), organizaciones (peticiones) o grupos (organizando o formando parte de ellos), o a profesionales (abogados, psicólogos, etc.).

Enfocado en la emoción: Son estrategias dirigidas a regular las consecuencias emocionales: Se encuentran las siguientes estrategias:

- f) **Busca apoyo emocional:** Implica compartir los problemas con otros, pero sin tratar de hacerles responsables de ellos (sin culpar a los que nos ayudan o apoyan - Afiliación).
- g) **Reinterpretación:** Modificar el significado de la situación estresante, especialmente atendiendo a los posibles aspectos positivos que tenga, o haya tenido (fijarse en lo positivo), que expresa optimismo, y una tendencia a ver el lado positivo de las cosas y considerarse afortunado. Por ejemplo, considerar el problema de forma relativa, y como un estímulo para el desarrollo personal.
- h) **Aceptación:** “Cuando el cliente experimenta la actitud de aceptación que el terapeuta tiene hacia él, es capaz de asumir y experimentar esta misma actitud hacia sí mismo. Luego, cuando comienza a aceptarse, respetarse y amarse a sí mismo, es capaz de experimentar estas actitudes hacia los demás” (Carl Rogers). La actitud de aceptación (incondicional) implica una superación del amor condicionado (aceptación condicionada) de la infancia: “Te quiero si (a condición de que)”.
- i) **Busca apoyo espiritual:** Esta propuesta incluye la estrategia “Apoyo espiritual”, donde el fenómeno más saliente es el de la sugestión (confiar en un curandero o líder espiritual, rezar y “Dejar que Dios se ocupe del problema”), y técnicas metafísicas que se centran directamente en el poder mental (el poder del pensamiento): Visualizaciones, Afirmaciones, Peticiones, Decretos u Oraciones.
- j) **Análisis de emociones:** Reflexionar sobre los propios pensamientos, motivaciones, sentimientos y comportamientos, reconociendo la propia responsabilidad en el origen (ocurrencia), mantenimiento o manejo del problema (situación estresante), y actuar en base a ésta reflexión. La relajación o la meditación son técnicas que pueden optimizar éste análisis porque amplían el campo de conciencia.

Enfocado en la negación del problema: Hace referencia a la adopción de conductas evasivas ante situaciones estresante. Se encuentran las siguientes estrategias:

- k) **Negación:** Negarse al problema, no aceptar lo ocurrido, o pensar en otra cosa, empleo de un pensamiento irreal (o mágico) improductivo (“Ojalá hubiese desaparecido esta situación”), o de un pensamiento

desiderativo (deseo de que la realidad no fuera estresante, fantaseando sobre realidades alternativas pasadas, presentes o futuras.

l) Conducta inadecuada: Expresión de agresividad hacia los demás de forma indirecta y no asertiva. Muchas veces se da como respuesta a una demanda de acción o desempeño independiente, o a la falta de satisfacción de deseos de independencia, pero puede ser adaptativo para personas en situaciones de subordinación, donde la comunicación directa y asertiva está castigada, por lo que no es posible expresar asertividad de una forma más abierta (un subordinado respecto a su jefe, relaciones de abusos o maltrato).

m) Distracción: realizar actividades como distracción (diversiones relajantes como ver televisión, oír música, leer un libro o tocar un instrumento musical; conductas de autocuidado, como arreglarse, vestirse bien, o hacer deporte; ordenar cosas, salir con amigos - o solo - a divertirse), o estrategias reductoras de tensión (paliativas) como comer, fumar, beber alcohol, o usar otras drogas o medicamentos.
Alcoser (2012)

5.2.4 Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social

La Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social, es el Órgano de Línea encargado de planificar, ejecutar y supervisar las actividades de la Municipalidad relacionadas con Programas Sociales, Comedores Populares, Vaso de Leche, Cultura, Deporte y Recreación, Registro Civil, Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad - OMAPED, la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente - DEMUNA, División Local de Focalización, Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM, así como en la promoción y comercialización de actividades productivas en apoyo directo e indirecto a los pobladores de la zona, buscando la complementación con la promoción de la inversión privada. También es responsable de recepcionar las transferencias de los Proyectos, Programas Sociales y proyectos Productivos en el marco del proceso de descentralización por parte del Gobierno Nacional a través del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria. – PRONAA. Está a cargo de un Empleado de Confianza (EC), quién depende jerárquicamente de la Gerencia Municipal.

La Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social, cuenta con las siguientes Subgerencias:

1. **Sub Gerencia de Inclusión Social.**

La Sub Gerencia de Inclusión Social, dependiente de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social, está encargada de organizar, dirigir, controlar y ejecutar los programas sociales, registro civil y atención a niños, adolescentes, mujeres, adulto mayor y a los discapacitados, incluye llevar eficientemente el programa del vaso de leche de acuerdo con la normatividad vigente sobre la materia. Está a cargo de un Servidor público Ejecutivo.

