



## FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UN  
CONTACT CENTER DE LIMA METROPOLITANA – 2022

**Línea de investigación:**

**Desarrollo organizacional**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con  
mención en Psicología Organizacional

**Autora:**

Torres Garcia, Gabina Cecilia

**Asesor:**

Díaz Hamada, Luis Alberto

ORCID: 0000-0002-9081-7625

**Jurado:**

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Mayorga Falcón, Elizabeth

Del Rosario Pacherras, Orlando

**Lima - Perú**

**2023**

# ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER DE LIMA METROPOLITANA – 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://revistas.ute.edu.ec">revistas.ute.edu.ec</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1%
6	<a href="https://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="https://anabad.org">anabad.org</a> Fuente de Internet	<1%



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UN  
CONTAC CENTER DE LIMA METROPOLITANA – 2022**

**Línea de investigación:**

Desarrollo organizacional

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con Mención en Psicología

Organizacional

**Autora:**

Torres García, Gabina Cecilia

**Asesor:**

Díaz Hamada, Luis Alberto

ORCID N° 0000-0002-9081-7625

**Jurado:**

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Mayorga Falcón, Elizabeth

Del Rosario Pacherres, Orlando

Lima - Perú

2023

### **Pensamiento**

Quienes han tenido experiencias negativas aprenden a tener las habilidades necesarias para manejar y controlar el estrés que aquellos que jamás han pasado y experimentado dichas experiencias.

### **Dedicatoria**

A mis amados y adorables padres Raúl Torres y Kely García por su sacrificio y tolerancia para hacer de mí, una gran profesional. A mi difunto novio Erick Acosta, a mi difunto mejor amigo Gustavo Sánchez y a mí difunto abuelito Hoyler García; por sus buenos consejos y recuerdos que nunca olvidaré, les dedico mi éxito desde el fondo de mi corazón. Siempre los llevo presente.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios, por todas las bendiciones que me da. A la Facultad de Psicología de la UNFV, por brindarme la oportunidad de ser una profesional en el área de la psicología. A mis profesores por sus enseñanzas dentro y fuera de las aulas. Al Dr. Julio L. Figueroa por sus consejos y enseñanzas. A mi asesor de la tesis el Dr. Luis Alberto Díaz Hamada por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis, al personal de la empresa que formaron parte de la muestra contribuyendo en la realización del presente trabajo.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen	11
Abstract	12
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>13</b>
1.1. Descripción y formulación del problema.	14
1.2 Antecedentes de investigación.	15
1.3 Objetivos.	32
- Objetivo General.	32
- Objetivos Específicos.	32
1.4 Justificación.	32
1.5 Hipótesis.	35
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>36</b>
2.1 Estrategias de afrontamiento al estrés.	36
<b>III. METODO</b>	<b>52</b>
3.1 Tipo de investigación.	52
3.2 Ámbito temporal y espacial.	53
3.3 Variables.	53
3.4 Población y muestra.	54
3.5 Instrumento	58
3.6 Procedimiento	66
3.7 Análisis de los datos	67
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>69</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>103</b>

<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>108</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>109</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	<b>110</b>
<b>IX. ANEXO</b>	<b>116</b>



## Lista de tablas

<b>N° de tabla</b>		<b>Página</b>
1	Operacionalización de la variable.	53
2	Distribución de los participantes según el sexo.	55
3	Distribución de los trabajadores por nivel laboral.	56
4	Distribución de los trabajadores por nivel educativo.	57
5	Estimaciones de confiabilidad del cuestionario modos de afrontamiento.	63
6	Análisis de ítems del cuestionario modos de afrontamiento al estrés.	64
7	Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en el Problema.	64
8	Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en las Emociones.	65
9	Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en Otros.	65
10	Análisis de las 13 Estrategias de afrontamiento al estrés.	66
11	Análisis de los tres estilos de afrontamiento al estrés.	66
12	Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para la variable de estudio.	68
13	Distribución de la muestra de modos de afrontamiento al estrés.	69
14	Niveles de modos de afrontamiento al estrés según el sexo.	70
15	Niveles de modos de afrontamiento al estrés según el nivel laboral.	71
16	Niveles de modos de afrontamiento al estrés según el nivel educativo.	72
17	Descripción de los niveles en la estrategia afrontamiento activo.	73
18	Descripción de los niveles en la estrategia planificación.	74
19	Descripción de los niveles en la estrategia supresión de otras actividades.	75
20	Descripción de los niveles en la estrategia postergación del afrontamiento.	76
21	Descripción de los niveles en la estrategia búsqueda de apoyo social.	77
22	Descripción de los niveles en la estrategia búsqueda de soporte emocional.	78
23	Descripción de los niveles en la estrategia positiva y desarrollo personal.	79

24	Descripción de los niveles en la estrategia aceptación.	80
25	Descripción de los niveles en la estrategia acudir a la religión.	81
26	Descripción de los niveles en la estrategia análisis de las emociones.	82
27	Descripción de los niveles en la estrategia negación.	83
28	Descripción de los niveles en la estrategia conductas inadecuadas.	84
29	Descripción de los niveles en la estrategia distracción.	85
30	Descripción de los niveles de los estilos enfocados en el problema.	86
31	Descripción de los niveles de los estilos enfocados en la emoción.	87
32	Descripción de los niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento.	88
33	Niveles de los estilos enfocados en el problema según el sexo.	89
34	Niveles de los estilos enfocados en el problema según el nivel laboral.	90
35	Niveles de los estilos enfocados en el problema según el nivel educativo.	91
36	Niveles de los estilos enfocados en la emoción según el sexo.	92
37	Niveles de los estilos enfocados en la emoción según el nivel laboral.	93
38	Niveles de los estilos enfocados en la emoción según el nivel educativo.	94
39	Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el sexo.	95
40	Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel laboral.	96
41	Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel educativo.	97
42	Modelo de regresión lineal.	99
43	Comparación de modos de afrontamiento y sus estilos según el sexo.	100
44	Comparación de modos de afrontamiento y sus estilos según nivel laboral.	101
45	Comparación de modos de afrontamiento y sus estilos según nivel estudios.	102

### Lista de figuras

<b>N° de figura</b>		<b>Página</b>
1	Representación de los participantes según el sexo: personal en general.	56
2	Representación de los trabajadores por nivel laboral.	57
3	Representación de los trabajadores por nivel educativo.	58
4	Representación de la muestra en la escala general.	69
5	Representación según niveles de modos de afrontamiento al estrés y sexo.	70
6	Representación según niveles de modos de afrontamiento según nivel laboral.	71
7	Representación según niveles de modos de afrontamiento según nivel educativo.	72
8	Representación de la muestra según niveles de la estrategia afrontamiento activo.	73
9	Representación de la muestra según niveles de la estrategia planificación.	74
10	Representación según niveles de la estrategia supresión de otras actividades.	75
11	Representación según niveles de la estrategia postergación del afrontamiento.	76
12	Representación según niveles de la estrategia búsqueda de apoyo social.	77
13	Representación según niveles de la estrategia búsqueda de soporte emocional.	78
14	Representación de la estrategia reinterpretación positiva y desarrollo personal.	79
15	Representación de la muestra según niveles de la estrategia aceptación.	80
16	Representación de la muestra según niveles de la estrategia acudir a la religión.	81
17	Representación según niveles de la estrategia análisis de las emociones.	82
18	Representación de la muestra según niveles de la estrategia negación.	83
19	Representación según niveles de la estrategia conductas inadecuadas.	84
20	Representación según niveles de la estrategia distracción.	85
21	Representación de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema.	86
22	Representación de los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción.	87
23	Representación según niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento.	88
24	Representación de los estilos enfocado en el problema según el sexo.	89

25	Representación de los estilos enfocado en el problema según el nivel laboral.	90
26	Representación de los estilos enfocado en el problema según el nivel educativo.	91
27	Representación de los estilos enfocado en la emoción y según el sexo.	92
28	Representación de los estilos enfocado en la emoción y según el nivel laboral.	93
29	Representación de los estilos enfocado en la emoción según el nivel educativo.	94
30	Representación de los otros estilos de afrontamiento según el sexo.	95
31	Representación de los otros estilos de afrontamiento según el nivel laboral.	96
32	Representación de otros estilos de afrontamiento por el nivel educativo.	97

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar los Estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de un Contac Center de Lima metropolitana – 2022 y su relación–comparación según variables de control.

**Método:** El estudio posee un paradigma cuantitativo de tipo descriptivo-analítico (asociaciones y comparaciones), se aplicó el Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés de Carver et al., 1989 a 125 trabajadores que representa el 67.6% de la población de estudio. **Resultados:**

En los modos de afrontamiento al estrés el 50.40% tienen un bajo uso; el 33.60% tienen un moderado uso y el 16.00% tiene un alto uso. En los Estilos de afrontamiento enfocado en el problema, el 1.60% tienen un deficiente uso; el 47.20% tienen un bajo uso; el 37.60% tienen un moderado uso y el 13.60% tienen un alto uso. En los Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción, el 2.40% tienen un deficiente uso; el 47.20% tienen un bajo uso; el 44.80% tienen un moderado uso y el 5.60% tienen un alto uso. En otros estilos de afrontamiento, el 5.60% tienen un muy bajo uso; el 45.60% tienen un bajo uso; el 28.00% tienen un moderado uso y el 20.80% tienen un excesivo uso. **Conclusiones:** El factor de mayor explicación de los modos de afrontamiento al estrés, es el nivel de estudios que presenta un 60% explicativo, asimismo, existen diferencias significativas en función del sexo, nivel laboral y nivel de estudios.

*Palabras clave:* Estilos de afrontamiento al estrés, trabajadores, Contac Center, Lima Metropolitana.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the Stress Coping Styles in workers at a Contact Center in metropolitan Lima - 2022 and their relationship-comparison according to control variables. **Method:** The study has a quantitative paradigm of a descriptive-analytical type (associations and comparisons), the Questionnaire on ways of coping with stress by Carver et al., 1989 was applied to 125 workers, which represents 67.6% of the study population. **Results:** In the ways of coping with stress, 50.40% have low use; 33.60% have moderate use and 16.00% have high use. In problem-focused coping styles, 1.60% have poor use; 47.20% have low use; 37.60% have moderate use and 13.60% have high use. In coping styles focused on emotion, 2.40% have poor use; 47.20% have low use; 44.80% have moderate use and 5.60% have high use. In other coping styles, 5.60% have very low use; 45.60% have low use; 28.00% have moderate use and 20.80% have excessive use. **Conclusions:** The factor that most explains the ways of coping with stress is the level of education, which is 60% explanatory. Likewise, there are significant differences depending on sex, work level and level of education.

*Keywords:* Stress coping styles, workers, Contac Center, Metropolitan Lima.

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral ha ido progresando a lo largo de los últimos años gracias a la nueva tendencia a la internacionalización económica y el florecimiento de las innovaciones tecnológicas. Esto trae consigo una inclinación hacia la saturación por la demanda de trabajo debido al intento de los sujetos por mantenerse al mismo ritmo del mundo, es evitar ser arrollados por el tren del progreso tecnológico y así no quedarse atrás por obsoletos. Lo que indica cómo es que también han ido evolucionando las diversas formas de interacción entre los trabajadores y sus roles dentro del mundo laboral, teniendo como resultado el desarrollo de nuevas competencias y habilidades, así como de deficiencias.

En tal sentido se ha creído conveniente plantear como objetivo general Determinar los Estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de un Contac Center de Lima metropolitana – 2022y su relación – comparación según variables de control.

La presente investigación está distribuida en 05 capítulos: en el I capítulo se describe la problemática de la investigación, la formulación del problema, objetivos, variables, hipótesis y la justificación del trabajo. En el II capítulo se describen los reportes de los antecedentes de investigación y el marco teórico de la investigación. En el III capítulo, se plantea la metodología, tomando en cuenta, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnica e instrumento de obtención de datos y las técnicas de análisis de los datos. En el IV capítulo se describen los resultados. En el V capítulo se discuten los resultados con los antecedentes de la investigación. Se plantean las conclusiones y recomendaciones. Las referencias y en anexo se describe el instrumento de obtención de los datos.

### **1.1. Descripción y formulación del problema**

Se puede afirmar que hay un padecimiento compartido por muchos sujetos que involucra el desbalance entre las necesidades que se desprenden de la organización o centro de trabajo en relación con la propia percepción de las capacidades de los trabajadores. Esto es conocido por muchos como estrés laboral y hace referencia a un estado de frustración ocasionado por las exigencias del medio (Sauñe et al., 2012), cuando dichas exigencias son percibidas por el sujeto como mayores en relación con los recursos que él mismo posee.

Estudios en América Latina demuestran que existe una preocupante prevalencia de estrés, como ejemplo el estudio de Concha et al. (2017), quienes aseguran que el 26.7% de la población argentina padece de estrés laboral, que afecta su estado mental y se manifiesta a través de la sobrecarga de trabajo. Por otro lado, la Organización Panamericana de Salud (2016) reportó que en Chile los trabajadores presentan 27.9% de estrés y rasgos de depresión, y 13% de empleadores también lo reportaron dentro de sus empresas en el año 2011.

Palomino (2017) en su estudio sobre el personal de tránsito base II de Lima Norte, sostiene que el 44.8 % de los individuos analizados tienen un afrontamiento orientado a la emoción, por el contrario, el 35.6 % muestra un afrontamiento orientado al problema y el 19.6 % recurre al afrontamiento evitativo. Los resultados mostraron que la manera de afrontamiento empleada por el personal policial de tránsito frente al estrés es moderadamente apropiado. De igual forma, Cortes y Torres (2017) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de establecer las posibles causas del estrés laboral en los policías. Los resultados muestran que todos los participantes presentan algún tipo de riesgo psicosocial, debido a las demandas y condiciones de trabajo. Los autores concluyeron que el estrés laboral influye en el bienestar psicológico y el nivel de satisfacción laboral de los policías. Por último, Hualpa y Ortiz (2019) hicieron un estudio sobre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la Unidad de cuidados intensivos.



El resultado fue que las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en las/os enfermeras/os, según las dimensiones, son las siguientes: en el ambiente físico en mediano nivel (sobrecarga de trabajo); en el psicológico, escaso nivel (muerte y sufrimiento de pacientes y falta de apoyo), y en el social, escaso nivel.

De ahí que el actual mercado laboral tenga una gran demanda de profesionales con competencias blandas que sepan responder a las necesidades del medio. Esto nos lleva a exponer la existencia de las estrategias de afrontamiento o “coping”, que no son más que los esfuerzos cognitivos y conductuales de los individuos para hacer frente a las exigencias del medio externo que se extienden como excesivas a sus propios recursos (Lazarus y Folkman, 1986). En tal sentido, se entiende que el afrontamiento implica, además, un proceso de adaptabilidad que, desde lo expuesto por Fernández y Briceño (2020), se concreta en ambos niveles, fisiológico y psicológico. Por consiguiente, se podría concluir que el afrontamiento como variable afectaría a la presencia de múltiples otras.

En base a lo referido en líneas anteriores se formula los siguientes problemas de investigación:

¿Estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de un Contac Center de Lima metropolitana – 2022 y su relación – comparación según variables intervinientes?

## **1.2. Antecedentes de la investigación**

### **1.2.1. Internacionales**

Chapilliquin (2021) en Ecuador, realizó una investigación para establecer los diferentes estilos de afrontamiento del estrés laboral, mediante un estudio comparado entre los funcionarios del Patronato Municipal de Inclusión Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santo Domingo, Dirección Distrital y Articulación Territorial de Agrocalidad Santo Domingo y la Delegación Provincial del Servicio Público del Trabajo y

Empleo del Ministerio del Trabajo. La muestra de estudio estuvo conformada por 82 empleados públicos en total. Para la recolección de datos, se utilizó el inventario de respuestas de afrontamiento de Moos (CRI). El resultado de este trabajo demuestra que existe una similitud significativa en el nivel de estrés percibido entre los empleados públicos de las organizaciones. Al final de este trabajo se presenta una propuesta de mejora para afrontar el estrés laboral que las unidades de Talento Humano puedan aplicar, le den seguimiento y que estas actividades propuestas produzcan resultados positivos en las calificaciones obtenidas dentro de la gestión por resultados, en lo que respecta al clima laboral y evaluación del desempeño.

Babore et al. (2020) investigaron el impacto del brote de COVID-19 respecto a determinadas variables sociodemográficas, la directa exposición al virus y las estrategias de afrontamiento para lidiar con el estrés. La data fue recolectada durante el clímax de la infección. Un total de 595 profesionales de la salud se inscribieron en el estudio y completaron las medidas de datos sociodemográficos y profesionales, estrés percibido (PSS) y estrategias de afrontamiento. En general, se encontró que una actitud positiva frente a la situación estresante fue el factor protector, mientras que los factores de riesgo respecto a la muestra femenina eran la búsqueda de apoyo social, las estrategias de evitación y el trabajo con pacientes de COVID-19. Tanto la condición económica, como la habilidad para resolver problemas y conversión religiosa no fueron asociados con niveles de estrés. Este estudio, uno de los pioneros abarcando una investigación de esta corte, resaltó las principales estrategias de afrontamiento utilizadas por dichos profesionales para confrontar la situación de gran tensión provocada por la pandemia.

Ríos y Alférez (2020) en Colombia, en su investigación que tiene como objetivo, describir las estrategias de afrontamiento ante el estrés relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas cabeza de hogar, de la ciudad de Villavicencio, destacando como tema principal el estrés, debido a que en la actualidad este es un tema común en relación con factores

psicológicos, fisiológicos y laborales, debido a las condiciones sociales y ambientales a las que el ser humano se encuentra inmerso. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia del estrés laboral en mujeres y sus estrategias de afrontamiento para así generar un cambio a nivel individual y social, contribuyendo, además, a la disminución de los factores y los niveles de estrés, favoreciendo así un desarrollo integral del personal que trabaja en casa, de manera que el estudio que se llevó a cabo es de tipo cualitativo descriptivo, teniendo en cuenta criterios de inclusión; entre ellos ser mujeres que laboren en la modalidad de trabajo conocida como trabajo en casa, de la Ciudad de Villavicencio y contar con un rango de edad entre los 27 y 49 años de edad, además ser mujeres cabeza de hogar.