La Sub Gerencia de Inclusión Social para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con las siguientes divisiones: División de Alimentación Complementaria. División de Registro Civil. División de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (DEMUNA) División de OMAPED (Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad) División del Programa del Vaso de Leche – PVL. División Local de Focalización Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM.

2. **Sub Gerencia de Desarrollo Económico**

La Sub Gerencia de Desarrollo Económico, es un Órgano dependiente de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social, cuyo objetivo es la de fomentar y promover el desarrollo de la micro y pequeña empresa dentro del ámbito del distrito, de promover el empleo sostenible y el desarrollo económico local. Está a cargo de un Servidor Público Ejecutivo.

La Subgerencia de Desarrollo Económico para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con la siguiente división: División de Promoción Empresarial y del Empleo.

3. **Sub Gerencia de Educación**

La Sub Gerencia de Educación es el órgano de línea encargado de la formación cultural, educativa y de fomentar el desarrollo integral de la juventud y del adulto mayor promoviendo el deporte y recreación en la jurisdicción del distrito. Está a cargo de un Servidor público Ejecutivo (SP-EJ) y depende jerárquicamente de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social.

También es función de la Sub Gerencia de Educación promover el desarrollo humano sostenible de la población, desarrollando condiciones para una educación de calidad y desarrollo de la cultura y la práctica del deporte y recreación¹.(www.munisanjuan.gob.pe)

5.2.5 Medición de variables

- **Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE)** es una escala de 42 ítems desarrollada y validada por Sandín y Chorot (2003). El instrumento fue diseñado para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento: Focalizado en la solución del problema, Auto focalización negativa, Reevaluación positiva, Expresión emocional abierta, Evitación, Búsqueda de apoyo social, Religión. El instrumento ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas, y obtuvo un coeficiente promedio de fiabilidad de Cronbach de 0,79 para las siete subescalas (Sandín&Chorot, 2003). El cuestionario presenta 5 opciones de respuesta a cada uno de los 42 ítems: Nunca (0), Pocas veces (1), A veces (2), Frecuentemente (3), Casi siempre (4). Se realizó el Alfa de Cronbach para verificar la fiabilidad del cuestionario, se obtuvo un valor de 0,895. (Álvarez, 2014).
- **Inventario de modos de afrontamiento al estrés de Carver (2)**. El inventario evalúa 13 estrategias de afrontamiento, cada una con 4 ítems, que registran el uso particular de cada modo de afrontamiento, calificándose en una escala de 4 puntos: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: Casi siempre y 4: Siempre. En el hospital hemos considerado a los afrontamientos al estrés señalados con el signo más (+), como adecuados y las marcadas con el signo menos (-) como inadecuados. Las 5 primeras estrategias se ubican en la categoría de afrontamientos enfocados en el problema y los 5 subsiguientes en la de afrontamientos enfocados en la emoción. Las frecuencias se contrastaron con la prueba chi cuadrado, estableciéndose un nivel de significación estadística igual o menor de 5%. (Arias 2010)
- **Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) de Sandín y Chorot (2003)**. Es una prueba individual o colectiva que parte de la revisión de la Escala de Estrategias de Coping Revisada (EEC-R). El análisis factorial da cuenta de los siguientes factores e ítems: búsqueda de apoyo social (BAS), formada por los ítems 6, 13, 20, 27, 34 y 41, expresión emocional abierta (EEA), medida a través de los ítems 4, 11, 18, 25, 32 y 39, religión (RLG), definida por los enunciados 7, 14, 21, 28, 35 y 42, focalización en la solución del problema (FSP), conformada por los ítems 1, 8, 15, 22, 29 y 36, evitación (EVT), a través de las cuestiones 5, 12, 19, 26, 33 y 40, autofocalización negativa (AFN), descrita en las proposiciones 2, 9, 16, 23, 30 y 37 y reevaluación positiva (REP), medida con los ítems 3, 10, 17, 24, 31 y 38. La fiabilidad del CAE a través del coeficiente alfa de

Cronbach y las correlaciones corregidas ítem-subescalas muestran que las subescalas BAS, RLG y FSP obtienen coeficientes iguales o mayores de .85, las subescalas EEA, EVT y EEA tienen coeficientes que oscilan entre .71 y .76 y la AFN presenta .74, es decir, el coeficiente más bajo. Por tanto, se observa una variabilidad del de .64 a .92 y una media de .79. Por todo ello, sus autores definen al CAE como un instrumento con una fiabilidad entre aceptable y excelente. En esta investigación, de cara a poder realizar análisis estadísticos que vayan más allá del trabajo con puntuaciones directas, se ha diferenciado cada subescala en tres niveles usando como puntos de corte los percentiles 33 y 66, obteniendo nivel bajo, medio y alto para cada estrategia de afrontamiento. (Martínez 2015)

6. Variables

6.1.1 Variable Dependiente:

Estrategias de afrontamiento al estrés.

6.1.2 Variable Independiente:

- Edad
- Sexo
- Grado de instrucción
- Tiempo de servicio laboral

7. Operación de variables:

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	INDICADORES	DEF. OPERACIONAL	ESCALA MEDICION	PREGUNTA
Estrategias de afrontamiento al estrés	Variable dependiente del estudio define a las estrategias de afrontamiento al estrés como: "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para operar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como	Estrategias de afrontamiento enfocado en el problema	Valores del cuestionario de modos de afrontamiento del estrés (Carver; et.AL) que oscila: 25 puntos=Pocas veces emplea esta forma 50 y 75puntos= Depende de la circunstancia 100= puntos. Forma frecuente de afrontar el estrés	Ordinal	<p>Afrontamiento activo:</p> <p>1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema 14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema 27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse 40. Actúo directamente para controlar el problema</p> <p>Planificación:</p> <p>2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema 15. Elaboro un plan de acción 28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema 41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema</p> <p>La supresión de otras actividades:</p> <p>3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema 16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades 29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema 42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema</p> <p>La postergación del afrontamiento:</p> <p>4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema. 17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita 30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto. 43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto</p> <p>La búsqueda de apoyo social:</p> <p>5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron 18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema 31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema</p>

	<p>excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". Lazarus y Folkman (1984)</p>	<p>Estrategias de afrontamiento enfocadas en la emoción</p>	<p>Valores del cuestionario de modos de afrontamiento del estrés (Carver; et.AL) que oscila: 25 puntos=Pocas veces emplea esta forma 50 y 75puntos= Depende de la circunstancia 100= puntos. Forma frecuente de afrontar el estrés</p>	<p>Ordinal</p>	<p>44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema</p> <p>La búsqueda de soporte emocional: 6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos 19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares 32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo. 45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien.</p> <p>Reinterpretación positiva y desarrollo personal: 7. Busco algo bueno de lo que está pasando 20. Trato de ver el problema en forma positiva 33. Aprendo algo de la experiencia 46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia</p> <p>La aceptación: 8. Aprendo a convivir con el problema. 21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado 34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido 47. Acepto que el problema ha sucedido</p> <p>Acudir a la religión: 9. Busco la ayuda de Dios. 22. Deposito mi confianza en Dios 35. Trato de encontrar consuelo en mi religión 48. Rezo más de lo usual</p> <p>Análisis de las emociones: 10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones 23. Libero mis emociones 36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros 49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema</p>
--	---	---	---	----------------	--

		<p>Estrategias de afrontamiento enfocadas en la negación del problema</p>	<p>Valores del cuestionario de modos de afrontamiento del estrés (Carver; et.AL) que oscila:</p> <p>25 puntos=Pocas veces emplea esta forma</p> <p>50 y 75puntos= Depende de la circunstancia</p> <p>100= puntos. Forma frecuente de afrontar el estrés</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Negación:</p> <p>11. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.</p> <p>24. Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.</p> <p>37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema</p> <p>50. Me digo a mí mismo : "Esto no es real"</p> <p>Conductas inadecuadas:</p> <p>12. Dejo de lado mis metas</p> <p>25. Dejo de perseguir mis metas</p> <p>38. Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado</p> <p>51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema</p> <p>Distracción : 13,26,39,52</p> <p>13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente</p> <p>26. Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema</p> <p>39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema</p> <p>52. Duermo más de lo usual.</p>
--	--	---	---	----------------	--

	DEF. CONCEPTUAL	INDICADORES	DEF. OPERACIONAL	ESCALA MEDICION	PREGUNTA						
Factores demográficos	Se refiere a los atributos demográficos que caracterizan a los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión social.	edad	28 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 50 a mas	Ordinal	Cuál es su edad? <input type="text"/>						
		sexo	Femenino y masculino	Nominal	Sexo <table border="1"> <tr> <td>Femenino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>		
		Femenino	<input type="checkbox"/>								
		Masculino	<input type="checkbox"/>								
Grado de instrucción,	Técnico completo e incompleto. Universidad completa e incompleta	Ordinal	Instrucción <table border="1"> <tr> <td>Tec. completo</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Tec. incompleto</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Univers. complet</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Univers. incompet</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Tec. completo	<input type="checkbox"/>	Tec. incompleto	<input type="checkbox"/>	Univers. complet	<input type="checkbox"/>	Univers. incompet	<input type="checkbox"/>
Tec. completo	<input type="checkbox"/>										
Tec. incompleto	<input type="checkbox"/>										
Univers. complet	<input type="checkbox"/>										
Univers. incompet	<input type="checkbox"/>										
Tiempo de servicio	Número de años o meses de ejercicio laboral	Ordinal	Número de años de trabajo <input type="text"/>								

8. Hipótesis

Los trabajadores de una gerencia de desarrollo económico e inclusión social de una Municipalidad Distrital emplearán en forma frecuente estrategias de afrontamiento al estrés.