Soria et al. (2018) realizaron su estudio denominado “Estrés laboral, Burnout y Estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social”, trabajo orientado a determinar los niveles de estrés laboral para relacionarlo con el riesgo de padecer Síndrome de Burnout. Para este efecto, utilizando una batería de pruebas psicométricas compuesta por el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, el Inventario de Respuestas de Afrontamiento-Adultos y un cuestionario desarrollado Ad Hoc para recoger los datos sociodemográficos y laborales. La muestra ha estado formada por 113 trabajadores de diversos recursos de la administración, en los que se interviene con menores en riesgo. Como resultado de este estudio, se destacan los principales factores de riesgo para trabajadores del ámbito social, así como las estrategias percibidas por estos como paliativas de los síntomas que acompañan a la sensación de estar quemado por el trabajo.

Sebastián et al. (2017) en su investigación “Ansiedad ante los exámenes y estilos de afrontamiento al estrés académico en estudiantes universitarios. España”. El objetivo de la investigación fue conocer si existen diferencias entre los estilos de afrontamiento y la ansiedad entre estudiantes con baja, media y alta afrontamiento al estrés. El instrumento para la

investigación fue el inventario alemán de ansiedad frente a los exámenes y la adaptación preliminar de los estilos de afrontamiento. Las conclusiones se encuentran que la falta de confianza y la interferencia se asocian adecuadamente, mientras que la preocupación si bien aparece vinculada a un estilo adaptativo de afrontamiento como ha sido demostrado por otros estudios, se observa al igual que las dimensiones, relaciones con estilos cognitivos de afrontamiento negativo.

Viteri (2017) en Ecuador, planteó que trabajar en un sistema rotativo requiere más esfuerzo y tiempo para recobrase que el trabajo durante el día, lo que implica niveles superiores de fatiga. En la empresa Carseg, se observa en los trabajadores de turnos rotativos, insomnio recurrente, sudoraciones leves en sus manos, irritabilidad, dificultad para concentrarse, fatigas constantes, cefaleas recurrentes, colon irritable, deseos de vomitar, acidez, entre otras. Se identificó la apreciación del estrés, las consecuencias en la salud y los estilos de afrontamiento al estrés de grupo de trabajadores de turnos rotativos, para diseñar un programa de intervención psicoeducativa para el manejo y reducción del estrés. Su metodología consistió en un diseño no experimental, transversal descriptivo. Se aplicó a un grupo de 20 trabajadores la Escala de apreciación del estrés, la Escala de Síntomas de estrés y el cuestionario de estilos de afrontamiento al estrés de Lazarus y Folkman, obteniendo como resultados que los acontecimientos estresantes fueron los relacionados a los asuntos laborales teniendo la mitad vigencia en el presente. La mayoría del grupo mantenía estrés al momento de la aplicación de la prueba. Los síntomas más frecuentes fueron la irritabilidad y el enfurecimiento. El estilo de afrontamiento predominante resultó ser huida-avoidancia, seguido de Planificación. En los trabajos con un sistema de rotación, el organismo se encuentra en continuo proceso de cambio y de adaptación a nivel bio-psico-social frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos, de manera que el sujeto percibe que no puede darles

una respuesta efectiva, de ahí la necesidad de conformar un programa de intervención Psicoeducativa.

Aguirre (2016) en Colombia, en su investigación planteaba que los profesionales de la salud forman parte de una población vulnerable a la presencia de estrés laboral debido a las condiciones y situaciones que se puedan presentar en su contexto laboral, razón por la cual el conocimiento y uso adecuado de estrategias de afrontamiento adaptativas, ante las situaciones estresantes, favorece su trabajo. Este estudio tiene como principal objetivo: Describir las Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Laboral usadas por parte del personal de Enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos de la ciudad de Armenia, Quindío en el año 2016. La muestra, fue 35 personas, de los cuales 30 corresponden a Auxiliares de Enfermería con un porcentaje de 85,71% y 5 Enfermeros jefes respectivamente 14,28%, de los cuales el 77,1% corresponde a la población femenina y el 22,9 % al género masculino, la recolección de la información se realizó por medio de una ficha de datos sociodemográficos, escala de estrés para enfermeras e instrumento para identificar estrategias de afrontamiento el instrumento. Los resultados evidencian presencia de estrés laboral alto en el personal de salud y que usan estrategias de afrontamiento centradas en la resolución del problema, además existe una correlación positiva entre el uso de estrategias de resolución de problemas y estrés laboral, con lo anterior se sugiere la realización de planes de intervención en manejo de estrés laboral y potencialización de estrategias de afrontamiento.

Cruz y Puentes (2016) desarrollaron una investigación que tuvo como principal objetivo identificar la presencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad, y evaluar la relación de las dimensiones del síndrome con las diferentes estrategias de afrontamiento. La muestra estuvo compuesta por 113 guardas de seguridad, quienes respondieron el Maslach Burnout Inventory-General Survey y la escala de estrategias de Coping Modificada. Los resultados indicaron que la muestra presentó niveles muy altos en

cuanto a eficacia profesional (78,8 %) y altos (9,7 %), así como niveles medios (80,6 %) y altos (10,6 %) en agotamiento emocional, y en cinismo, niveles medios (79,6 %) y altos (20,4 %). La estrategia de afrontamiento que más se emplea es expresión de la dificultad de afrontamiento. Se evidenciaron relaciones significativas ( $p < 0.001$ ,  $p < 0.005$ ) entre las diferentes dimensiones del síndrome y las estrategias de reacción agresiva, solución de problemas, expresión de la dificultad de afrontamiento y reevaluación positiva.

Crasovan y Sava (2013) en Rumania, realizaron su investigación titulada Traducción, Adaptación y Validación del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento en población rumana, para lo cual se contó con una muestra no clínica de 1009 sujetos adultos. El instrumento utilizado fue el Cuestionario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento, y el tipo de estudio fue psicométrico. Como principales resultados, luego del análisis factorial confirmatorio, se obtuvo un total de 4 factores correlacionados. Por otro lado, se muestra la confiabilidad por consistencia interna por medio del coeficiente Alfa, con índices desde un valor insatisfactorio, para las estrategias, de ,48 (restricción) a un valor excelente de ,92 (consumo de Sustancias). En los factores se obtuvo índices de confiabilidad entre ,72 y ,84. El valor medio del coeficiente alfa para las 15 subescalas es ,70. Los resultados apoyan una solución con cuatro factores correlacionados, con cargas factoriales por encima del ,20 y una varianza total de 50%. Estos cuatro factores son: estilo de afrontamiento centrado en el problema, estilo de afrontamiento centrado en la emoción, estilo de afrontamiento por evitación y estilo de afrontamiento centrado en el apoyo social.

Krzemien y Urquijo (2009) en Argentina, la investigación sobre afrontamiento a situaciones críticas ha cobrado creciente interés desde las últimas décadas, indagando el rol de los factores disposicionales y contextuales en la elección y uso de estrategias de afrontamiento adaptativas y desadaptativas. No obstante, es escaso el conocimiento acerca de cuáles son las fuentes de crisis en la vejez y cuál es el rol de las características de personalidad en el modo de

afrontar y adaptarse de los adultos mayores. Este trabajo propone examinar la relación entre los estilos de personalidad y los estilos y estrategias de afrontamiento frente a los eventos de vida críticos del envejecimiento en mujeres mayores. En una muestra de 212 participantes de 60 años de edad de la ciudad de Mar del Plata se evaluaron las variables de estudio mediante una entrevista focalizada, un cuestionario de datos socioeducativos y los instrumentos, Brief-cope y Escala de Apreciación del Estrés. Los resultados evidenciaron: a) una prevalencia de situaciones de pérdida de vínculos interpersonales y padecimiento de una enfermedad física crónica, apreciadas cognitivamente como pérdidas y eventos normativos del curso vital, b) un predominio de los estilos de afrontamiento cognitivo y emocional y un escaso uso de estrategias evitativas y pasivas; c) ciertos estilos de personalidad como predictores significativos del afrontamiento adaptativo y desadaptativo en la vejez; y d) una asociación entre la mayoría de las estrategias de afrontamiento y determinados estilos de personalidad, en correspondencia al modelo bipolar de personalidad de Millón, confirmándose la coherencia teórico-empírica del modelo y su aplicabilidad en la población anciana.

Barrón et al. (2002) investigaron la relación entre el afrontamiento y el bienestar psicológico, así como la incidencia de la edad y el género sobre estas variables. La muestra está formada por 417 adolescentes entre 15 y 18 años. Las estrategias de afrontamiento se evaluaron con las escalas de afrontamiento para adolescentes y el bienestar psicológico con el BIEPS. Demostrándose que existe una escasa relación de la edad con el afrontamiento y el bienestar psicológico. En cuanto al género, las mujeres poseen mayor repertorio de estrategias de afrontamiento y menos habilidad para afrontar los problemas que los varones. El nivel de bienestar psicológico establece diferencias más claras respecto a las estrategias de afrontamiento utilizadas que la edad y el género.

### **1.2.2. Nacionales**

Chuquitapa (2022) investigaron que, en los colaboradores de las municipalidades en el Perú, debido a la labor que desempeñan, están expuestos a enfrentar situaciones estresantes y evidenciar características peculiares en el bienestar psicológico. Por lo cual se tuvo como objetivo relacionar el afrontamiento del estrés y el bienestar psicológico en los colaboradores de la municipalidad distrital de Wánchaq, Cusco 2020. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal. Para el estudio se consideró como muestra 102 colaboradores (media= 80.57; Desviación estándar= 48.99; el 60.7% varones y 39.2% mujeres), a quienes se administraron dos instrumentos: La adaptación peruana de Peña en el 2017, del test de Estimación de Afrontamiento, elaborado por Carver y sus colaboradores en Norteamérica y, la adaptación peruana de García en el 2018, del Bieps – A (Escala de Bienestar Psicológico) desarrollado por Casullo. Finalmente se estableció una relación positiva baja y muy significativa, entre el afrontamiento del estrés y bienestar psicológico ( $Rho: .287^{**}$ ,  $p < .01$ ). Los estilos de afrontamiento “centrado en el problema” y “centrado en la emoción” se relacionaron con el bienestar psicológico, por otro lado, el “estilo evitativo” reporta sin relación significativa

Eneque (2022) en Lima, en su investigación presentó como objetivo determinar la relación entre los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento del personal sanitario en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján en el distrito de SMP, ante la pandemia del covid-19, 2021. La metodología utilizada en esta investigación fue hipotético deductivo, en cuanto al enfoque, se usó la nominación cuantitativa, de tipo básica y con nivel descriptivo – correlacional. Así mismo presenta un diseño no experimental y de corte transversal, lo que nos indica que se recogieron los datos en un periodo determinado. En la presente investigación contó con una población conformada por 50 trabajadores asistenciales entre hombres y mujeres, quienes realizan trabajo presencial en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján



ubicado en el distrito de San Martín de Porres en el departamento de Lima. Se aplicó la Escala de estrés – NSS que mide estresores laborales y el Inventario de estrategias de afrontamiento. Los resultados indicaron que existe relación significativa entre estresores laborales y estrategias de afrontamiento en el personal sanitario de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres; específicamente, con la estrategia resolución de problemas ( $\rho = -0.325$ ;  $p = .021$ ) y estrategia retirada social ( $\rho = .289$ ;  $p = .042$ ). Esto hace concluir que el personal sanitario afectado por los estresores laborales tiene dificultades para resolver eficazmente los problemas que afronta optando por desentenderse de dichos problemas.

Amayo (2021) en Lima, en su investigación planteaban que los profesionales de enfermería están expuestos a altos niveles de estrés laboral, ya que se arriesgan a diferentes situaciones que generan daños en la salud física y mental, por lo cual es necesario contar el uso adecuado de estrategias de afrontamiento para mantener una estabilidad emocional y evitar enfermedades. El objetivo de esta investigación es identificar el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento que utilizan con mayor frecuencia los profesionales de enfermería del sector público. Se planteó una búsqueda sistemática basándose en los criterios mencionados en la guía prisma. Las bases de datos revisadas fueron Scielo, ebsco, Scopus, Pubmed y Proquest. Se eligieron para la revisión los estudios que median el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en profesionales de enfermería ( $n = 7$ ). Las metodologías utilizadas en dichos artículos de revisión fueron de diseño cuantitativo, transversal y descriptivo. Los resultados muestran que el personal de enfermería presenta niveles medios y altos de estrés debido al incremento de la carga laboral, baja remuneración, exceso de demandas, y otros. Las estrategias de afrontamiento al estrés más empleada fue el enfoque al problema. En conclusión, los niveles de estrés en los profesionales de enfermería del sector público son entre medio y alto, y las estrategias de afrontamiento utilizadas con mayor frecuencia son las del enfoque al problema.

Cirami et al. (2020) en España, en esta investigación tiene como objetivo describir el modo en el que los profesionales de la salud despliegan sus estrategias de afrontamiento del estrés, así como también, evaluar la relación entre estos afrontamientos y los niveles de estrés percibido y de sintomatología. Además, se propone discutir estos resultados teniendo con el objeto de reflexionar acerca de estrategias de prevención e intervención para el escenario actual. La muestra se conformó de 150 sujetos que se desempeñaban como profesionales del ámbito de la salud. Los instrumentos utilizados fueron el eep, el cope-28, la subescala de sintomatología del cental y un cuestionario sociodemográfico. Se obtuvieron tres modos de Afrontamiento: 1) de Evitación, 2) de Aproximación y 3) Emocional. También, se hallaron correlaciones positivas entre el Afrontamiento de Evitación con el estrés percibido y la sintomatología. Por último, se discute el afrontamiento del estrés en el contexto actual de pandemia por COVID-19.

Chalco et al. (2020) en Callao, Perú, realizaron una investigación que tuvo como Objetivo determinar el estrés laboral correlacionado a estilos de afrontamiento en los trabajadores del Hospital II EsSalud Abancay 2020. Metodología. Tipo de investigación aplicada, no experimental, descriptivo, analítico, prospectivo, transversal y cuantitativo. Población de 225 trabajadores, muestreo no probabilístico por atravesar emergencia sanitaria por COVID-19 y la muestra 54, técnicas: psicometría e instrumentos de medición: Cuestionario de Estrés en los Profesionales de Salud y Cuestionario de Estilos de Afrontamiento ambos con antecedentes de validación y otros. Resultados. Univariante: característica demográfica sexo el 83.3% fueron femenino y el 16.7% masculino. Característica demográfica edad agrupadas el 54.4% adultas(os) jóvenes, 37.0% adultas(os) intermedio y el 5.6% adultas(os). Característica laboral el 72.2% laboraron por la modalidad del contrato administrativo de servicios COVID-19, el 22.2% contrato administrativo de servicios y el 5.6% nombradas(os). Bivariable: el 53.7% correlación bajo entre el estrés laboral leve y el estilo de afrontamiento centrado en el

problema, el 66.7% correlación bajo entre el estrés laboral leve y el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y el 66.7% correlación bajo entre el estrés laboral leve y el estilo de afrontamiento centrado en otros. Distribución no normal de la muestra, estadística no paramétrica de la prueba estadística Tau-b de Kendall y parte de la ritualidad de la prueba estadística. Conclusiones. Correlación muy baja entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento centrado en el problema, correlación baja entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y correlación buena entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento centrado en otros.

Concha et al. (2020) efectuaron una investigación con la finalidad de determinar la asociación entre los estilos de afrontamiento, estrés, ansiedad y depresión en una muestra del personal de enfermería de Cuzco en contacto con pacientes COVID durante la pandemia, 2020. El estudio, por tanto, fue correlacional, con corte transversal y diseño por cuotas. La muestra estuvo compuesta por 91 enfermeros y los instrumentos utilizados fueron la prueba dass-21 y el Brief-Cope 28. Los resultados presentaron la existencia de una correlación significativa entre los estilos de afrontamiento cognitivo y bloqueo del afrontamiento, con correlaciones de -0.25 a -0.35 y tamaños del efecto grandes (0.50).

Condori y Cauna (2020) en Ica, Perú, realizaron una investigación que tuvo como Objetivo determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad estado en trabajadores de un Centro de Salud en cuarentena por Covid-19, Juliaca. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, método hipotético-deductivo y con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y sus instrumentos fueron el Inventario de afrontamiento al estrés Brief y el Inventario de ansiedad estado– rasgo. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Participantes: La muestra quedó constituida por 70 trabajadores de un Centro de Salud de Juliaca, elegidos mediante la aplicación de la técnica del muestreo no probabilístico, empleándose como técnica de distribución el muestreo censal. Resultados: En forma global, en cuanto a los resultados descriptivos se evidencia que la estrategia de afrontamiento más utilizada es la centrada en el problema y la menos utilizada es aquella centrada en la evitación del problema y dependiendo de las circunstancias la estrategia centrada en la emoción. En cuanto a la variable ansiedad estado el 82.9% de los trabajadores de un Centro de Salud en la cuarentena por Covid-19 en Juliaca presentaron algún nivel de ansiedad estado de las cuales más de la mitad eran mujeres y solo el 17.1% no presentó ansiedad estado. Conclusiones: Este estudio concluyó que no existe relación significativa entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la ansiedad estado en los trabajadores de un Centro de Salud en la cuarentena por Covid-19 de Juliaca, con un  $p=0,267>0,05$ , mostrando un coeficiente de correlación de Pearson de  $r=0,134$  que indica que existe una correlación positiva muy baja entre las variables de estudio.

Tello (2020) realizó una investigación que tuvo como objetivo conocer cómo se expresa el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, por lo que se realizó 12 entrevistas semiestructuradas a agentes varones de seguridad entre 18 y 53 años de una empresa de seguridad privada. Para completar el análisis de los datos se llevó por medio del software Atlas. Ti versión 7.5. Los resultados corroboran que las reacciones que expresan frente al estrés laboral son emocional, fisiológicas y comportamentales, mientras que el estilo de afrontamiento que expresan realizar frente a situaciones de estrés laboral es el estilo de afrontamiento centrado en el problema. Se concluye que el estrés laboral que expresan influye significativamente en los agentes de seguridad produciéndoles reacciones emocionales, fisiológicas y comportamentales. Finalmente, se

identificaron dos modos de afrontamiento centrado en el problema que expresan realizar: confrontación y búsqueda de apoyo social. Aunque, algunos expresaron realizar el estilo de afrontamiento centrado en la emoción como una estrategia de autocontrol.

Gallardo (2019) en Pimentel, Perú, la investigación tuvo como objetivo analizar la conceptualización teórica y evolutiva del afrontamiento al estrés, mediante una revisión bibliográfica, revisando y seleccionando artículos de publicaciones psicológicas, indexadas en bases de datos electrónicos, del mismo, investigaciones de los repositorios de universidades peruanas e internacionales, además, de instrumentos de medición de la variable en estudio, adoptando criterios predeterminados para la selección. El diseño de la investigación fue la revisión sistemática de publicaciones de base de datos Ebsco, Wiley Online Library, Scielo, Redalyc, Pubmed. Los resultados precisaron que el concepto del afrontamiento ha evolucionado a través del tiempo, argumentando modelos teóricos científicos que describen las causas, características, evaluación y formas de afrontamiento al estrés. Se concluye que concepto del afrontamiento al estrés se elabora en los años 80, concibiéndose en las teorías explicativas de Lazarus y Folkman, y de Carver, en la explicación científicamente los estilos y formas de afrontar el estrés, los instrumentos de evaluación y las investigaciones argumentaron los datos empíricos del tema, además, de asociarlos con variables personales y ambientales. En este sentido, es importante darle mayor relevancia a los requisitos que intervienen en el afrontamiento al estrés por parte de los profesionales de la salud y a la sociedad colectiva, asimismo, implementar programas de intervención en organizaciones para la evaluación y el desarrollo de las destrezas para afrontar situaciones de tensión.

Mamani (2019) realizó una investigación cuya principal cuestión fue determinar el grado de correlación entre el síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento frente al estrés en trabajadores civiles administrativos de una institución armada. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, el diseño corresponde al de uno no experimental de corte transversal. Sobre la muestra, estuvo integrada por 23 varones y 13 mujeres, el instrumento utilizado en la aplicación fue el Inventario de Burnout Maslach y el Cuestionario de Afrontamiento. Los resultados demostraron que no existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Respecto a las dimensiones de ambas variables, se encontró que hay correlación negativa de nivel medio ( $r = -.351^*$ ) entre las dimensiones agotamiento emocional y estrategia enfocado en la emoción, además entre despersonalización y estrategia enfocado en el problema ( $r = -.459^{**}$ ).

Poquioma (2019) realizó un estudio con la finalidad de identificar las diferencias que existen sobre las estrategias de afrontamiento empleadas por los miembros de tres distintas compañías del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú, comparando también los resultados según determinadas variables sociodemográficas. La población comprendía un total de 349 de hombres y mujeres de dicha institución. La investigación fue descriptivo comparativa con enfoque cuantitativo no experimental. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés y, como resultado de la aplicación del mismo, se obtuvo que no existen diferencias estadísticamente significativas referente a la variable de estudio en las tres compañías. En la misma línea, se comprobó que tampoco existe diferencia de la variable respecto a las variables sociodemográficas.

Ramírez (2017) en Lima, Perú, presenta una síntesis de la investigación Estilos de afrontamiento al estrés y motivación laboral en el personal de salud de la Microred Ate III 2017. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre “Estilos de afrontamiento al estrés y motivación laboral en el personal de salud de la Microred Ate III

2017". La investigación es de tipo básica, el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La población fue de 85 profesionales de distintas áreas de la Microred de Ate III. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable estilos de afrontamiento y motivación laboral; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de  $Rho=0,764$ , interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación significativa entre las variables estilos de afrontamiento y motivación laboral.

Cassaretto y Chau (2016), en su investigación "Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima, Perú". Su muestra se conformó por 300 universitarios de la ciudad de Lima. El análisis factorial exploratorio muestra a nivel de ítems la existencia de 13 factores que explican 65,15 % de varianza con cargas factoriales por encima del ,20; las escalas afrontamiento activo y planificación por un lado y buscar soporte social por motivos instrumental y buscar soporte social por motivos emocionales aparecen fusionadas. Los índices Alfa de 16 las escalas oscilan entre ,53 a ,91. Sin embargo, análisis factoriales exploratorios y confirmatorios cuestionan la posibilidad de la organización de los estilos y encuentra débil evidencia para una estructura de 3 factores que organicen dichas escalas (afrontamiento centrado en tarea/aproximación, lo social/emocional y en la evitación). La correlación ítem test arrojó valores por encima del 0,20, a diferencia de un ítem que obtuvo índice debajo de lo esperado.

Cassaretto (2009) investigó sobre afrontamiento al estrés: Adaptación del cuestionario en universitarios de Lima. Perú. La investigación tuvo como objetivo analizar las propiedades psicométricas del inventario de estimación de afrontamiento. La investigación es de tipo tecnológico, ya que brinda a la sociedad nuevas herramientas para la evaluación. Se utilizó la validez de constructo: análisis factorial usando rotación oblicua. Y para la confiabilidad se utilizó test – re test. Los resultados arrojan una solución que explica el 65,15 % de varianza para 15 factores. En esta estructura se observa que las estrategias afrontamiento activo y planificación forman un solo factor, y las estrategias buscar soporte social instrumental y buscar soporte social emocional forma otro factor. También se halla que cinco ítems (C25, C15, C1, C59 y C6) no presentan una adecuada carga factorial ya que no logran ubicarse en el factor al que teóricamente pertenecen o no cubren los criterios establecidos por Carver y colaboradores (1989) de tener una carga factorial superior al 0.30. La fusión de las escalas encontrada se entiende si uno analiza la tabla de correlaciones entre las escalas, en las que se halla que las escalas afrontamiento activo y planificación, así como la búsqueda de soporte instrumental como búsqueda de soporte emocional presentan correlaciones significativas y altas entre ellas.

Mamani (2008), investigó la Relación entre el Funcionamiento Familiar y Afrontamiento al Estrés en pacientes con cáncer de mama, cuya muestra estuvo conformada por 130 pacientes, con edades que fluctuaban entre 30 y 83 años, dividida en dos grupos: el primero, conformada por 61 pacientes intervenidas en cirugía de conservación, y el segundo grupo por 69 pacientes que fueron intervenidas por cirugía radical, del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, donde se empleó la prueba de funcionamiento familiar (Faces III) y el cuestionario de afrontamiento al estrés para pacientes oncológicos (Caepo). En dicha investigación, se encontró que existe asociación estadísticamente significativa entre el tipo de familia según su grado de adaptabilidad – tipo de familia flexible – y el afrontamiento,



mayoritariamente positivo, en el grupo de pacientes que fueron sometidas a una cirugía radical del seno.

Vallejo (2010) investigó el Funcionamiento familiar y estrategias de afrontamiento en estudiantes de secundaria de la ciudad de Oyón-Lima. Se evaluó la relación entre funcionamiento familiar y estrategias de afrontamiento en estudiantes de educación secundaria, para la cual se administraron las pruebas apgar familiar y las escalas de afrontamiento para adolescentes a una muestra de 296 alumnos de la ciudad de Oyón, de ambos sexos, con edades que oscilan de 12 a 18 años. Los resultados, indican que el funcionamiento familiar se relaciona de manera significativa y positiva con las estrategias: Buscar apoyo social, resolver el problema, esforzarse y tener éxito, preocuparse, buscar pertenencia, hacerse ilusiones, buscar apoyo espiritual, fijarse en lo positivo, buscar apoyo profesional, buscar diversiones relajantes y distracción física; Por otro lado, el funcionamiento familiar se relaciona de forma significativa y negativa con las estrategias, falta de afrontamiento, reducción de la tensión y auto inculparse; Así como también, se encuentran diferencias significativas en las estrategias de afrontamiento en relación al sexo.

Merino et al. (2007) realizaron un estudio sobre los indicadores de estrategias de afrontamiento al estrés, en una población seleccionada por conveniencia. Participando 162 estudiantes del primer ciclo de enfermería, siendo la edad promedio de 22.8 años, que incluye adolescentes desde (15 años) hasta adultos maduros (53 años). Dicho estudio examinó las propiedades psicométricas del Indicador de estrategias de afrontamiento teniendo como resultados la orientación hacia los problemas y búsqueda de apoyo social.

Ángeles (2001) relacionó los modos de afrontamiento al estrés y el autocontrol en estudiantes universitarios, para lo cual administró la escala de autocontrol de Kendall y Wilcox, además de la escala de modos de afrontamiento de Carver a una muestra de 320 alumnos de tres diferentes facultades. Donde se halló que existe una relación significativa y positiva con el

afrontamiento activo, planificación, postergación del afrontamiento, reinterpretación positiva y desarrollo personal. De la misma manera, el autocontrol, se relacionó de manera significativa y negativa con la escala focalizarse en las emociones y liberarlas, negación, renunciar al afrontamiento conductualmente y renunciar al afrontamiento mentalmente. Así mismo, se encontró que existen diferencias en ambas variables, según el sexo y la especialidad.

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar los Estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de un Contac Center de Lima metropolitana – 2022 y su relación – comparación según variables de control.

#### **Objetivos específicos:**

Realizar el ajuste de las medidas psicométricas: validez de constructo y confiabilidad del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés.

Describir los niveles de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022.

Hallar la variable de control (sexo, nivel laboral y nivel de estudios) que explica mejor los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022.

Comparar los promedios de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022, según las variables de control.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### ***1.4.1. Justificación teórica***

Peiró (2009) considera que el estrés laboral aparece cuando hay una deficiente distribución de puestos, es decir, la estructura organizacional se encuentra mal realizada dentro de la organización.

Flores y Tarrillo (2018) explican que el estrés laboral influye negativamente en el desempeño de cada persona, debido a la sobrecarga laboral, el mal clima laboral o porque el personal se encuentra desmotivado, o donde la adaptación a los cambios o nuevos cargos laborales hace que aumente el estrés y no exista la productividad esperada.

El estrés laboral se define como una reacción no favorable que afecta la salud tanto física como mental del trabajador. Aquellas reacciones se deben, generalmente, a la incapacidad del individuo de responder ante presiones excesivas que pueden ser producto del propio trabajo o del entorno laboral en sí. La incapacidad se refiere al sentimiento de no poder sobrellevar tales presiones, evitando así reacciones positivas (Ramírez-Velázquez, 2019).

Para Salgado y Leria (2019) consideran el estrés laboral como “reacciones que el individuo puede tener ante las dificultades presentadas en el trabajo, las mismas que van en aumento al momento de no cumplir con el perfil específico al que fue contratado”

Chapilliquin (2021) la cronificación del estrés afecta tanto de manera física como psíquica y es de difícil tratamiento. Dentro de los síntomas físicos más relevantes constan: jaquecas, gastritis, aumento de la presión arterial, colon irritable, disminución del sistema inmune, entre otros. En cuanto a los psíquicos, constan: la disminución de la capacidad de concentración, pérdida de la memoria, ansiedad, pensamientos catastróficos y lentos, cambio en el estilo de vida, inquietud, miedo o pánico, preocupación excesiva, irritabilidad, disminución de la autoestima y constantes cambios de humor.

### ***1.4.2. Justificación práctica***

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) reporta que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son causados por el estrés.

La OIT (2016) también reportó que las enfermedades laborales relacionadas con estrés provocan una pérdida de 1.25 billones de dólares del Producto Interno Bruto mundial, debido a que perturban negativamente a los trabajadores tanto de manera física como psicológica, y, consecuentemente, a la empresa a la que pertenecen. A nivel mundial, el estrés laboral está reconocido en un 58 % por las empresas más destacadas, razón por la que se ha convertido en un fenómeno que va creciendo y provocando varias consecuencias, tales como: ausentismo, desinterés en el trabajo y productividad baja. En este contexto, es indispensable que todas las organizaciones identifiquen a tiempo las causas que afectan a los empleados públicos en lo relativo al estrés.

Chapilliquin (2021) manifiesta que “El estrés forma parte de la vida diaria, en consecuencia, afecta el nivel de concentración para alcanzar un rendimiento óptimo en el trabajo, además de quebrantar tanto la salud y el bienestar personal como la satisfacción laboral”.

### ***1.4.3. Justificación metodológica***

Igualmente, dentro de los objetivos de la investigación se encuentra la validación de la Escala de Afrontamiento (COPE) respecto a una realidad peruana. Por consiguiente, esto significaría un aporte intelectual por parte del trabajo, que impulsará no solo un estudio teórico de las variables, sino además permitirá su medición práctica y operacional.

Por otro lado, esta investigación aporta una prueba empírica basado en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo analítico confirmando lo que los teóricos sustentan respecto a los estilos de afrontamiento al estrés.

#### ***1.4.4. Justificación social***

La proyección social del trabajo incluye una profunda exploración de la realidad laboral de una muestra laboral y sus diferencias empíricas en lo que a hombres y mujeres respecta, así como otras variables sociodemográficas de contraste que permitirían diseñar y aplicar programas de desarrollo humano en la población investigada.

### **1.5. Hipótesis**

#### ***1.5.1. Contratación de las Hipótesis estadísticas***

Para los objetivos específicos 1, 2 y 3 no se formulan hipótesis estadísticas porque son objetivos específicos descriptivos.

##### **Hipótesis 1 (objetivo específico 4)**

Ho: No existe diferencias de los promedios de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022, según las variables de control (sexo)

Hi: Existe diferencias significativas de los promedios de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022, según las variables de control (sexo)

##### **Hipótesis 2 (objetivo específico 4)**

Ho: No existe diferencias de los promedios de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022, según las variables de control (nivel laboral).

Hi: Existe diferencias significativas de los promedios de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022, según las variables de control (nivel laboral).

**Hipótesis 3 (objetivo específico 4)**

Ho: No existe diferencias de los promedios de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022, según las variables de control (nivel educativo)

Hi: Existe diferencias significativas de los promedios de los Estilos de afrontamiento al estrés, sus estilos generales y estilos específicos en trabajadores de un Contac Center de Lima Metropolitana – 2022, según las variables de control (nivel educativo)

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Estrategias de Afrontamiento al estrés

#### 2.1.1. *Conceptualización del estrés*

Según lo descrito por Belloch et al. (1995) el concepto de estrategias de afrontamiento surge desde lo planteado por la teoría psicoanalítica, que contempla la existencia de mecanismos de defensa del yo. Esta base teórica tuvo ingente influencia en la psicología clínica. No obstante, para referirnos a las estrategias de afrontamiento, es necesario empezar describiendo al estrés en sí mismo y su relación con dicha primera variable de estudio. La predominancia e implicancias del constructo a lo largo de la población mundial no son discutibles, pues es evidente su impacto en las diversas áreas de desarrollo del individuo, así como los diferentes contextos.

Este grado de estrés genera un cambio o respuestas a nivel fisiológico, endocrino e inmunológico, siendo el estrés un estado que potencia las capacidades del organismo ante una situación de emergencia. Hay que considerar que el estrés es de naturaleza pasajera y los niveles de estrés dependen de la evaluación cognitiva del sujeto. Los problemas de salud (como dolencias crónicas somatizadas) responden a niveles de estrés permanentes originando el estrés emocional o estrés crónico. (Reynoso, 2005) (Rodríguez, 1995).

Fierro (1996) explica que este proceso (de respuesta al medio) está determinado por una evaluación primaria, donde se percibe un estímulo del ambiente como positiva o irrelevante, que no tiene mayor efecto sobre la vida y finalmente un estímulo estresante que exige movilización de recursos para restablecer el equilibrio. A su vez puede ser valorada como una amenaza, un daño/pérdida o un desafío.

Guevara et al. (2011) alude que este discernimiento de la variable, que data de la aplicación a los dominios de la disciplina física a cargo de Hans Selye, quien lo describía como un síndrome producido por diversos agentes nocivos, una reacción general de alarma del organismo. Es así como Selye introduce el estrés a la comunidad científica, como una respuesta biológica, presentándolo desde sus manifestaciones fisiológicas, tales como involución del timo linfático, úlceras gástricas, descarga de lípidos de la suprarrenal, y pérdida de cromaticidad en la médula. (Szabo et al., 2012). Asimismo, provocó otra serie de modelos teóricos que abordaban al estrés como una respuesta y conllevaron al uso del constructo en los campos de la medicina.

Sincrónicamente, se dieron también las teorías basadas en el estímulo, que consideraban que el estrés se localizaba por fuera del ser humano, sino más bien en aquello que denominaron *estresores*, todo elemento que afecte con alterar el equilibrio del individuo (Belloch, 1995) (Guevara et al., 2011). Como respuesta a ambas vertientes, surgen las teorías interactivas, entre ellas, y la más resaltante, el modelo de Lazarus, que significó el reconocimiento de afrontamiento como parte de la intención del ser humano de restaurar dicho equilibrio mencionado en líneas precedentes (Encinas, 2019).

Este enfoque concibe al afrontamiento como uno de los tres procesos que comprenden el estrés (Guevara et al., 2011). De ahí que Lazarus desarrollara ampliamente una teoría al respecto y dedicara muchos años al estudio de las repercusiones y vínculos con otros constructos psicológicos, pudo concluir que, a diferencia de lo que se cree popularmente, el equilibrio psicológico no está determinado por la ausencia de estresores, sino más bien por la adecuada elección y ejecución de estrategias de afrontamiento (Lazarus, 2000).

La percepción respecto a los propios recursos del individuo frente a la demanda del entorno es lo que justamente conocemos como estrés, esta respuesta psicológica y fisiológica del organismo al proceso adaptativo (Del Hoyo, 2018).



### **2.1.2. Parámetros que determinan el estrés**

Para Ursin y Levine, los parámetros que influyen en el afrontamiento son tres.

**1. El Control.** Las ratas de laboratorio que tienen la posibilidad de evitar un shock eléctrico apretando una palanca, presentan menos manifestaciones biológicas de estrés (niveles de glucocorticoides más bajos, menor pérdida de peso, úlceras gástricas menos frecuentes). También se ha demostrado que, en ciertas condiciones, los espectadores de una competición deportiva muy peleada presentan igualmente más reacciones biológicas de estrés que los jugadores en el terreno de juego.

**2. El Feedback.** El estrés disminuye su intensidad cuando el sujeto conoce el desarrollo de la experiencia estresante. De este modo, cuando una señal anuncia el fin de shock eléctrico en el animal de laboratorio, las úlceras gástricas son menos importantes. Esta noción se vincula con la reevaluación subjetiva de la situación de estrés en curso de respuesta (Secondary Appraisal de Lazarus).

**3. La predicción.** Cuando se previene la aparición de estrés, las reacciones son de menor intensidad (rata advertida de la inminencia de un shock eléctrico). Sin embargo, se han señalado experiencias que demuestran lo contrario, a saber, que la predicción puede suscitar una ansiedad anticipatoria.

### **2.1.3. Definiciones de afrontamiento al estrés**

La respuesta a una situación estresante depende de cada uno: las experiencias anteriores, la auto apreciación de las propias capacidades y las motivaciones influyen en este proceso activo de adaptación. El término *coping* designa esta manera de enfrentar una situación estresante y dominarla. El afrontamiento puede consistir en una respuesta directa: eliminación de la fuente de peligro, pero también en una respuesta directa paliativa: simple reducción de la percepción del peligro (denegación, recurso a medicamentos ansiolíticos...).