9. Metodología

Tipo y diseño de investigación

- Es un estudio observacional, descriptivo, prospectivo y transversal.
- La intervención es OBSERVACIONAL: No existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.
- Según la planificación de la toma de datos es PROSPECTIVO: Los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios). Por lo que, posee control del sesgo de medición.
- Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio es TRANSVERSAL: Todas las variables son medidas en una sola ocasión, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.
- Según el número de variables de interés es DESCRIPTIVO: El análisis estadístico, es univariado porque solo describe (finalidad cognoscitiva) o estima parámetros (propósito estadístico) en la población de estudio a partir de una muestra

Población y muestra

a. Población

Para el presente estudio la población estuvo conformada por los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social de una Municipalidad Distrital, siendo la población 60 personas.

b. Muestra y Muestreo

La muestra fue conformada por su totalidad de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social de un Municipio Distrital, los cuales, fueron seleccionados en base a una serie de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión:

Inclusión:

- Trabajadores/as que laboren en la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social.
- Trabajadores/as de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social que acepten voluntariamente a participar de la evaluación.

Exclusión:

- Trabajadores/as de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social, que están haciendo uso de descanso médico, vacaciones o licencia.
- Trabajadores/as de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social que no acepten voluntariamente ser evaluados.

9.1 Técnicas e instrumentos

9.1.1. **Técnica:** Se utilizó la técnica de una encuesta autoadministrada.

Se entrega el cuestionario al trabajador, indicándole que en la Hoja de respuestas deberá colocar bajo el número correspondiente un aspa (X) en la Palabra Si o No si la alternativa coincide o no, con su forma de reaccionar frecuentemente.

9.1.2. **Instrumento:** Se aplicó un cuestionario que contiene dos partes:

- a. Datos personales de los trabajadores: Edad, sexo, grado de instrucción y tiempo de permanencia.
- b. El Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) fue desarrollada por Carver en el año 1989 y es de procedencia de Estados Unidos, luego fue adaptada por Casuso en 1996, siendo traducida al español por Salazar C. Victor (1993). La aplicación de esta prueba es individual y el rango de aplicación es de 16 años a más. Tiene una validez de 0.42 aceptable y una confiabilidad de 0.55 aceptable. El objetivo de este instrumento es conocer cómo las personas reaccionan o responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito, Carver y Colaboradores han construido un cuestionario de 52 ítems, que comprenden 13 modos de responder al estrés; los ítems alternativos de cada modo vienen a indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia el sujeto, cuando se encuentra en tal situación. Este instrumento trata de determinar cuáles son las alternativas que más usa.

Las respuestas están organizadas en una escala de 13 posibilidades, o formas de afrontamiento. Cada una de ellas consta de 4 alternativas o formas de afrontar las cargas de estrés. Los puntajes más altos en la escala indican que la estrategia de afrontamiento de dicha escala es la más frecuentemente empleada.

Las calificaciones se suman los puntajes obtenidos en cada una de las 13 áreas. Al puntaje obtenido multiplíquelo por la constante 0.25. Posteriormente ubique el puntaje hallado en el Perfil considerando que dicho perfil está presentado en % multiplique el puntaje obtenido por 10. Los resultados también se obtiene de modo virtual, solo se basean las alternativas que marco el participante y de inmediato sale el resultado.

Las Áreas de evaluación son: El instrumento incorpora 3 tipos de estilos cada una con estrategias de afronte. Estilos de afrontamiento enfocados en el problema

1. Afrontamiento activo: 1,14,27,40
2. Planificación: 2,15,28,41
3. La supresión de otras actividades: 3,16,29,42
4. La postergación del afrontamiento. 4,17,30,43
5. La búsqueda de apoyo social: 5,18,31,44

Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción

1. La búsqueda de soporte emocional: 6,19,32,45
2. Reinterpretación positiva y desarrollo personal: 7,20,33,46
3. La aceptación: 8: 8,21,34,47
4. Acudir a la religión: 9,22,35,48
5. Análisis de las emociones: 10, 23, 36,49

Otros estilos adicionales de afrontamiento es la negación al problema:

1. Negación. 11,24,37,50
2. Conductas inadecuadas: 12,25,38,51
3. Distracción : 13,26,39,52

La frecuencia de afrontamiento:

Para determinar la frecuencia de empleo del mecanismo de afrontamiento, debe considerarse que aquellas en la cual tuviera mayor puntaje, estarían indicando que son las formas más comunes de afrontar las cargas de estrés, por parte del sujeto.