El afrontamiento es un mecanismo ante todo de orden psicológico que influye en las respuestas del sistema nervioso y del sistema endocrino. Puede perfeccionarse con el aprendizaje. Paralelamente a este aprendizaje, la repetición de estímulos estresantes idénticos conduce a la habituación (Sokolov), la intensidad de las respuestas hormonales disminuye.

Lazarus y Folkman (1984) definen el afrontamiento como los esfuerzos en curso cognitivo y conductual, para manejar las demandas externas o internas que son evaluadas como algo que grava o excede los recursos de la persona. Estos autores tipificaron dos grupos de estrategias posibles: las que se centran en el problema (el esfuerzo se dirige a modificar la situación y a disminuir la cognición de amenaza) y las que se centran en la emoción (el esfuerzo se dirige a reducir la perturbación interna provocada por el estrés).

Folkman (1986, p. 223) como: “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar, tolerar o reducir las demandas específicas externas y/o internas y los conflictos entre ellas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.”

Carver et al. (1989) quienes definen los estilos de afrontamiento como la respuesta o conjunto de respuestas de naturaleza cognitiva y conductual, los que contribuyen a efectuar comportamientos concretos ante eventos estresantes o depresivos que los sujetos elaboran en forma interna o externa.

Montenegro y López (2006) define las estrategias de afrontamiento como acciones concretas y específicas puestas en marcha para enfrentar una situación problemática. El mismo autor refiere que esta definición está en concordancia con el planteamiento de Frydemberg y Lewis, los cuales enumeran 18 estrategias de afrontamiento que lo desarrollaron empíricamente mediante análisis factorial.

Lazarus (2000) refiere que el afronte se relaciona con el modo en que las personas resuelven o se sobreponen a las condiciones vitales que son estresantes. En cierto grado podría decirse que el estrés y el manejo son recíprocos; cuando el manejo es inefectivo el nivel de estrés es alto; sin embargo, cuando el manejo es efectivo, el nivel de estrés puede ser bajo.

Para González (2004) el concepto de afrontamiento, no se refiere a un rasgo o estilo de respuesta personal, sino que se refiere y se centra en el proceso, en la actividad cambiante que el sujeto pone en funcionamiento en cada situación que ha sido evaluada como estresante. Entiende que el afrontamiento es distinto de la conducta adaptativa automatizada, a pesar de que es frecuente entender que un buen afrontamiento conlleva un éxito adaptativo.

Tello (2010), quien las define como aquellas respuestas de los individuos ante un conglomerado de eventos estresantes, los que se dan dentro de un determinado contexto y ambiente, y las respuestas se exteriorizan a través de comportamientos específicos cuyo fin es reducir el impacto del evento y el desequilibrio emocional

Vargas (2015), quien manifiesta que las estrategias son procesos determinados que son de utilidad para las personas frente a situaciones naturales y espontaneas, de orden estresante, por lo que la reacción del organismo va encaminada a reducir el impacto emocional y psicológico.

#### ***2.1.4. El afrontamiento como proceso***

Hyer et al. (1984) comprende al afrontamiento como relativo a un proceso dinámico de constancia y cambio de la personalidad a lo largo del curso vital.

Además, consideran el afrontamiento como un proceso, lo que implica asumir los siguientes principios:

El afrontamiento depende del contexto y por lo tanto puede cambiar durante una situación determinada.

Los pensamientos y las acciones del afrontamiento se definen por el esfuerzo y no por el éxito.

La teoría del afrontamiento como un proceso enfatiza que existen al menos dos funciones principales, una orientada al problema y otra orientada a la emoción, cuya utilización depende del grado de control que se tenga sobre la situación.

Algunas estrategias de afrontamiento son más estables o consistentes en situaciones estresantes que otras.

El afrontamiento es capaz de medir el resultado emocional, modificando el estado emocional del inicio al fin en un encuentro estresante.

El desarrollo teórico y metodológico del afrontamiento ha llevado a éste, que sea concebido desde diferentes enfoques, los cuales pueden ser agrupados, principalmente en dos aproximaciones distintas. Una de ellas denominada disposicional, asume que el afrontamiento es un estilo personal de afrontar el estrés, mientras que la otra, conocida como afrontamiento situacional, entiende el afrontamiento como un proceso, como una reacción al estrés de carácter dinámico y específico para la situación.

#### ***2.1.5. Clasificación de las estrategias de afrontamiento***

Menciona Lazarus (2000) que existen tres modos de considerar el manejo desde la perspectiva del estilo:

La primera consiste en describir meramente los Patrones de manejo que parecen habituales en el individuo, es decir, que presentan cierto grado de estabilidad correlacionando pensamientos y acciones de manejo en las mismas personas a lo largo del tiempo y en diversas condiciones.

El segundo enfoque, consiste en derivar de la teoría las disposiciones de personalidad o rasgo que podrían influir sobre los patrones de manejo estables. En

efecto tal disposición (objetivos o creencias) conducen a la formación de un estilo estable de manejo a lo largo del tiempo y en diferentes transacciones.

El tercer enfoque resulta el más sofisticado y prometedor para el autor, algunas veces se le identifica como un enfoque de rasgo condicional. Desde esta perspectiva se dice que ciertas condiciones ambientales se convierten en funcionalmente equivalentes, mediante un rasgo, como el compromiso de un objetivo o creencia.

López (2000) menciona que las estrategias de afrontamiento directas o indirectas pueden ser clasificadas de distintas maneras, señalando que los estilos más frecuentes, son:

La búsqueda de apoyo social, estima, valoración y cuidado, son necesidades básicas que ayuda a sobrellevar en nuestra vida personal las circunstancias difíciles y generadoras de estrés.

Enfrentamiento activo del problema, solución interactiva, se acude al mecanismo en los que nuestra acción sobre la situación estresante apunta a modificarse, cambiar o solucionar el problema mediante acciones interactivas.

Evitar la fuente generadora del estrés evitación, es cuando se rechaza el elemento agresor, siendo esta la técnica o estrategia más habitual.

Existen dos tipos de afrontar el estrés: directa o defensivamente. Cabe indicar que el método directo involucra dedicar atención a un hecho estresante y utilizar los recursos cognitivos y conductuales para que exista un cambio en el acontecimiento, de manera que la situación pase de ser estresante a no serlo. El método de afrontamiento defensivo, en cambio, involucra evitar el acontecimiento estresante una vez que ha ocurrido o bien suprimir la respuesta emocional, cognitiva y fisiológica ante él, con la consiguiente reducción de su impacto. Consecutivamente, las estrategias de tipo activo tienen repercusiones más adaptativas, mientras que las pasivas suelen ser menos exitosas (Chapilliquin, 2021, p. 127).

Portero de la Cruz (2019) indica que el afrontamiento dirigido al problema tiene como intención modificar las condiciones ambientales o variar la forma de comportamiento. El individuo al momento de orientarse al problema cambia su comportamiento, ya sea de manera positiva o negativa.

Portero de la Cruz (2019) explica que la estrategia determinada al problema trata de utilizar o afectar las condiciones responsables de la amenaza de daño y la respuesta emocional trata de comprimir o eliminar la respuesta emocional generada por la situación.

De igual forma, las estrategias de afrontamiento dirigidas a las emociones sirven para controlar y disminuir estas emociones como consecuencia del estrés. Estas estrategias están concordadas por formas de reacción que no logran resolver el problema, pero hacen que el sujeto se sienta mejor en los momentos de peligro o amenaza.

Moos y Schaefer (1993) adopta dos aproximaciones conceptuales más frecuentes para diferenciar las estrategias de afrontamiento del estrés: la orientación o enfoque de afrontamiento del estrés (aproximación o realización de esfuerzos para resolver el problema y evitación o actividades dirigidas a evitar el problema y regular el impacto emocional producido por la situación estresante) y el procedimiento de afrontamiento (cognitivo y conductual).

Ramírez (2017) sostiene que la persona puede hacer el afrontamiento de cuatro maneras: aproximándose de forma conductual al estresor, aproximándose de modo cognitivo, utilizando la evitación al estresor, de forma conductual y cognitiva.

### ***2.1.6. Evasión como afrontamiento.***

Alguna vez hemos estado tentados en momentos de la vida a evitar afrentarnos a los retos. La evasión significa no hacer el esfuerzo para afrontar una situación cuando se requiere. En vez de abordar la fuente del problema, los ignoramos y esperamos que se solucionen por sí solos; desafortunadamente, la mayoría de los desafíos en la vida no desaparecen automáticamente, y aunque evadir pueda reducir la ansiedad del momento, por lo general provoca un mayor estrés a la larga, porque nunca sabremos cuándo otros problemas se aunarán a los que ya tenemos.

Evadir puede ser una estrategia útil de afrontamiento ante problemas que no tienen consecuencias duraderas. Generalmente nos adaptamos mejor cuando dejamos pasar pequeñas molestias y no nos detenemos en ellas: No tiene sentido sufrir estrés por problemas que se resolverán solos. Por otro lado, la evasión es una estrategia inefectiva de afrontamiento ante situaciones que sí requieren de nuestra participación

La desventaja de la evasión como estrategia de afrontamiento es que nos priva del uso constructivo del feedback o retroalimentación personal. Es inevitable recibir tanto las reacciones positivas como las negativas de las personas que nos rodean. Aquellas que evitan la retroalimentación negativa, son los que no están preparados para utilizar esa información para cambiar efectivamente sus formas de pensar o de actuar. También las personas evasivas se privan de las ventajas de los feedback positivos. Como están acostumbradas a actuar pretendiendo que no ha pasado nada, no pueden distinguir cuando otros las reconocen abiertamente (Kleinke, 2001).

### ***2.1.7. Estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico.***

En el modelo de Afrontamiento transaccional propuesto por Lazarus y Folkman (1984) lo definió como los esfuerzos cognitivos-conductuales continuamente cambiantes que realiza el sujeto para manejar las demandas internas y/o externas, que son evaluadas como que agotan o exceden los recursos personales. El afrontamiento estaría determinado por la persona, el ambiente y por su interacción (Frydenberg, 1996).

Folkman y Lazarus, en 1984 propusieron dos estilos de afrontamiento: el focalizado en el problema (modificar la situación problemática para hacerla menos estresante) y en la emoción (reducir la tensión, la activación fisiológica y la reacción emocional). A partir de este modelo se han desarrollado instrumentos para evaluar el afrontamiento en adolescentes (Frydenberg, 1996).

Las estrategias consideradas tienen un denominador común, al evaluar los dos estilos propuestos por Folkman y Lazarus y un tercer estilo, el Improductivo, propuesto por Frydenberg y Lewis (1997), permitiendo relacionar los resultados proporcionados. En el adolescente las estrategias de afrontamiento parecen ser el resultado de aprendizajes realizados en experiencias previas, que constituyen un estilo estable de afrontamiento, que determina las estrategias situacionales (Frydenberg, 1996).

Los resultados de investigaciones sobre las estrategias de afrontamiento en función de la edad y el género en adolescentes son contradictorios. En cuanto a la edad, los adolescentes más jóvenes utilizan con mayor frecuencia el estilo focalizado en la emoción, mientras que los mayores, el focalizado en el problema. Otros estudios señalan lo opuesto, que con la edad los adolescentes utilizan con más frecuencia el estilo focalizado en la emoción, así como el estilo improductivo y con menor frecuencia estrategias focalizadas en el problema. (Frydenberg y Lewis, 1997). Parece haber acuerdo en que la utilización de ambos estilos (focalizado en el



problema y en la emoción) se incrementa con la edad, y que los adolescentes de mayor edad poseen un repertorio de respuestas de afrontamiento más amplio (Griffith et al., 2000).

Como conclusión, las investigaciones consultadas muestran que el adolescente utiliza una jerarquía de estrategias para enfrentarse a los problemas específicos y que con la edad aumenta su repertorio. Se señala la existencia de diferencias de género, en el estilo focalizado en la emoción que estaría asociado a las mujeres, relacionándose con un mayor bienestar psicológico en los varones. El estilo focalizado en el problema parece estar asociado a un mayor bienestar en ambos sexos.

### **2.1.8. Modelos teóricos**

**2.1.8.1. Modelo Transaccional del Estrés y Afrontamiento.** El modelo establecido por Lazarus y Folkman no es únicamente una de las teorías pioneras en lo que respecta al estrés, sino que además es el de mayor relevancia para el desarrollo de esta investigación, pues fue una de las fuentes principales consultadas para la realización del instrumento a utilizar. De acuerdo con Biggs et al. (2017), la teoría de Lazarus y Folkman ha cumplido un rol instrumental dentro del desarrollo teórico del estrés como variable psicológica. Esta propuesta ha sabido formar al estrés y el afrontamiento durante las últimas cinco décadas.

Las explicaciones teóricas de ambos autores tienen como punto de partida la conceptualización del estrés como una transacción entre el individuo y su medio, lo que resulta en el énfasis de los procesos cognitivo-fenomenológicos que permiten la atribución de sentido al medio ambiente por parte del sujeto. (Biggs et al., 2017). Cruz et al. (2018) señala que la teoría transaccional encuentra su núcleo en la evaluación cognitiva de las reacciones frente al estrés que, según Lazarus y Folkman (1984), sería continuo.

En ese sentido, se comprende que, de acuerdo con los planteamientos de este modelo, existe una teoría entre el individuo y su entorno que se concreta gracias a la valoración personal del contexto o situación específica. (Campusano et al., 2009). En esta formulación, destaca la

presentación del término “valoración cognitiva”, que utilizan los autores para definir dicha evaluación individual sobre lo acontecido; sin embargo, cabe recalcar que esta teoría distingue tres tipos de evaluaciones: evaluación primaria, secundaria y reevaluación (Cruz et al., 2018).

La evaluación primaria correspondería a la identificación de un problema, seguido inmediatamente por la *evaluación secundaria*, que no hace alusión a más que la decisión de una respuesta a dicho conflicto, esta contestación se da gracias al proceso valorativo; finalmente, tiene lugar la *reevaluación*, cuya finalidad es determinar si existe alguna variación en el entorno o la persona (Campuzano et al., 2009). En palabras de Mamani (2021), el estrés surge a partir de la percepción de una escasez de recursos individuales frente a las demandas del entorno, implica una respuesta fisiológica que repercute a nivel psicológico y corporal. Por lo mencionado, es claro que la necesidad de la evaluación primaria, que es la descrita previamente, tiene lugar en cada “transacción” y resulta en cuatro formas de evaluación, amenaza, daño-pérdida, desafío y beneficio.

#### **2.1.8.2. Modelo de Autorregulación Conductual.**

Planteada por Carver y Scheier (1981), es un acercamiento general al entendimiento de los sistemas de autorregulación. En ese marco, el núcleo de este modelo corresponde a la autorregulación comprendida como una función cerebral que evoluciona también a lo largo de nuestras propias etapas de desarrollo y tiene la finalidad de regular nuestra conducta. (Candiotti, 2017). Asimismo, se propone que, a partir de nuestra percepción del medio, y posterior comparación con nuestros “valores de referencia”, se produce una nueva conducta que generaría también cierto impacto en el entorno.

En la misma línea, de acuerdo con Edwards (1998), la, también llamada, teoría Cibernética provee un marco teórico para la mejor comprensión del comportamiento humano, pues, de acuerdo con este, el propósito de los sistemas de autorregulación es reducir las discrepancias entre los recursos ambientales y los estándares internos que sirven como criterio

de referencia. Este propósito es conseguido a través del bucle de retroalimentación negativa, que evalúa dichas diferencias y procura minimizarlas cambiando el entorno, ajustando los estándares o ambos.

Muy a pesar de lo que se conoce sobre el bagaje de conocimientos estructurales y su influencia en el comportamiento humano, es clave para Carver y Scherier (1981) recalcar que este es finalmente impactado principalmente por el bucle de feedback y los estándares que se forman a partir del mismo, así como por el foco de atención del individuo y su propia jerarquía de prioridades.

### ***2.1.9. Modos de afrontamiento al estrés (COPE)***

Según Carver et al. (1989) propone 3 tipos de estilos y con estrategias de frente.

#### **2.1.9.1. Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.**

Carver et al. (1989) este estilo se refiere a los esfuerzos que realizan las personas para modificar el evento que genera estrés, orientando su acción y conducta a manejar, controlar o evitar dicho evento.

A. **Afrontamiento activo.** Hace referencia a efectuar comportamientos orientados a distanciar, evitar o alejarse de los eventos para reducir su impacto en el organismo (Carver et al, 1989).

B. **Planificación de actividades.** Se refiere a pensar, elaborar y organizar estrategias de acción, de donde se escoja las estrategias adecuadas que impacten en el evento (Carver et al. (1989).

C. **La supresión de actividades distractoras.** Distraer aquellas situaciones que indiquen solazar el evento, y mantener un objetivo claro para manejar los estresores (Carver et al, 1989).

D. **La postergación del afrontamiento o restricción.** Significa postergar el proceso de afrontamiento hasta que se evidencie un momento oportuno para efectuar el plan de estrategias adecuadas. (Carver et al, 1989)

E. **La búsqueda de apoyo social.** Indagar sobre la comprensión de los demás, la empatía y el apoyo para disminuir las emociones negativas. (Carver et al, 1989)

### **2.1.9.2. Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción.**

Carver et al. (1989) se orientan al manejo de las emociones provocadas por el evento estresante, de tal manera que se reduzca o elimine el impacto emocional y el estrés.

1. **La búsqueda de soporte emocional.** Se refiere a buscar el soporte o ayuda en las demás personas, o en su defecio, buscar información pertinente que apoye el proceso de afrontamiento. (Carver et al, 1989)

2. **Reinterpretación positiva y desarrollo personal.** Valoración de los problemas o eventos de manera positiva, buscando los aspectos positivos de las experiencias que se vive, es decir, rescatando aspectos favorables para un futuro aprendizaje. (Carver et al., 1989)

3. **La aceptación.** Significa aceptar la situación estresante como una manera de afrontar la realidad y aceptarla como un hecho con el que se tenga que lidiar para efectuar un aprendizaje. (Carver et al, 1989)

4. **Acudir a la religión.** Buscar ayuda en los ambientes religiosos para reducir el malestar emocional. (Carver et al, 1989)

5. **Análisis de las emociones.** Centrarse en las emociones negativas o desagradables para luego ser expresadas libremente sin temor. (Carver et al, 1989)

### **2.1.9.3. Otros estilos adicionales de afrontamiento son:**

1. **Negación.** Significa no creer en la existencia del estresor, o valorarlo como irreal y no existente (Carver et al., 1989).
2. **Conductas inadecuadas.** El consumo de sustancias: el uso de medicamentos, drogas o alcohol con el fin de eliminar las molestias o el enfrentamiento con situaciones de peligro (Carver et al., 1989).
3. **Distracción.** Rescatar aquellos aspectos positivos, como las bromas, para reducir la emoción negativa (Carver et al., 1989).

### **2.1.10. Condiciones psicológicas que refuerzan el afrontamiento.**

Mayordomo (2013) mencionaba que las variables psicológicas son la base para el desarrollo de las estrategias de afrontamiento, por lo que las personas que hacen uso adecuado de sus estilos poseen las siguientes características:

**2.1.10.1 Personalidad resistente.** se refiere al control y el compromiso al momento de afrontar situaciones adversas, dado que manifiesta importancia y valor de uno mismo, el control indica la capacidad de pensar y de actuar adecuadamente frente a acontecimientos que signifiquen un cambio personal. (Mayordomo, 2013)

**2.1.10.2. Coherencia.** comprender la realidad y percibirla tal y como se muestra es importante para saber cómo actuar. Por lo tanto, la disposición que se tenga ante las condiciones estresantes influirá en que las estrategias tengan mayor probabilidad de funcionar adecuadamente. (Mayordomo, 2013)

**2.1.10.3. La autoeficacia.** la percepción que se tiene de sí mismo en relación al logro exitoso de un determinado comportamiento para conseguir la adaptación al medio. (Mayordomo, 2013)

**2.1.10.4. El optimismo.** la esperanza de resultados positivos, que de alguna manera influye en el logro o fracaso de la adaptación al medio. (Mayordomo, 2013)

**2.1.10.5. Los valores.** actúan como guía del comportamiento en la vida del ser humano. Por lo tanto, influyen en la valoración de la realidad en la que se vive y alguna manera determina el ajuste en el medio social. (Mayordomo, 2013)

**2.1.10. 6. Soporte social.** las redes sociales, la interacción con los demás, el soporte psicosocial es un buen predictor del adecuado afrontamiento, dado que cumple la función de apoyo emocional, empatía, empatía, guía, y brinda información para el logro del bienestar psicológico en situaciones estresantes. (Mayordomo, 2013)

### ***2.1.11. Medición del afrontamiento***

Carver et al. (1989) han diseñado un instrumento de medición denominado Coping Orientations to Problems Experienced Inventory: COPE, en dos formas distintas según se evalúe el afrontamiento disposicional o situacional. Ambos formatos discriminan tres estilos de afrontamiento que agrupan una serie de estrategias:

**2.1.11.1. Afrontamiento enfocado al problema.** comprende actividades directamente dirigidas a la modificación o minimización del impacto del estresor o de la situación crítica; supone la creencia de que el estresor puede ser controlado. Por ejemplo, afrontamiento activo, planificación, reinterpretación positiva, humor, etc.

**2.1.11.2. Afrontamiento enfocado a la emoción.** consiste en el intento de disminuir o eliminar las emociones negativas suscitadas por un estresor. Por ejemplo: búsqueda de apoyo emocional o instrumental, etc.

**2.1.11.3. Afrontamiento evitativo.** se refiere a conductas de evitación o un descompromiso con la situación problemática, a través de la expresión del estado emocional,

pensamientos desiderativos o negadores de la realidad. Incluye, por ejemplo: auto distracción o desentendimiento cognitivo-conductual, consumo de drogas, etc. (p. 267)

### ***2.1.12. Afrontamiento efectivo y adaptación***

Los conceptos afrontamiento y adaptación están asociados no sólo desde la evidencia empírica y clínica sino también teóricamente, si bien se trata de constructos diferentes como sostienen Lazarus y Folkman (1986)

Para Morgan, (2007), la adaptación es un amplio constructo que involucra diversos aspectos del comportamiento humano, mientras que el afrontamiento se refiere a los distintos medios o recursos de una persona para lograr o mantener la adaptación. En general, la finalidad adaptativa del uso de las estrategias de afrontamiento consiste en:

1. Resolución de situaciones o problemas.
2. Preservar un balance emocional o regulación de las emociones.
3. Protección de la autoestima, preservar una imagen de sí mismo satisfactoria y mantener el sentido de competencia personal.
4. Mantener relaciones sociales.
5. Prepararse para futuros eventos de vida críticos.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico la investigación es cuantitativa, de tipo descriptivo-analítico (asociaciones y comparaciones). Según Hernández (2010) afirma” los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Es analítica, porque es un procedimiento más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación y relación de variables entre grupos de estudio, sin aplicar o manipular las variables, estudiando estas según se dan naturalmente en los grupos. Además, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar. (Canales et al., 1994, p. 27).

Por el tipo de investigación el diseño es de tipo No Experimental, porque de acuerdo con Kerlinger (2004), se afirma que la investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en la cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de la relación entre variables se hacen, sin una intervención directa a partir de la variación concomitante de la variables dependientes e independientes.

Por el tipo de obtención de datos, la investigación es transversal dado que la obtención de los datos se obtendrá en un solo momento, a diferencia de la investigación longitudinal que es sometido a varias evaluaciones a través del tiempo.



También se le denomina que el diseño es Ex post facto, porque las variables a investigar en la muestra ya están presentes y solo se describen y no se manipulan. (Kerlinger 2004).

### **3.2. Ámbito espacial y temporal**

Se realizó en trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

### **3.3. Variables**

#### **- Variable de la investigación**

Estilos de afrontamiento al estrés.

#### **- Variables intervinientes:**

**Sexo:** Masculino – Femenino; **Nivel de estudios:** Secundaria, técnica y universitario y **Nivel laboral:** Operadores y supervisores

#### **- Definición operacional de la variable de investigación**

Estará dado por el puntaje total y niveles obtenidos en las escalas de obtención de los datos tal como se describen en el rubro 3.5 del presente proyecto.

## - Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Dimensiones	Indicadores
	Centrado en el problema	Afrontamiento. directo:1,14,27,40 Planificación de actividades: 2,15,28,41 Supresión de actividades competitivas: 13,16,29,42 Retracción del afrontamiento: 4,17,30,43 Búsqueda de soporte social 5, 18, 31 Y 44
Estilos de afrontamiento	Centrado en la emoción	Búsqueda de sop. Emocional; 6, 19, 32 Y 45 Reint. Positiva de experiencia: 7,20,33,46 Aceptación:8,21,34,47 Retorno a la religión: 9,22,35,48 Análisis de las emociones: 10,23,36,49
	Otros estilos de afrontamiento	Negación: 11,24,37,50 Conductas inadecuadas: 12,25,38,51 Distracción (afrontamiento indirecto: 13,26,39,52

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Población y muestra.

#### - Población

La población estuvo conformada por 232 trabajadores y cuyas características son: que pertenezcan al sexo masculino y al sexo femenino, que estén en un rango de edad de 20 – 49 años.

#### - Muestra

Se seleccionó de manera intencionada, dado que la participación a la investigación fue voluntaria. La muestra se determinó a través de la fórmula siguiente para muestras finitas menores o iguales a 100,000.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

**Valores estadísticos para determinar la muestra**

$N = 232$ ;  $P = 0,50$ ;  $q = 0,50$ ;  $d = 0,05$ ;  $z = 1,96$

**Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

**Sustituyendo los valores**

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \quad \boxed{n = 384,16}$$

**Cálculo de la muestra**

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$nf = \frac{185}{1 + \frac{185}{384,16}} \quad \boxed{N = 125}$$

La muestra estará conformada por 125 trabajadores que representa el 67.6% de la población de estudio.

- *Características de la muestra*

En la tabla 2 y la figura 1 se describe y representa la distribución de los participantes según el sexo: personal en general, reportándose que el 56% pertenecen al sexo masculino y que el 44% pertenecen al sexo femenino.

**Tabla 2***Distribución de los participantes según el sexo: personal en general*

Según sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	55	44.00%
Femenino	70	56.00%
Total	125	100.00%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 1***Representación de los participantes según el sexo: personal en general*

Nota: En la figura 1 se representa porcentualmente la distribución por sexo en un gráfico por sectores descritos en la tabla 2.

En la tabla 3 y la figura 2 se describen y representa la distribución de los participantes según el nivel laboral, reportándose que el 66.40% del personal son operadores y que el 33.60% del personal son supervisores.

**Tabla 3**

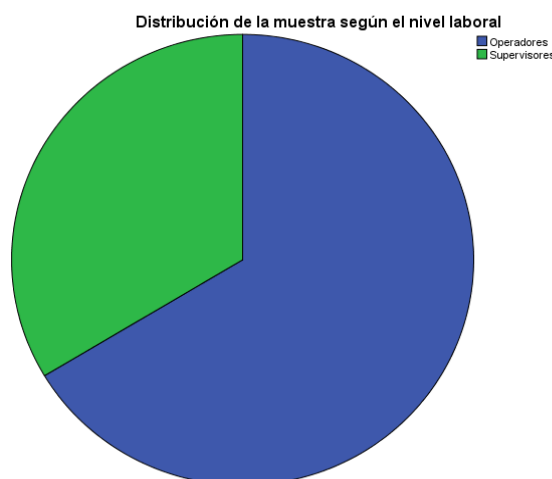
*Distribución de los trabajadores por nivel laboral*

Nivel Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Operadores	83	66.40%
Supervisores	42	33.60%
Total	125	100.00%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 2**

*Representación de los trabajadores por nivel laboral*



Nota: En la figura 2 se representa porcentualmente la distribución por nivel laboral en un gráfico por sectores descritos en la tabla 3.

En la tabla 4 y la figura 3 se describe y representa la distribución de los participantes por nivel educativo, reportándose que un 56.00% de la muestra tiene un nivel educativo hasta secundaria; el 28.80% de la muestra tiene un nivel educativo técnico y el 15.20% de la muestra tiene un nivel educativo superior.

**Tabla 4**

*Distribución de los trabajadores por nivel educativo*

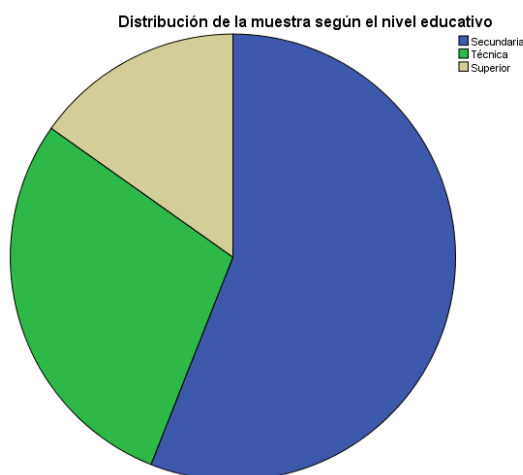
Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	70	56.00%
Técnica	36	28.80%
Superior	19	15.20%
Total	125	100.00%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 3**

*Representación de los trabajadores por nivel educativo.*



Nota: En la figura 3 se representa porcentualmente la distribución por nivel educativo en un gráfico por sectores descritos en la tabla 4.

### **3.5. Instrumento**

#### **3.5.1. Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)**

El Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE) fue desarrollado por Carver et al. (1989) en Estados Unidos y establecen tres enfoques generales: Enfocado en el problema, en la emoción y en otros estilos de afrontamiento. Fue adaptado por Casusa (1996; en Chau en 1998) en población universitaria en Lima. Fue traducido al español por Salazar C. Víctor (1993) UPCH. El tipo de aplicación puede ser Individual o grupal. Consta de un total de 52 ítems distribuidos en 13 áreas o estrategias de afrontamiento específicas. Su calificación es de 0 a 1 puntos por cada respuesta [si (1), no (0)]. Obtuvo una validez: 0.42 aceptable y una Confiabilidad Alpha de 0.55 aceptable

Tiene por objetivo del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) 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 2 alternativas (si – no)

Los puntajes más altos en la escala indican que la estrategia de afrontamiento de dicha escala es la más frecuentemente empleada.

Áreas de evaluación: El instrumento incorporara 3 tipos de estilos y con estrategias de afronte.

#### **A. 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

**B. Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción**

6. La búsqueda de soporte emocional: 6,19,32,45

7. Reinterpretación positiva y desarrollo personal: 7,20,33,46

8. La aceptación: 8: 8,21,34,47

9. Acudir a la religión: 9,22,35,48

10. Análisis de las emociones: 10, 23, 36,49

**C. Otros estilos adicionales de afrontamiento son:**

4. Negación. 11,24,37,50

5. Conductas inadecuadas: 12,25,38,51

6. Distracción: 13,26,39,52

**Calificación**

Para la calificación se suman los puntajes obtenidos en cada una de las 13 áreas (puntaje directo que se utilizó en la presente investigación).

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 (para casos individuales)

**Niveles de validez y confiabilidad**

En nuestro medio Salazar y Sánchez (1992) realizaron la validación ítem-test, para lo cual primero emplearon el método llamado criterio de jueces.

Para establecer la consistencia interna de las escalas del instrumento se empleó el coeficiente de Cronbach, los valores obtenidos fueron altos; con solo una excepción de relación moderada, correspondiente al ítem de renunciar al frente a través del uso del alcohol o drogas



(-0.01) los puntajes de “r” entre las escalas de la prueba no se correlacionan, lo que indican su independencia.

Debido a las características específicas de la muestra se realizó una validación con 30 alumnos con problemas de aprendizaje. Para determinar la validez del instrumento se realizó el análisis ítem. Área empleando la prueba estadística “r” de Pearson lo que demuestra que los ítems son altamente estadísticamente significativos, lo que demuestra su validez de constructo.

Para probar la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach, encontrando que la prueba es homogénea.

Frecuencia de afrontamiento

Para determinar la frecuencia de empleo del mecanismo de afrontamiento, debe considerarse que aquellas en la cual tuviera mayores puntajes, 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 esta forma.
50-75 Puntos	:	Depende de la circunstancia.
100 puntos	:	Forma frecuente de afrontar el estrés

### **Reconsideración de los niveles diagnósticos para el presente trabajo**

Teniendo en cuenta lo planteado por Díaz-Hamada (2019) en sus clases de taller de investigación, para la presente investigación se desarrolló la siguiente forma clasificatoria teniendo en cuenta los puntajes directos:

Niveles por cuartiles ( $25\% / 100\% = 4$  niveles de 25% cada uno).

Escala total: puntaje mínimo ( $52 \times 0 = 0$ ) y puntaje máximo ( $52 \times 1 = 52$ )

$52:4 = 13$  puntos por cada nivel

1	0 – 13	Deficiente uso de estrategias de afrontamiento
2	14 – 26	Bajo uso de estrategias de afrontamiento

3	27 – 39	Moderado uso de estrategias de afrontamiento
4	40 – 52	Alto uso de estrategias de afrontamiento.

Estilos de afrontamiento: son tres tipos de estilos

### **A. Estilos de afrontamiento enfocados en el problema**

Afrontamiento activo: 1, 14, 27, 40

Planificación: 2, 15, 28, 41

La supresión de otras actividades: 3, 16, 29, 42

La postergación del afrontamiento. 4, 17, 30, 43

La búsqueda de apoyo social: 5, 18, 31, 44

Niveles por cuartiles (25% / 100% = 4 niveles de 25% cada uno).

Puntaje mínimo (20 X 0 = 0), puntaje máximo (20 X1 = 20): 20:4 =5

puntos

1	0 – 5	Deficiente uso del estilo de afrontamiento enfocado al problema
2	6 – 10	Bajo uso del estilo de afrontamiento enfocado al problema
3	11 – 15	Moderado uso del estilo de afrontamiento enfocado al problema
4	16 – 20	Optimo uso del estilo de afrontamiento enfocado al problema.

### **B. Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción**

La búsqueda de soporte emocional: 6, 19, 32, 45

Reinterpretación positiva y desarrollo personal: 7, 20, 33, 46

La aceptación: 8, 21, 34, 47

Acudir a la religión: 9, 22, 35, 48

Análisis de las emociones: 10, 23, 36,49

Niveles por cuartiles (25% / 100% = 4 niveles de 25% cada uno).

Puntaje mínimo (20 X 0 = 0), puntaje máximo (20 X1 = 20): 20:4 =5 puntos

1	0 – 5	Muy bajo uso del estilo de afrontamiento enfocado en la emoción.
2	6 – 10	Bajo uso del estilo de afrontamiento enfocado en la emoción
3	11 – 15	Moderado uso del estilo de afrontamiento enfocado en la emoción.
4	16 – 20	Excesivo uso del estilo de afrontamiento enfocado en la emoción.

**C. Otros estilos adicionales de afrontamiento son:**

Negación. 11, 24, 37, 50

Conductas inadecuadas: 12, 25, 38, 51

Distracción: 13, 26, 39, 52

Niveles por cuartiles (25% / 100% = 4 niveles de 25% cada uno).

Puntaje mínimo (12 X 0 = 0), puntaje máximo (12 X1 = 12): 12:4 =3 puntos

1	0 – 3	Muy bajo uso del estilo adicional de afrontamiento
2	4 – 6	Bajo uso del estilo adicional de afrontamiento
3	7 – 9	Moderado uso del estilo adicional de afrontamiento
4	10 – 12	Excesivo uso del estilo adicional de afrontamiento.

Por cada una de las estrategias (13 estrategias)

Cada estrategia: puntaje mínimo (4X0=0) puntaje máximo (4 X 1= 4)

1	0 - 1	Deficiente uso de la estrategia
2	2	Bajo uso de la estrategia
3	3	Moderado uso de la estrategia
4	4	Alto uso de la estrategia.

#### - Ajuste psicométrico del cuestionario en la muestra investigada

**A. Confiabilidad:** En la tabla 5 se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que tanto para el cuestionario modos de afrontamiento como para cada una de las dimensiones sus estimaciones Alpha. Como se podrá observar, las estimaciones encontradas sobrepasan el valor Alpha de 0.60 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés es confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de 0.832

**Tabla 5**

*Estimaciones de confiabilidad del cuestionario modos de afrontamiento*

<b>Modos de afrontamiento al estrés</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Alpha</b>
Estilos de afrontamiento enfocados en el problema	20	0.720
Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	20	0.697
Otros estilos adicionales de afrontamiento	12	0.687
Cuestionario modos de afrontamiento al estrés	52	0.831

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

## Validez de constructo

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 6 todos los Coeficientes de Correlación de Spearman ( $\rho$ ) son muy significativas ( $p < 0.01$ ), como se podrá observar las correlaciones están en un rango bajo ( $\rho = 0.21 - 0.40$ ), rango moderado ( $\rho = 0.41 - 0.60$ ) y alto ( $\rho = 0.61 - 0.80$ ). Se concluye que el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés presenta validez de constructo.