Este indicador se hace en función a la siguiente tabla:

- 25 Puntos: muy pocas veces emplea ésta forma.
- 50-75 Puntos: Depende de la circunstancias.
- 100 Puntos: Forma frecuente de afrontar el estrés

9.2 Procedimiento de recolección de datos:

Los procesos que se siguieron para la recolección de datos en el estudio fueron los siguientes:

- Se realizó la respectiva coordinación con la Gerente de Desarrollo Económico e Inclusión Social para el permiso y aplicación de la prueba, donde se dio a conocer el objetivo de la investigación, los criterios de selección de la población y los aportes que ayudaría a los trabajadores de dicha gerencia.
- Por consiguiente se acordó la fecha para llevar a cabo la aplicación del instrumento, se utilizó tres días laborables en la mañana y tarde, ya que la evaluación se realizó de forma individual a cada trabajador.
- En los días de evaluación se le informo a cada trabajador sobre el instrumento, el objetivo de la investigación y se solicitó su participación voluntaria para la aplicación del instrumento. El instrumento fue aplicado a 60 trabajadores según el criterio de inclusión y exclusión y la evaluación duro máximo 10 minutos por cada trabajador.

9.3 Análisis de datos:

Para la recolección de los datos en la investigación, fueron procesados mediante la asistencia del programa estadístico SPSS, versión 21,0 en español; el análisis de los datos se llevó a cabo mediante la estadística descriptiva (tablas de frecuencias y porcentajes).

9.4 Consideración ética:

La participación de las unidades de estudio fue en forma voluntaria, dándoles a conocerla información necesaria de parte de la investigadora: El objetivo de la investigación, duración esperada y procedimientos de la aplicación de la prueba, su derecho a negarse a participar una vez iniciada su participación, beneficios de la investigación, que toda información recabada es de plena confidencialidad.

En todo momento se respetó la decisión del prestador de salud de retirarse del estudio si así lo deseara.

Los instrumentos de recolección de datos fueron manejados en forma anónima, luego se creó una base de datos en el paquete estadístico SSPS. Solo tuvieron acceso a la base de datos la investigadora y la asesora. Los resultados que se obtuvieron fueron confidenciales y utilizados para fines de estudio.

10. Resultados

10.1 Características sociodemográficas de la población en estudio:

Tabla 1. Características sociodemográficas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social

Características Demográficas	n	%
Edad		
28 a 30	12	20%
31 a 40	23	38%
41 a 50	19	32%
50 a más	6	10%
Total	60	100%
Sexo		
Masculino	21	35%
Femenino	39	65%
Total	60	100%
Grado de Instrucción		
Técnico Completo	17	28%
Técnico incompleto	8	13%
Universidad Incompleta	1	2%
Universidad Completa	34	57%
Total	60	100%
Tiempo de Servicio		
0 a 1 año	31	52%
02 a 04 años	20	33%
05 a 09 años	9	15%
Total	60	100%

En la tabla N° 1, se observa que la edad promedio de los trabajadores fue de 38.7+7.71 años, predominando el grupo entre 31 a 40 años (38%).

En cuanto al sexo, el 65% de la muestra era de sexo femenino. La mayoría de la muestra (57%) tiene un grado de instrucción con universidad completa y con respecto al tiempo de servicio la mayor parte de la población tiene un tiempo de servicio de 0 a 1 año.

10.2 Estrategias de afrontamiento al estrés

10.2.1. Estrategia de afrontamiento al estrés enfocada en el problema

Tabla 2. Estrategias de afrontamiento enfocados en el problema al estrés de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social

Modos de Estrategias enfocado en el problema	Depende Circunstancias		Frecuentemente		Pocas Veces		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Busca soporte social	10	17	37	62	13	22	60	100
Supresión de actividades	20	33	27	45	13	22	60	100
Retracción de afrontamiento	28	47	22	37	10	17	60	100
Afrontamiento directo	21	35	17	28	22	37	60	100
Planificación de actividades	24	40	11	18	25	42	60	100

En la tabla N° 2, se observa que la estrategia enfocada en el problema que con mayor frecuencia utiliza los trabajadores de la Gerencia, es la Búsqueda de soporte social con el 62%, seguido de la supresión de actividades con un 45%, más de la tercera parte emplea la retracción de afrontamiento (37%).

La estrategia utilizada con menor frecuencia es la planificación de actividades (18%).

10.2.2. Estrategias de afrontamiento al estrés enfocadas en la emoción

Tabla 3. Estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema al estrés de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social

Modos de Estrategias Enfocadas en la Emoción	Depende Circunstancias		Frecuentemente		Pocas Veces		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Busca Soporte Emocional	8	13	27	45	25	42	60	100
Retorno a la Religión	9	15	22	37	29	48	60	100
Análisis de Emociones	7	12	15	25	38	63	60	100
Reinterpretación	6	10	14	23	40	67	60	100
Aceptación	6	10	11	18	43	72	60	100

En la tabla N° 3, se observa que la estrategia enfocada en la emoción al estrés que con mayor frecuencia utiliza los trabajadores de la Gerencia, es la Búsqueda de soporte emocional con el 45%, seguido del retorno a la religión con un 37%, más de la tercera parte emplea el análisis de emociones (25%).