**Tabla 6**

*Análisis de ítems del cuestionario modos de afrontamiento al estrés*

N°	$\rho$	P	N°	$\rho$	p	N°	$\rho$	p
1	0.550**	0.000	19	0.550**	0.000	37	0.338**	0.000
2	0.630**	0.000	20	0.630**	0.000	38	0.405**	0.000
3	0.615**	0.000	21	0.615**	0.000	39	0.483**	0.000
4	0.478**	0.000	22	0.498**	0.000	40	0.276**	0.000
5	0.569**	0.000	23	0.569**	0.000	41	0.441**	0.000
6	-0.598**	0.000	24	-0.575**	0.000	42	-0.542**	0.000
7	0.625**	0.000	25	0.625**	0.000	43	0.390**	0.000
8	0.617**	0.000	26	0.596**	0.000	44	0.458**	0.000
9	-0.289**	0.001	27	-0.288**	0.001	45	-0.288**	0.001
10	0.550**	0.000	28	0.550**	0.000	46	-0.263**	0.003
11	0.630**	0.000	29	0.593**	0.000	47	0.420**	0.000
12	0.615**	0.000	30	0.555**	0.000	48	0.487**	0.000
13	0.498**	0.000	31	0.457**	0.000	49	0.412**	0.000
14	0.569**	0.000	32	0.460**	0.000	50	0.255**	0.000
15	-0.575**	0.000	33	-0.575**	0.000	51	0.417**	0.000
16	0.625**	0.000	34	0.565**	0.000	52	0.370**	0.000
17	0.617**	0.000	35	0.510**	0.000			
18	-0.289**	0.000	36	-0.290**	0.001			

\*\* muy significativos ( $p < 0.01$ )

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

Como se puede observar en la tabla 7 en el Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en el Problema todos los Coeficientes de Correlación de Spearman ( $\rho$ ) son muy significativas ( $p < 0.01$ ), como se podrá observar las correlaciones están en un rango bajo ( $\rho = 0.21 - 0.40$ ), rango moderado ( $\rho = 0.41 - 0.60$ ) y alto ( $\rho = 0.61 - 0.80$ ).

**Tabla 7**

*Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en el Problema.*

N°	rho	P	N°	rho	p	N°	rho	p
1	0.442**	0.000	8	0.658**	0.000	15	0.548**	0.000
2	0.537**	0.000	9	0.611**	0.000	16	0.352**	0.000
3	0.626**	0.000	10	-0.339**	0.000	17	0.560**	0.000
4	0.564**	0.000	11	-0.353**	0.000	18	-0.521**	0.000
5	0.687**	0.000	12	0.442**	0.000	19	0.426**	0.000
6	0.687**	0.000	13	0.499**	0.000	20	0.467**	0.000
7	-0.564**	0.000	14	0.558**	0.000			

**\*\* muy significativos (p<0.01)**

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

Como se puede observar en la tabla 8 en el Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en las emociones, todos los Coeficientes de Correlación de Spearman (rho) son muy significativas (p<0.01), como se podrá observar las correlaciones están en un rango bajo (rho = 0.21 – 0.40) y rango moderado (rho = 0.41 – 0.60).

**Tabla 8**

*Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en las Emociones*

N°	rho	P	N°	rho	p	N°	rho	p
1	-0.447**	0.000	8	0.538**	0.000	15	-0.370**	0.000
2	0.558**	0.000	9	0.323**	0.000	16	-0.380**	0.000
3	0.566**	0.000	10	0.516**	0.000	17	-0.388**	0.000
4	-0.380**	0.000	11	0.434**	0.000	18	0.435**	0.000
5	0.548**	0.000	12	-0.427**	0.000	19	0.401**	0.000
6	0.558**	0.000	13	0.493**	0.000	20	0.390**	0.000
7	0.540**	0.000	14	0.473**	0.000			

**\*\* muy significativos (p<0.01)**

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

Como se puede observar en la tabla 9 en el Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en otros, todos los Coeficientes de Correlación de Spearman (rho) son muy significativas (p<0.01), como se podrá observar las correlaciones están en un rango moderado (rho = 0.41 – 0.60) y alto (rho = 0.601 – 0.80).

**Tabla 9***Análisis de ítems de los Estilos de afrontamiento enfocado en Otros*

N°	rho	P	N°	rho	p	N°	rho	p
1	0.721	0.000	5	0.580	0.000	9	0.485	0.000
2	0.602	0.000	6	0.597	0.000	10	0.423	0.000
3	0.512	0.000	7	0.411	0.000	11	0.427	0.000
4	-0.641	0.000	8	0.514	0.000	12	0.546	0.000

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

Como se puede observar en la tabla 10 en el Análisis de las 13 Estrategias de afrontamiento, todos los Coeficientes de Correlación de Spearman (rho) son muy significativas ( $p < 0.001$ ), como se podrá observar las correlaciones están en un rango moderado ( $\text{rho} = 0.41 - 0.60$ ), alto ( $\text{rho} = 0.601 - 0.80$ ) y muy alto ( $\text{rho} = 0.81 - 1$ ).

**Tabla 10***Análisis de las 13 Estrategias de afrontamiento al estrés*

N°	rho	P	N°	rho	p	N°	rho	p
1	0.681	0.000	6	0.494	0.000	11	0.419	0.000
2	0.673	0.000	7	0.461	0.000	12	0.816	0.000
3	0.787	0.000	8	0.795	0.000	13	0.825	0.000
4	0.807	0.000	9	0.639	0.000			
5	0.687	0.000	10	0.694	0.000			

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

Como se puede observar en la tabla 11 en el Análisis de los tres Estilos de afrontamiento enfocado en otros, todos los Coeficientes de Correlación de Spearman (rho) son muy significativas ( $p < 0.001$ ), como se podrá observar las correlaciones están en un rango muy alto ( $\text{rho} = 0.81 - 1$ ).

**Tabla 11***Análisis de los tres estilos de afrontamiento al estrés*

N°	rho	P	N°	rho	p	N°	rho	p
1	0.964	0.000	2	0.931	0.000	3	0.909	0.000

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**3.6. Procedimiento**

Se solicitó autorización verbal a la gerencia de la empresa investigada. Se estableció las coordinaciones con la administración para la aplicación del instrumento. Antes de la aplicación del instrumento se informó de los objetivos de la investigación y se solicitó el consentimiento verbal de los encuestados a ser parte de la investigación. Se procedió a la aplicación del instrumento, previa lectura de las instrucciones y ejemplos en la pizarra o verbalmente de cómo deben responder a cada pregunta de la escala. Si durante el proceso de aplicación algún trabajador evaluado decide no seguir respondiendo a la escala se respetó su decisión.

Se calificó la escala. Se codificará y digitará los datos de la prueba en Excel. Se procedió a exportar los datos del Excel a la base de datos elaborados en el paquete estadístico SPSS versión 22 en español.

Se procedió con la aplicación de las técnicas descriptivas y luego se procedió con la aplicación de las técnicas inferenciales para la contratación de las hipótesis estadísticas. A partir de los resultados se elaboró el informe final de la investigación.



### 3.7. Análisis de los datos

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0 versión en español. Se utilizó estas técnicas estadísticas en dos etapas:

1ra. Estadística descriptiva:

Con la cual se obtuvo los datos de frecuencia y porcentajes. Medidas de tendencia central (media aritmética) y medida de dispersión (desviación estándar).

2da. Estadística inferencial:

El Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de las escalas.

La prueba no paramétrica de la correlación de Spearman se utilizó para establecer la validez de constructo. La finalidad de la correlación de Spearman es comprobar si los resultados de una variable están relacionados con los resultados de la otra variable (Greene y D'Oliveira 2006), teniendo en cuenta los siguientes criterios de aceptación o rechazo del  $H_0$  de acuerdo con Ávila (1998).

$r = 0.00$	no hay correlación estadística	se acepta el $H_0$ .
$0 < r < 0.20$	Existe correlación no significativa	se rechaza la $H_0$ .
$0.21 < r < 0.40$	Existe correlación baja	se rechaza la $H_0$ .
$0.41 < r < 0.60$	Existe correlación moderada	se rechaza la $H_0$ .
$0.61 < r < 0.80$	Existe correlación alta	se rechaza la $H_0$ .
$0.81 < r < 1.00$	Existe correlación muy alta	se rechaza el $H_0$ .

La técnica de U de Mann Whitney: Esta técnica ha sido diseñada exclusivamente para establecer comparaciones entre dos condiciones (Greene y D'Oliveira, 2006) permite conocer si la media de dos grupos difiere de modo significativo entre sí con un nivel de significación estadística:  $p < 0.01$  para rechazar la  $H_0$ .

Para el establecimiento de comparaciones de promedios de las variables estudiadas en función del nivel de estudios se utilizó la técnica Krust Walis

### ***3.7.1. Análisis exploratorio de la variable***

En la Tabla 12, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov (K-S), donde la variable **NO** presenta una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p > 0.05$ ) para la variable, en consecuencia, es pertinente emplear pruebas **NO** paramétricas en los análisis de datos.

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para la variable de estudio*

<b>Variable</b>	<b>K-S</b>	<b>P</b>
Modos de afrontamiento al estrés	1.420*	0.036

\* Significativo ( $p > 0.05$ )

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de los niveles de los modos de afrontamiento al estrés

#### 4.1.1. Niveles de los modos de afrontamiento al estrés

En la tabla 13 y la figura 4 se describen y representan la distribución de la muestra por niveles de modos de afrontamiento al estrés. Se pueden reportar que solo el 50.40% de la muestra tiene un bajo uso; el 33.60% de la muestra tiene un moderado uso y el 16.00% tiene un alto uso de modos de afrontamiento al estrés.

**Tabla 13**

*Distribución de la muestra de modos de afrontamiento al estrés*

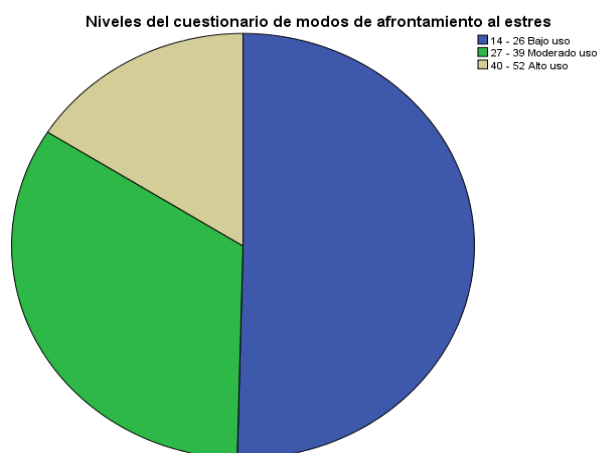
Modos de afrontamiento al estrés	Frecuencia	Porcentaje
14 - 26 Bajo uso	63	50.40%
27 - 39 Moderado uso	42	33.60%
40 - 52 Alto uso	20	16.00%
Total	125	100.00%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 4**

*Representación de la muestra por niveles en la escala general*



Nota: En la figura 4 se representa porcentualmente la distribución de la muestra por niveles en la escala general en un gráfico por sectores descritos en la tabla 13.

#### 4.1.2. Tablas de contingencia

En la tabla 14 y la figura 5 se describen y representa la distribución de la muestra según los niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés y sexo, donde podemos observar que en el nivel de bajo uso el 4.00% es de sexo masculino y el 46.40% es de sexo femenino; en el nivel de moderado uso el 24.80% son de sexo masculino y el 8.80% son de sexo femenino y en el nivel de uso alto el 15.20% son de sexo masculino y el 0.80% de sexo femenino.

**Tabla 14**

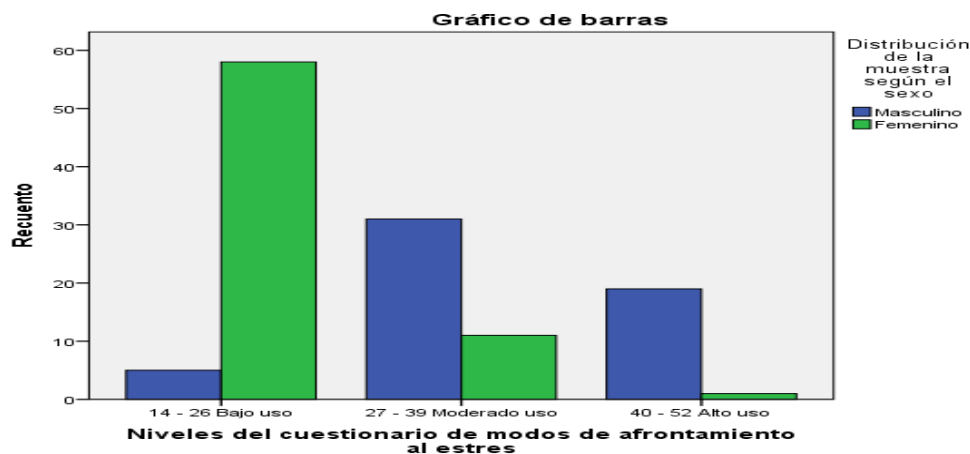
*Niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés según el sexo.*

		Distribución según sexo			
			Masculino	Femenino	Total
Niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés	14 - 26 Bajo uso	Recuento	5	58	63
		% del total	4.00%	46.40%	50.40%
	27 - 39 Moderado uso	Recuento	31	11	42
		% del total	24.80%	8.80%	33.60%
	40 - 52 Alto uso	Recuento	19	1	20
		% del total	15.2%	0.8%	16.00%
Total		Recuento	55	70	125
		% del total	44.00%	56.00%	100%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 5**

*Representación según niveles de modos de afrontamiento al estrés y sexo.*



En la tabla 15 y la figura 6 se describen y representa la distribución de la muestra según los niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés y según el nivel laboral, donde podemos observar que en el nivel de bajo uso el 50.40% son operarios y el 00.00% de la muestra son supervisores; en el nivel de moderado uso el 16.00% son de operarios y el 17.60% de la muestra son supervisores y en el nivel de uso alto el 0.00% son operarios y el 16.00% de la muestra son supervisores.

**Tabla 15**

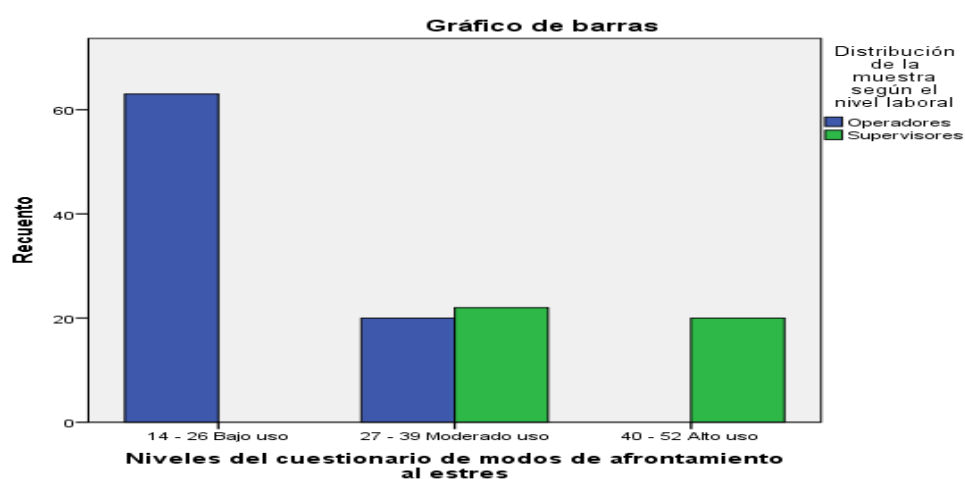
*Niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés según el nivel laboral*

			Distribución de la muestra según nivel laboral		
			Operadores	Supervisores	Total
Niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés	14 - 26 Bajo uso	Recuento	63	0	63
		% del total	50.40%	0.00%	50.40%
	27 - 39 Moderado uso	Recuento	20	22	42
		% del total	16.00%	17.60%	33.60%
	40 - 52 Alto uso	Recuento	0	20	20
		% del total	0.0%	16.00%	16.00%
Total		Recuento	83	42	125
		% del total	66.40%	33.60%	100%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 6**

*Representación de la muestra según niveles de afrontamiento al estrés y según nivel laboral*



En la tabla 16 y la figura 7 se describen y representa la distribución de la muestra según los niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés y según el nivel educativo, donde podemos observar que en el nivel de bajo uso el 50.40% tienen un nivel educativo hasta secundaria, en los niveles educativos técnico y superior vemos que los valores son de 0.00%; en el nivel de moderado uso el 5.70% tiene un nivel educativo hasta secundaria, un 28.00% tienen hasta nivel técnica y un 0.00% tiene un nivel educativo superior; y en el nivel de alto uso el 0.00% tiene un nivel hasta secundaria, un 0.80% tiene un nivel hasta técnico y un 15.20% tiene un nivel educativo superior.

**Tabla 16**

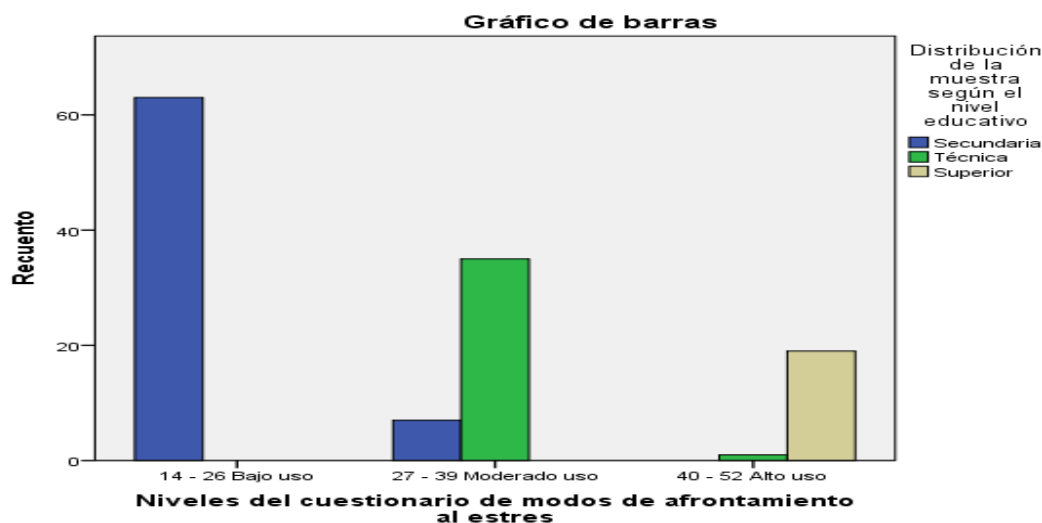
*Niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés según el nivel educativo*

			Distribución de la muestra según nivel educativo			
			Secundaria	Técnica	Superior	Total
Niveles del cuestionario de modos de afrontamiento al estrés	14 - 26 Bajo uso	Recuento	63	0	0	63
		% del total	50.40%	0.00%	0.00%	50.40%
	27 - 39 Moderado uso	Recuento	7	35	0	42
		% del total	5.60%	28.00%	0.00%	33.60%
	40 - 52 Alto uso	Recuento	0	1	19	20
		% del total	0.0%	0.80%	15.20	16.00%
Total	Recuento	70	36	19	125	
	% del total	56.00%	28.80%	15.20%	100%	

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 7**

*Representación según niveles de modos de afrontamiento al estrés y según nivel educativo*



Nota: En la figura 7 se representa porcentualmente la distribución modos de afrontamiento al estrés y según nivel educativo en un gráfico de barras descritos en la tabla 16.

#### **4.1.3. Estrategias específicas de afrontamiento al estrés**

1. **Estrategia afrontamiento activo.** Respecto a la tabla 17 y la figura 8, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles de la estrategia de afrontamiento activo, donde el 15.20% tiene un deficiente uso; el 46.40% tiene un bajo uso; el 36.00% tiene un moderado uso y el 2.40% tiene un alto uso.

**Tabla 17**

*Descripción de los niveles en la estrategia afrontamiento activo*

<b>Niveles en la estrategia afrontamiento activo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0-1 Deficiente uso	19	15.20%
Bajo uso	58	46.40%
Moderado uso	45	30.00%
Alto uso	3	2.40%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

## Figura 8

*Representación de la muestra según niveles de la estrategia afrontamiento activo.*



Nota: En la figura 8 se representa porcentualmente la distribución niveles de la estrategia afrontamiento activo en un gráfico por sectores descritos en la tabla 17.

2. **Estrategia planificación.** Respecto a la tabla 18 y la figura 9, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia planificación, donde el 20.80% tiene un deficiente uso; el 38.40% tiene un bajo uso; el 40.00% tiene un moderado uso y el 0.80% tiene un alto uso.

## Tabla 18

*Descripción de los niveles en la estrategia planificación*

Niveles en la estrategia planificación	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	26	20.80%
Bajo uso	48	38.40%
Moderado uso	50	40.00%
Alto uso	1	0.80%
Total	125	100.0%

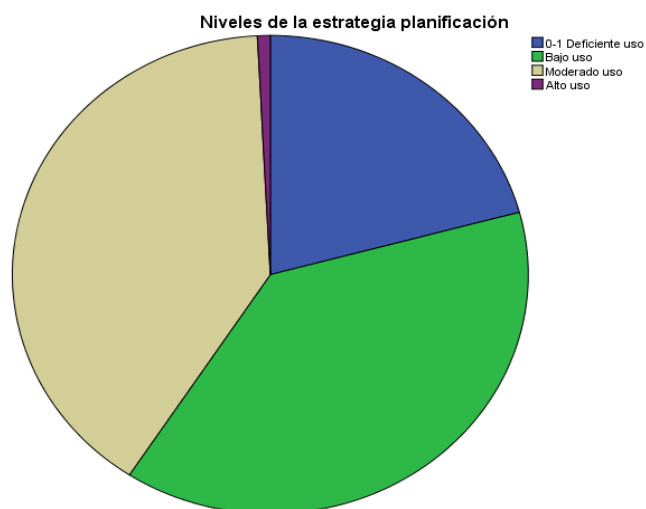
Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.



## Figura 9

*Representación de la muestra según niveles de la estrategia planificación.*



Nota: En la figura 9 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia planificación en un gráfico por sectores descritos en la tabla 18.

3. **Estrategia supresión de otras actividades.** Respecto a la tabla 19 y la figura 10, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia de supresión de otras actividades, donde el 24.00% de la muestra tiene deficiente uso; el 42.40% tiene un bajo uso; el 30.40% tiene un moderado uso y el 3.20% tiene un alto uso.

## Tabla 19

*Descripción de los niveles en la estrategia supresión de otras actividades*

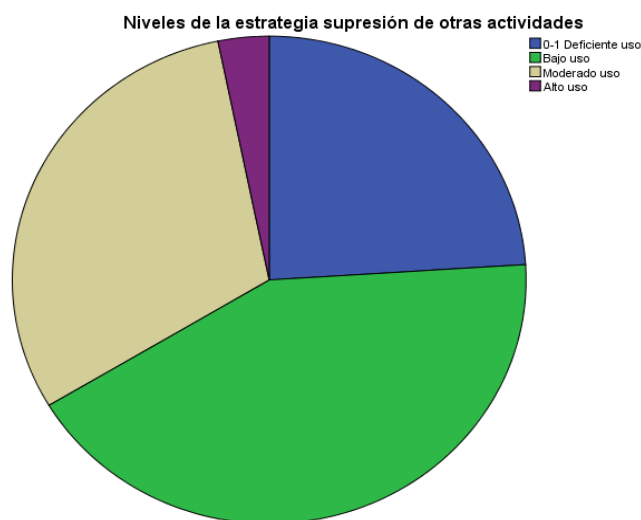
Niveles en la estrategia supresión de otras actividades	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	30	24.00%
Bajo uso	53	42.40%
Moderado uso	38	30.40%
Alto uso	4	3.20%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 10**

*Representación según niveles de la estrategia supresión de otras actividades*



Nota: En la figura 10 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia supresión de otras actividades en un gráfico por sectores descritos en la tabla 19.

4. **Estrategia postergación del afrontamiento.** Respecto a la tabla 20 y la figura 11, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles de la estrategia de postergación del afrontamiento, donde el 37.60% de la muestra tiene un deficiente uso; el 20.80% tiene un bajo uso; el 24.80% tiene un moderado uso y el 16.80% tiene un alto uso.

**Tabla 20**

*Descripción de los niveles en la estrategia postergación del afrontamiento*

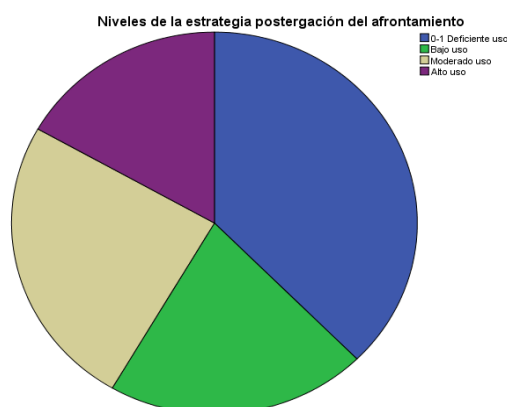
Niveles en la estrategia postergación del afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	47	37.60%
Bajo uso	26	20.80%
Moderado uso	31	24.80%
Alto uso	21	16.80%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 11**

*Representación según niveles de la estrategia postergación del afrontamiento.*



Nota: En la figura 11 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia postergación del afrontamiento en un gráfico por sectores descritos en la tabla 20.

5. **Estrategia búsqueda de apoyo social.** Respecto a la tabla 21 y la figura 12, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles de la estrategia búsqueda de apoyo social, donde el 22.40% de la muestra tiene un deficiente uso; el 43.20% tiene un bajo uso; el 29.60% tiene un moderado uso y el 4.80% tiene un alto uso.

**Tabla 21**

*Descripción de los niveles en la estrategia búsqueda de apoyo social*

Niveles en la estrategia búsqueda de apoyo social	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	28	22.40%
Bajo uso	54	43.20%
Moderado uso	37	29.60%
Alto uso	6	4.80%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

## Figura 12

*Representación según niveles de la estrategia búsqueda de apoyo social*



Nota: En la figura 12 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia búsqueda de apoyo social en un gráfico por sectores descritos en la tabla 21.

6. **Estrategia búsqueda de soporte emocional.** Respecto a la tabla 22 y la figura 13, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia de búsqueda de soporte emocional, donde el 13.60% de la muestra tiene un deficiente uso; el 52.80% tiene un bajo uso; el 32.00% tiene un moderado uso y el 1.60% tiene un alto uso.

## Tabla 22

*Descripción de los niveles en la estrategia búsqueda de soporte emocional*

Niveles en la estrategia búsqueda de soporte emocional	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	17	13.60%
Bajo uso	66	52.80%
Moderado uso	40	32.00%
Alto uso	2	1.60%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

### Figura 13

*Representación según niveles de la estrategia búsqueda de soporte emocional.*



Nota: En la figura 13 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia búsqueda de soporte emocional en un gráfico por sectores descritos en la tabla 22.

7. **Estrategia reinterpretación positiva y desarrollo personal.** Respecto a la tabla 23 y la figura 14, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia reinterpretación positiva y desarrollo personal, donde el 15.20% de la muestra tiene un deficiente uso; el 61.60% tiene un bajo uso; el 20.00% tiene un moderado uso y el 3.20% tiene un alto uso.

**Tabla 23**

*Descripción de los niveles en la estrategia reinterpretación positiva y desarrollo personal*

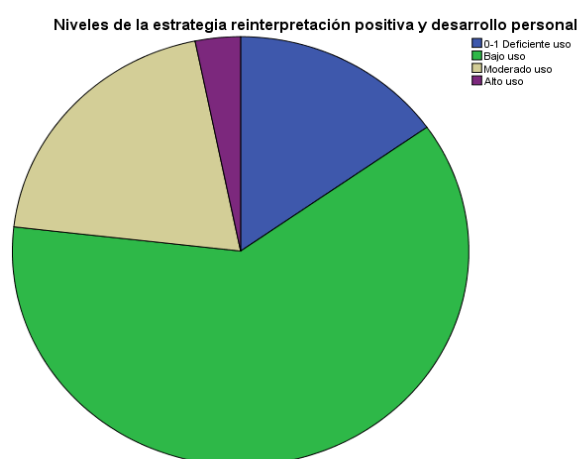
<b>Niveles en la estrategia reinterpretación positiva y desarrollo personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0-1 Deficiente uso	19	15.20%
Bajo uso	77	61.60%
Moderado uso	25	20.00%
Alto uso	4	3.20%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 14**

*Representación de la estrategia reinterpretación positiva y desarrollo personal.*



Nota: En la figura 14 se representa porcentualmente la distribución estrategia reinterpretación positiva y desarrollo personal en un gráfico por sectores descritos en la tabla 23.

8. **Estrategia aceptación.** Respecto a la tabla 24 y la figura 15, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia aceptación, donde el 41.60% de la muestra tiene un deficiente uso; el 20.00% tiene un bajo uso; el 17.60% tiene un moderado uso y el 20.80% tiene un alto uso.

**Tabla 24**

*Descripción de los niveles en la estrategia aceptación*

Niveles en la estrategia aceptación	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	52	41.60%
Bajo uso	25	20.00%
Moderado uso	22	17.60%
Alto uso	26	20.80%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 15**

*Representación de la muestra según niveles de la estrategia aceptación*



Nota: En la figura 15 se representa porcentualmente la distribución por *niveles de la estrategia aceptación* en un gráfico por sectores descritos en la tabla 24.

9. **Estrategia acudir a la religión.** Respecto a la tabla 25 y la figura 16, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia acudir a la religión, donde el 20.80% de la muestra tiene un deficiente uso; el 39.20% tiene un bajo uso; el 32.00% tiene un moderado uso y el 8.00% tiene un alto uso.

**Tabla 25**

*Descripción de los niveles en la estrategia acudir a la religión*

<b>Niveles en la estrategia acudir a la religión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0-1 Deficiente uso	26	20.80%
Bajo uso	49	39.20%
Moderado uso	40	32.00%
Alto uso	10	8.00%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 16**

*Representación de la muestra según niveles de la estrategia acudir a la religión.*



Nota: En la figura 16 se representa porcentualmente la distribución por *niveles de la estrategia acudir a la religión* en un gráfico por sectores descritos en la tabla 25.



10. **Estrategia análisis de las emociones.** Respecto a la tabla 26 y la figura 17, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia análisis de las emociones, donde el 24.80% de la muestra tiene un deficiente uso; el 35.20% tiene un bajo uso; el 36.80% tiene un moderado uso y el 3.20% tiene un alto uso.

**Tabla 26**

*Descripción de los niveles en la estrategia análisis de las emociones*

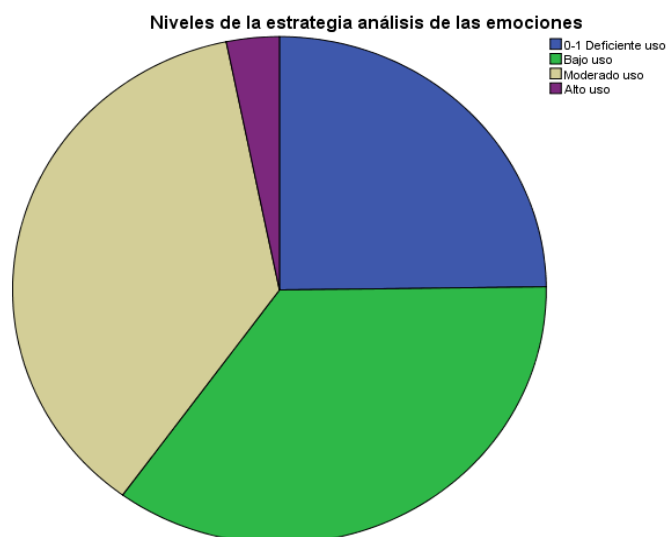
<b>Niveles en la estrategia análisis de las emociones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0-1 Deficiente uso	31	24.80%
Bajo uso	44	35.20%
Moderado uso	46	36.80%
Alto uso	4	3.20%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 17**

*Representación según niveles de la estrategia análisis de las emociones.*



Nota: En la figura 17 se representa porcentualmente la distribución *por niveles de la estrategia análisis de las emociones* en un gráfico por sectores descritos en la tabla 26.

11. **Estrategia negación.** Respecto a la tabla 27 y la figura 18, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia negación, donde el 8.00% de la muestra tiene un deficiente uso; el 39.20% tiene un bajo uso; el 48.00% tiene un moderado uso y el 4.80% tiene un alto uso.

**Tabla 27**

*Descripción de los niveles en la estrategia negación*

Niveles en la estrategia negación	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	10	8.00%
Bajo uso	49	39.20%
Moderado uso	60	48.00%
Alto uso	6	4.80%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 18**

*Representación de la muestra según niveles de la estrategia negación.*



Nota: En la figura 18 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia negación en un gráfico por sectores descritos en la tabla 27.

12. **Estrategia conductas inadecuadas.** Respecto a la tabla 28 y la figura 19, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia conductas inadecuadas, donde el 31.20% de la muestra tiene un deficiente uso; el 32.00% tiene un bajo uso; el 14.40% tiene un moderado uso y el 22.40% tiene un alto uso.

**Tabla 28**

*Descripción de los niveles en la estrategia conductas inadecuadas*

Niveles en la estrategia conductas inadecuadas	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	39	31.20%
Bajo uso	40	32.00%
Moderado uso	18	14.40%
Alto uso	28	22.40%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 19**

*Representación según niveles de la estrategia conductas inadecuadas.*



Nota: En la figura 19 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia conductas inadecuadas en un gráfico por sectores descritos en la tabla 28.

13. **Estrategia distracción.** Respecto a la tabla 29 y la figura 20, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles en la estrategia distracción, donde el 27.20% de la muestra tiene un deficiente uso; el 31.20% tiene un bajo uso; el 20.00% tiene un moderado uso y el 21.60% tiene un alto uso.

**Tabla 29**

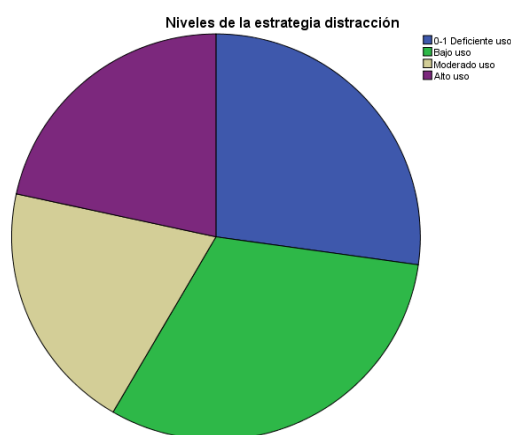
*Descripción de los niveles en la estrategia distracción*

Niveles en la estrategia distracción	Frecuencia	Porcentaje
0-1 Deficiente uso	34	27.20%
Bajo uso	39	31.20%
Moderado uso	25	20.00%
Alto uso	27	21.60%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 20**

*Representación según niveles de la estrategia distracción.*



Nota: En la figura 20 se representa porcentualmente la distribución por niveles de la estrategia distracción en un gráfico por sectores descritos en la tabla 29.

#### 4.1.4. Estilos generales de afrontamiento al estrés

1. **Estilos de afrontamiento enfocado en el problema.** Respecto a la tabla 30 y la figura 21, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema, donde el 1.60% de la muestra tiene un deficiente uso; el 47.20% tiene un bajo uso; el 37.60% tiene un moderado uso y el 13.60% tiene un alto uso.

**Tabla 30**

*Descripción de los niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema*

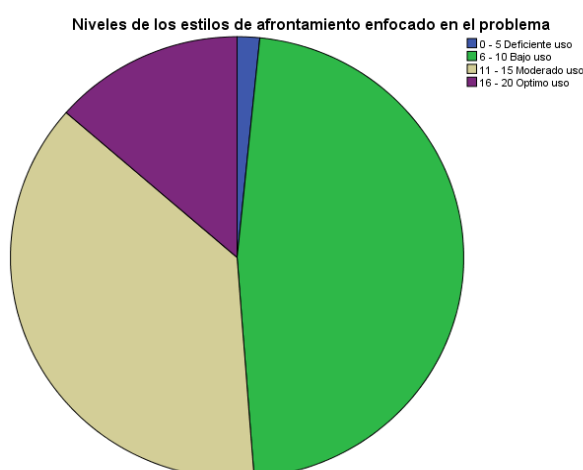
Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5 Deficiente uso	2	1.6%
6 - 10 Bajo uso	59	47.20%
11 - 15 Moderado uso	47	37.60%
16 - 20 Alto uso	17	13.60%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 21**

*Representación de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema.*



Nota: En la figura 21 se representa porcentualmente la distribución de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un gráfico por sectores descritos en la tabla 30.