La estrategia utilizada con menor frecuencia es la aceptación con un 18%, siendo corroborada que la población en estudio pocas veces utiliza esta estrategia (72%).

10.2.2. Estrategias de afrontamiento al estrés enfocado en la negación del problema

Tabla 4. Estrategias de afrontamiento enfocado en la negación del problema al estrés de los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social

Modos de estrategias	Depende Circunstancias		Frecuentemente		Pocas Veces		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Conducta inadecuada	7	12	44	73	9	15	60	100
Distracción	13	22	39	65	8	13	60	100
Negación	11	18	37	62	12	20	60	100

En la tabla N° 4, se observa que la estrategia centrada en la negación del problema que con mayor frecuencia utilizan los trabajadores de la Gerencia, es Conducta Inadecuada con el 73%, seguido de la Distracción con el 65%.

La estrategia utilizada con menor frecuencia es la Negación (18%).

11. Discusión

En las sociedades contemporáneas, las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, han generado un nuevo contexto para las organizaciones laborales, con importantes repercusiones en el sistema de trabajo y muy particularmente en las formas de organizarlo, lo que ha requerido de una gran capacidad de adaptación de los trabajadores. El sector servicios es donde se han notado con mayor claridad las consecuencias, exacerbándose riesgos distintos a los tradicionalmente concebidos (riesgos físicos, químicos o biológicos) ahora, de naturaleza psicosocial, los cuales son los causantes del *estrés laboral* (Marrau, 2009). El espacio laboral de la población de estudio corresponde al área de servicios, lo que les coloca en situación de vulnerabilidad.

En el presente estudio se determinó que la estrategia enfocada en el problema que con mayor frecuencia utiliza los trabajadores de la Gerencia, es la búsqueda de soporte social con un 62% mientras que un 18% de los trabajadores hace uso con menor frecuencia de la planificación de actividades, demuestra que el trabajador busca el apoyo o consejo de sus familiares, amigos o compañeros de trabajo, ayudándolo a resolver o enfrentar las demandas laborales. A diferencia del estudio de Chávez, Ortega & Palacios (2016) quienes indican que la estrategia centrada en el problema que utiliza su población en estudio con mayor frecuencia es el afrontamiento activo con un 70%. Probablemente se debe a que la muestra en estudio está constituido por una población de estudiantes preuniversitarios de medicina quienes luchan para obtener una carrera profesional, esto nos indica que este estudio tiene diferentes características sociodemográficas, desarrollo de actividades diferentes en cuanto a lo personal.

Con respecto a la Estrategia enfocada a la emoción, el presente estudio muestra que el 45% de la población en estudio utiliza la búsqueda de soporte emocional, seguido del retorno a la religión con un 37%, mientras que un 25% emplea el análisis de emociones. Esta estrategia resulta ser un adecuado afrontamiento, debido a que estos trabajadores desfogon sus sentimientos, permitiéndoles liberarse del estrés y realizar una valoración optimista frente al problema; esto les ayudara a futuro afrontar con facilidad el estrés propio del trabajo. La estrategia utilizada con menor frecuencia es la aceptación con un 18%. A diferencia del estudio de Chavez, Ortega & Palacios (2016) en donde indican que la estrategia centrada en la emoción que utiliza su población en estudio con mayor frecuencia es la reinterpretación positiva con un 55.46%. Probablemente se debe a que la muestra en estudio está constituido por una población de estudiantes preuniversitarios de medicina quienes luchan para obtener una carrera

profesional, esto nos indica que este estudio tiene diferentes características sociodemográficas, desarrollo de actividades diferentes en cuanto a lo personal.

Con respecto a la estrategia centrada en la negación del problema, se observa que el 73% de la población en estudio utiliza la Conducta Inadecuada, seguido de la Distracción con un 65%, mientras que la Negación es utilizada por el 18% de la población en estudio. %. Con este resultado se precisa que los trabajadores municipales muestran un comportamiento erróneo de irritabilidad o agresividad cuando sienten mucha carga laboral, si el uso de esta estrategia aumentara, esto conllevaría al trabajador a un afrontamiento inefectivo lo cual podría alejarlo de sus actividades laborales cotidianas y metas personales. A diferencia del estudio de Chávez, Ortega & Palacios (2016) en donde indican que la estrategia centrada en la evitación del problema que utiliza su población en estudio con mayor frecuencia es la auto distracción con un 30%. Posiblemente se debe a que la muestra en estudio está constituido por una población de estudiantes preuniversitarios de medicina quienes luchan para obtener una carrera profesional, esto nos indica que este estudio tiene diferentes características sociodemográficas, desarrollo de actividades diferentes en cuanto a lo personal.

Los hallazgos de estudio confirman lo descrito por Pearlin y Schooler (1978), existen disposiciones personales para responder al estrés más con unas estrategias que con otras. También es cierto que unos individuos cuentan con más recursos de afrontamiento que otros. Los recursos de afrontamiento son características personales y sociales en los que se basan las personas cuando tienen que hacer frente a los estresores. Entre las poblaciones con mayor riesgo de experimentar el síndrome del estrés laboral se encuentran las profesiones o actividades orientadas a los servicios humanos (docentes, profesionales de la salud, servicios sociales, etc), así como los directivos y mandos intermedios (Kareaga, 2004)

Como señala Gastelumendi & Luján en su estudio Con relación al afrontamiento, las estrategias más utilizadas por los voluntarios son adaptativas (Planificación, Búsqueda de apoyo social instrumental, Búsqueda de apoyo social emocional y Reinterpretación positiva y crecimiento). Esto muestra que los participantes tienden a manejar directamente el problema sin evadirlo. Los jóvenes de este grupo realizan actividades orientadas a la reducción de la pobreza, en ese sentido deben confiar en sus capacidades y recursos (individuales y de formación profesional) para aportar a la causa que persiguen.

12. Conclusión

- La estrategia de afrontamiento al estrés enfocado en el problema que son utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores municipales fue el afrontamiento de la Búsqueda de soporte Social.
- La estrategia de afrontamiento al estrés enfocado en la emoción que utilizan con mayor frecuencia los trabajadores de la municipalidad es la búsqueda de soporte emocional.
- La estrategia de afrontamiento al estrés enfocado en la evitación del problema que utilizan con mayor frecuencia los trabajadores del área de estudio de la citada municipalidad es la conducta inadecuada.

13. Recomendaciones

- Brindar talleres de capacitación dirigidos a los trabajadores de toda la municipalidad sobre el uso de estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral. Estos talleres deben estar a cargo de personas profesionales de la salud, en este caso psicólogos.
- Los Jefes inmediatos superiores de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico e Inclusión Social, se sugiere fomentar entre sus trabajadores una mayor confianza y seguridad en sí mismos durante sus horas laborales, comprendiéndoles en los imponderables que puedan surgir en el cumplimiento de su labor.
- Realizar investigaciones sobre estrategias de afrontamiento en relación a la edad y género en los trabajadores del área materia del presente trabajo, incorporándolos al estudio a los demás trabajadores de la municipalidad.
- En un próximo estudio que se realice se debe incluir entre los encuestados a los familiares más cercanos de los trabajadores (esposas, esposos, hijos e hijas), para determinar el grado de afectación del estrés en el entorno familiar, debiendo comprimir encuestas mejor elaboradas.

14. Referencias bibliográficas

- Acosta Navarro, Rosa Ysabel, (2011). Nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento que utilizan los adultos mayores de la Asociación Los Auquis de Ollantay, Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2011. Facultad de Medicina Humana.
- Alcoser Villacis Alexandra Yacqueline (2012). Estrategias de Afrontamiento en adolescentes de 12 a 15 años con embarazos no planificados, usuarias del Centro de Atención Integral del Adolescente del Área 17 del Cantón Durán.
- Álvarez Vacas, Maria Verónica. (2014). Estrés laboral, síndrome de Burnout y técnicas de afrontamiento en docentes de educación general básico de un colegio privado de Quito en el periodo Marzo a Julio del 2013.
- Arias Congrains, Jaime. Modos de afrontamiento al estrés en residentes de medicina. (2010). *RevMedHered* [online]. 1998, vol.9, n.2 [citado 2017-02-24], pp. 63-68.
- Amutio Kareaga A. Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. (2004). *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, 20(1), 77-93.
- Arias Gallegos, Walter L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 325-335. Recuperado en 02 de abril de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es&tng=es.
- Banda Lozano, M. N., Santamaría Manay, C. N., & Girón Córdova, R. C. (2014). *Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A. de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2013-2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Chávez Alania, Mery Isbell; Ortega Quinteros, Evelyn Gianina; Palacios Corrales, Milagros Verónica. (2016). Estrategias de afrontamiento frente al estrés académico que utilizan los estudiantes de una academia preuniversitaria de Lima Metropolitana, enero 2016.
- Cordeiro, Técia Maria Santos Carneiro e, Mattos, Amália Ivine Santana, Cardoso, Mariana de Castro Brandão, Santos, Kionna Oliveira Bernardes, & Araújo, Tânia Maria de. (2016). Notificações de transtornos mentais relacionados ao trabalho entre trabalhadores na Bahia: estudo descritivo, 2007-2012. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 25(2), 363-372. <https://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742016000200015>.
- Gastelumendi Gonçalves, C., & Luján, B. O. (2013). Personalidad y afrontamiento en voluntarios peruanos de lucha contra la pobreza. *Psicología (02549247)*, 31(1), 67-98.
- Godoy-Izquierdo, D., Godoy, J. F., López-Chicheri, I., Martínez, A., Gutiérrez, S., & Vázquez, L. (2008). Autoeficacia para el afrontamiento del estrés en una muestra adulta española. *Ansiedad Y Estrés*, 14(1), 13-29.)

- Gómez, V., Segura Camacho, S., Castrillón, D. & Perilla, L. E. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(2), 239-255. doi: 10.14718/ACP.2016.19.2.10
- Martínez Ramón, J. P. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 31(1), 1-9. doi:10.1016/j.rpto.2015.02.001.
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, (19), 167-177.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.
- Pearlín y Schooler (1978). Citado en Sandín 2003. Estrés y factores sociales, *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/ 2003*, Vol. 3, Nº 1, pp. 141-157
- Scafarelli Tarabal, Laura Mariana, & García Pérez, Reina Coral. (2010). ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN UNA MUESTRA DE JÓVENES UNIVERSITARIOS URUGUAYOS. *Ciencias Psicológicas*, 4(2), Pág.165-175.
- Silla, J. M. P., (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*,(13), 18-38.
- Teixeira, C. A. B., Gherardi-Donato, E. C. da S., Pereira, S. S., Cardoso, L., &Reisdorfer, E.. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria.
- Valadez Jimenez, A., Flores Galaz, M. M., de los Fayos Ruiz, E. G., Solís Briceño, O. B., &Reynaga Estrada, P. (2016). Estilos de afrontamiento en entrenadores: un análisis entre mujeres y hombres yucatecos. *Retos: Nuevas Perspectivas De Educación Física, Deporte Y Recreación*, 30198-202.
- Zuluaga, P. M., & Moreno, S. M. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología Desde El Caribe*, (29), 205-227.
- www.munisanjuan.gob.pe. Reglamento de Organización y Funciones (Pág. 44-51)

15. Anexos

ANEXO 1



ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNAMUNICIPALIDAD DISTRITAL

INSTRUCCIONES: Señor (a) esta encuesta es personal y anónima, tiene el propósito de conocer qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

SIEMPRE: SI
NUNCA : NO

Ficha:

FACTORES DEMOGRAFICOS

¿Cuál es su edad?

Sexo

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

Número de años de trabajo

Grado de instrucción

Tec. Completo	<input type="checkbox"/>
Tec. Incompleto	<input type="checkbox"/>
Univ. Completa	<input type="checkbox"/>
Univ. Incompleta	<input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

- 1.Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema
- 2.Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema
- 3.Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema
- 4.Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.
- 5.Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron
- 6.Hablo con alguien sobre mis sentimientos
- 7.Busco algo bueno de lo que está pasando.
- 8.Aprendo a convivir con el problema.
- 9.Busco la ayuda de Dios.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre	: Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)
Autor	: Carver; Sells
Año	: 1989
Procedencia	: Estados Unidos
Estilos	: Enfocado en el problema, en la emoción y en otros estilos de afrontamiento como la negación al problema.
Adaptación	: Casuso (1996; en Chau en 1998 en población universitaria en Lima
Traducción al español	: Salazar C. Víctor (1993) UOPCH
Tipo de aplicación	: Individual
Total de ítems	: 52 distribuidos en 13 áreas
Rango de aplicación	: de 16 a más
Materiales	: Cuestionario con 52 ítems y plantillas de corrección
Calificación	: de 1 a 4 puntos por cada respuesta
Validez	: 0.42 aceptable
Confiabilidad	: 0.55 aceptable

ANEXO 3

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Iquitos, 9 de Febrero del 2017

CARTA N° 01-2017-AFSN

Sra.

Dr. ANA LAVADO AGNININI NAJAR

Gerente de Desarrollo Económico e Inclusión Social

Municipalidad Distrital de San Juan Bautista

Presente.-

ASUNTO: Solicito permiso para la aplicación de un cuestionario psicológico a sus trabajadores de su gerencia

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, saludándole cordialmente, a la vez manifestarle que, en mi calidad de Bachiller en Psicología de la Universidad Científica del Perú; me encuentro desarrollando un trabajo de investigación referente al tema de “ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN TRABAJADORES”

Esta intervención es de sumo interés, ya que permitirá determinar si son adecuadas las estrategias de afrontamiento que utilizan frente a un problema o situación estresante los servidores de dicha institución.

Actualmente me encuentro en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito a usted me autorice el ingreso a la institución con el fin de conseguir los datos requeridos mediante la aplicación de un cuestionario a sus trabajadores. Es importante aclararle que la información que proporcionarán será anónima y tendrá carácter de reservada.

Agradeciéndole anticipadamente por su aporte en esta acción de apoyo a la investigación social en la gerencia.

Atentamente.

Bach. Ps. Fermina Sanchez Nuñez