2. **Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción.** Respecto a la tabla 31 y la figura 22, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción, donde el 2.40% de la muestra tiene un deficiente uso; el 47.20% tiene un bajo uso; el 44.80% tiene un moderado uso y el 5.60% tiene un alto uso.

**Tabla 31**

*Descripción de los niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción*

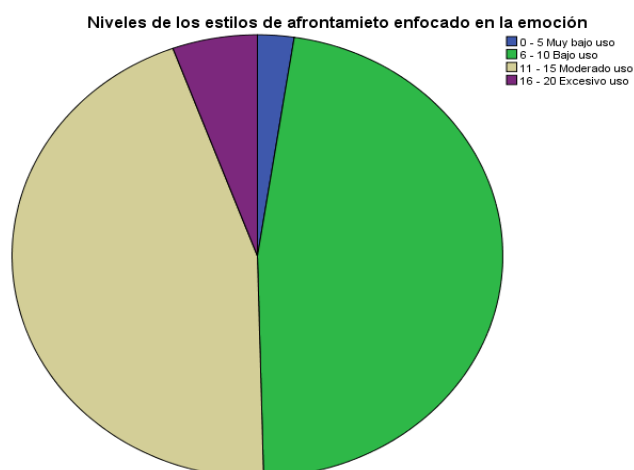
Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5 Deficiente uso	3	2.4%
6 - 10 Bajo uso	59	47.20%
11 - 15 Moderado uso	56	44.80%
16 - 20 Alto uso	7	5.60%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 22**

*Representación de los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción*



Nota: En la figura 22 se representa porcentualmente la distribución de los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción en un gráfico por sectores descritos en la tabla 31.

3. **En otros estilos de afrontamiento.** Respecto a la tabla 32 y la figura 23, donde se reporta la descripción y representación de la distribución por niveles de los estilos adicionales de afrontamiento, donde el 5.60% de la muestra tiene un muy bajo uso; el 45.60% tiene un bajo uso; el 28.00% tiene un moderado uso y el 20.80% tiene un excesivo uso.

**Tabla 32**

*Descripción de los niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento*

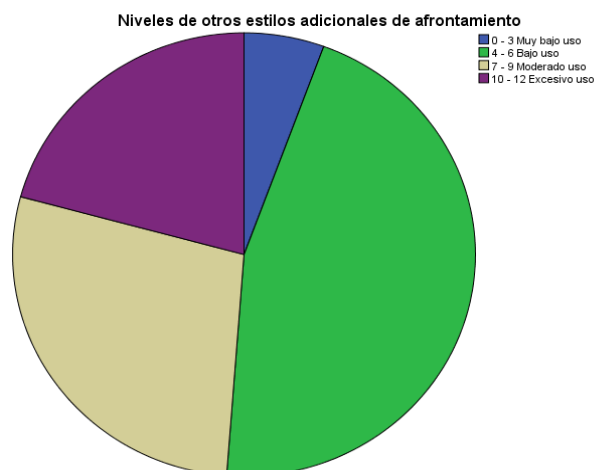
Niveles de los otros estilos adicionales de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5 Muy bajo uso	7	5.6%
6 - 10 Bajo uso	57	45.60%
11 - 15 Moderado uso	35	28.00%
16 - 20 Excesivo uso	26	20.80%
Total	125	100.0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 23**

*Representación según niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento.*



Nota: En la figura 23 se representa porcentualmente la distribución por niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento en un gráfico por sectores descritos en la tabla 32.

#### 4.1.5. Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema según el sexo

En la tabla 33 y la figura 24 se describen y representa la distribución de la muestra según los niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema y según el sexo, donde podemos observar que en el nivel deficiente uso el 0.00% es de sexo masculino y el 1.60% es de sexo femenino; en el nivel bajo uso el 4.00% es de sexo masculino y el 43.20% es de sexo femenino; en el nivel moderado uso el 26.40% son de sexo masculino y el 11.20% son de sexo femenino y en el nivel óptimo uso el 13.60% son de sexo masculino y el 0.00% son de sexo femenino.

**Tabla 33**

*Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema según el sexo*

		Distribución según sexo			
			Masculino	Femenino	Total
Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema	0 - 5 Deficiente	Recuento	0	2	2
	uso	% del total	0.00%	1.60%	1.60%
	6 - 10	Recuento	5	54	59
	Bajo uso	% del total	4.00%	43.20%	47.20%
	11 - 15 Moderado	Recuento	33	14	47
	uso	% del total	26.40%	11.20%	37.60%
	16 – 20 óptimo	Recuento	17	0	17
	uso	% del total	13.60%	0.00%	13.60%
		Recuento	55	70	125
	Total	% del total	44.00%	56.00%	100.00%

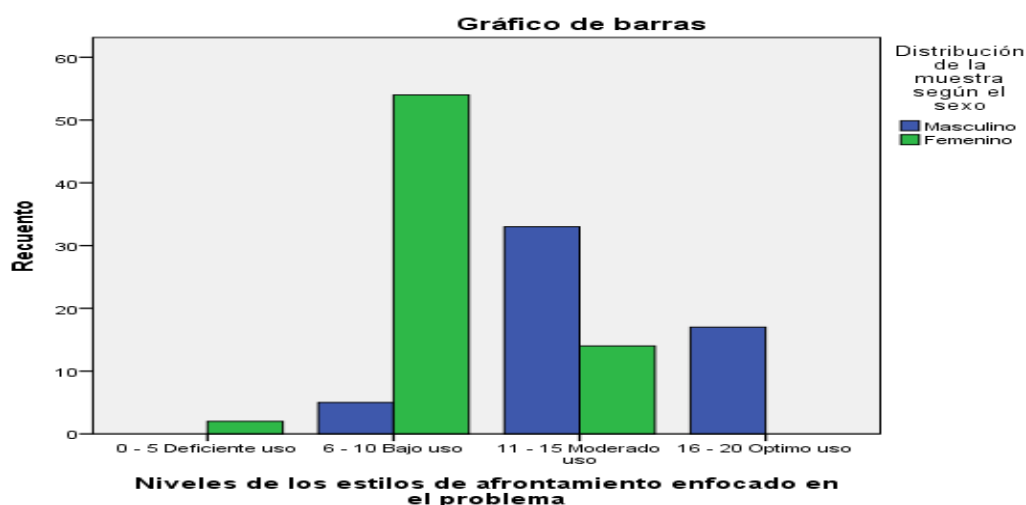
Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.



**Figura 24**

Representación de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema según el sexo.



Nota: En la figura 24 se representa porcentualmente la distribución de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un gráfico de barras descritos en la tabla 32.

#### ***4.1.6. Tablas de contingencia de los niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema según el nivel laboral***

Se puede observar que en el nivel deficiente uso tenemos un 1.60% en operadores y un 0.00% en supervisores; en el nivel bajo uso tenemos un 47.20% en operadores y un 0.00% en supervisores; en el nivel moderado uso tenemos un 17.60% en operadores y un 20.00% en supervisores; y en el nivel óptimo uso tenemos un 0.00% en operadores y un 13.60% en supervisores.

**Tabla 34**

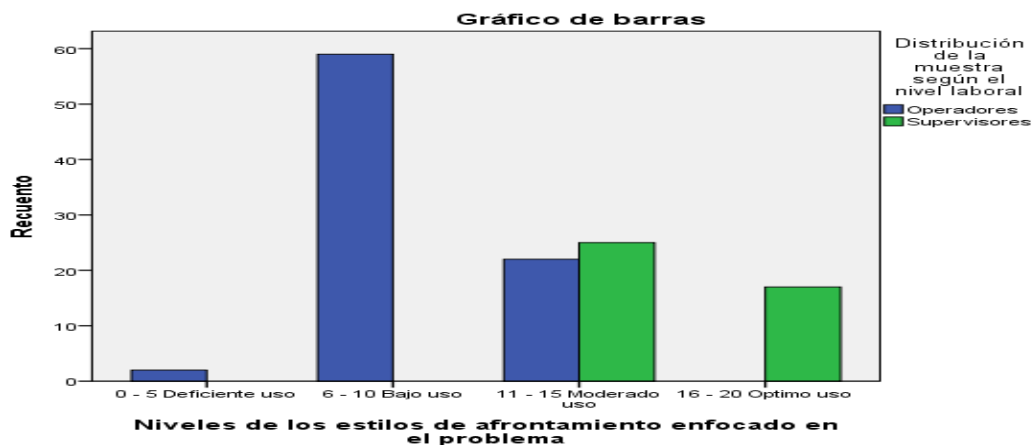
*Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema según el nivel laboral*

Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema		Según nivel laboral		
		Operadores	Supervisores	Total
0 - 5 Deficiente uso	Recuento	2	0	2
	% del total	1.60%	0.00%	1.60%
6 - 10 Bajo uso	Recuento	59	0	59
	% del total	47.20%	0.00%	47.20%
11 - 15 Moderado uso	Recuento	22	25	47
	% del total	17.60%	20.00%	37.60%
16 - 20 óptimo uso	Recuento	0	17	17
	% del total	0.00%	13.60%	13.60%
Total	Recuento	83	42	125
	% del total	66.40%	33.60%	100.00%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022

### Figura 25

Representación de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema según el nivel laboral.



Nota: En la figura 25 se representa porcentualmente los estilos de *afrontamiento enfocado en el problema según el nivel laboral* en un gráfico de barras descritos en la tabla 34.

#### 4.1.7. Niveles de los estilos de afrontamiento enfocado en el problema según el nivel educativo

Se puede observar que en el nivel deficiente uso hay un 1.60% que solo tienen secundaria y un 0.00% en nivel técnico y superior; en el nivel bajo uso tenemos un 47.20% que solo tienen secundaria y un 0.00% nivel técnico y superior; en el nivel moderado uso tenemos un 7.20% en nivel secundaria, un 28.00% en nivel técnico y 2.40% en nivel superior; y en el nivel óptimo uso tenemos un 0.00% en nivel secundaria, un 0.80% en nivel técnico y un 12.80% en nivel superior.

**Tabla 35**

*Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en el problema según el nivel educativo*

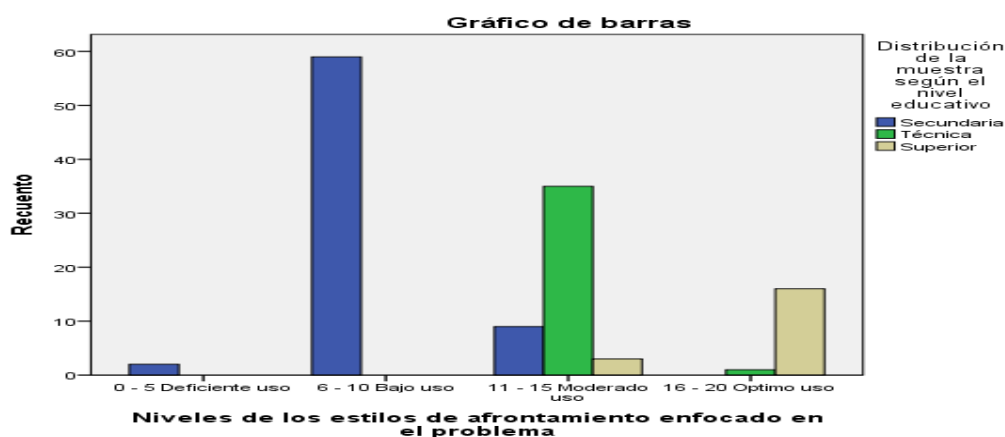
Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en el problema		Distribución según nivel educativo			
		Secundaria	Técnica	Superior	Total
0 - 5 Deficiente uso	Recuento	2	0	0	2
	% del total	1.60%	0.00%	0.00%	1.60%
6 - 10 Bajo uso	Recuento	59	0	0	59
	% del total	47.20%	0.00%	0.00%	47.20%
11 - 15 Moderado uso	Recuento	9	35	3	47
	% del total	7.20%	28.00%	2.40%	37.60%
16 - 20 Óptimo uso	Recuento	0	1	16	17
	% del total	0.00%	0.80%	12.80%	13.60%
Total	Recuento	70	36	19	125
	% del total	56.00%	28.80%	15.20%	100%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**Figura 26**

*Representación de los estilos enfocados en el problema según el nivel educativo*



Nota: En la figura 26 se representa porcentualmente la distribución de los estilos enfocados en el problema según el nivel educativo en un gráfico de barras descritos en la tabla 35.

#### **4.1.8. Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción según el sexo**

En la tabla 36 y la figura 27 en el nivel muy bajo uso el 0.80% es de sexo masculino y el 1.60% es de sexo femenino; en el nivel bajo uso el 8.80% es de sexo masculino y el 38.40% es de sexo femenino; en el nivel moderado uso el 29.60% son de sexo masculino y el 15.20% son de sexo femenino y en el nivel excesivo uso el 4.80% son de sexo masculino y el 0.80% son de sexo femenino.

**Tabla 36**

*Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción según el sexo*

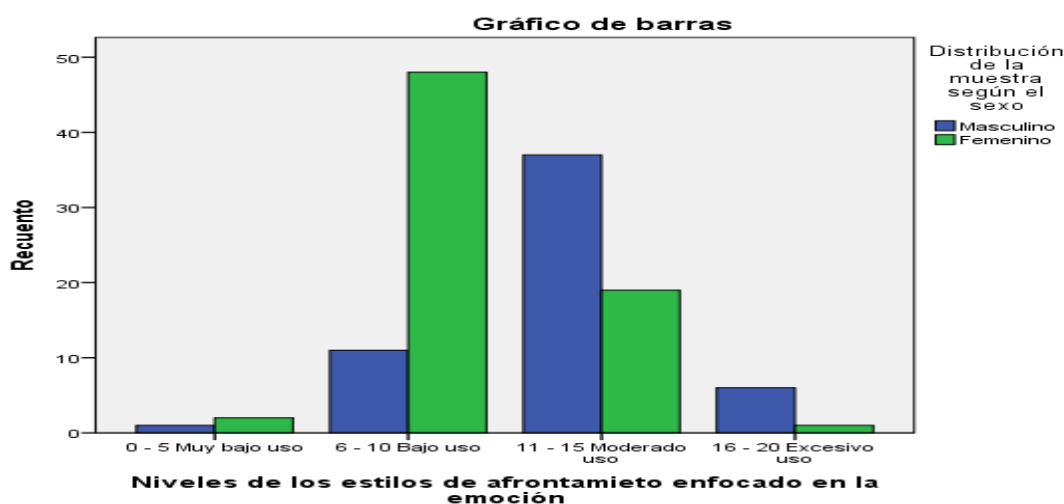
Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción		Distribución de según sexo		
		Masculino	Femenino	Total
0 – 5 Muy bajo uso	Recuento	1	2	3
	% del total	0.80%	1.60%	2.40%
6 – 10 Bajo uso	Recuento	11	48	59
	% del total	8.80%	38.40%	47.20%
11 – 15 Moderado uso	Recuento	37	19	56
	% del total	29.60%	15.20%	44.80%
16 – 20 Excesivo uso	Recuento	6	1	7
	% del total	4.80%	0.80%	13.60%
<b>Total</b>	Recuento	55	70	125
	% del total	44.00%	56.00%	100.00%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 27**

*Representación de los estilos enfocados en la emoción y según el sexo*



Nota: En la figura 27 se representa porcentualmente la distribución de los estilos enfocados en la emoción y según el sexo en un gráfico de barras descritos en la tabla 36.

#### **4.1.9. Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción según el nivel laboral**

En la tabla 37 y la figura 28 en el nivel muy bajo uso tenemos un 2.40% en operadores y un 0.00% en supervisores; en el nivel bajo uso tenemos un 47.20% en operadores y un 0.00% en supervisores; en el nivel moderado uso tenemos un 16.80% en operadores y un 28.00% en supervisores; y en el nivel excesivo uso tenemos un 0.00% en operadores y un 5.60% en supervisores.

**Tabla 37**

*Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción según el nivel laboral*

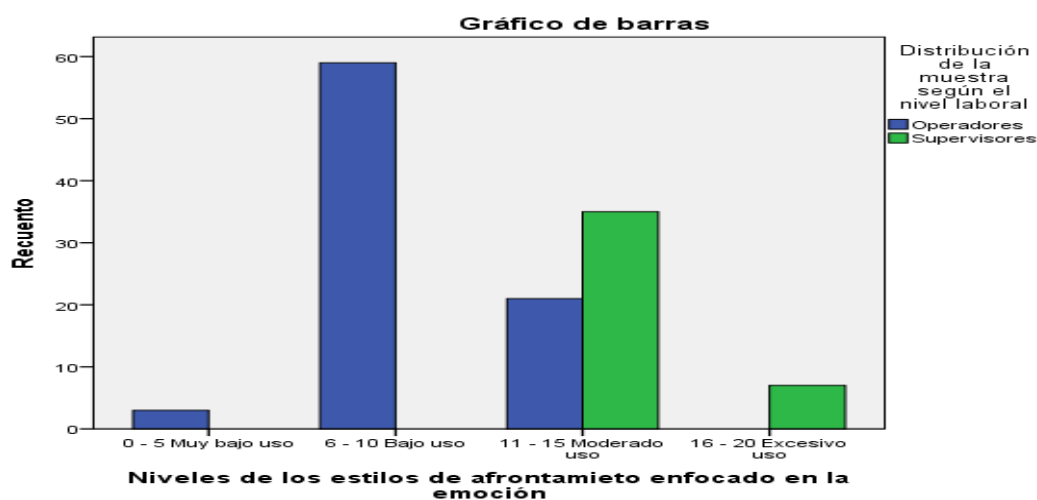
Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción		Según nivel laboral		
		Operadores	Supervisores	Total
0 - 5 Muy bajo uso	Recuento	3	0	3
	% del total	2.40%	0.00%	2.40%
6 - 10 Bajo uso	Recuento	59	0	59
	% del total	47.20%	0.00%	47.20%
11 - 15 Moderado uso	Recuento	21	35	56
	% del total	16.80%	28.00%	44.80%
16 - 20 Excesivo uso	Recuento	0	7	7
	% del total	0.00%	5.60%	5.60%
Total	Recuento	83	42	125
	% del total	66.40%	33.60%	100.00%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 28**

*Representación de los estilos enfocados en la emoción y según el nivel laboral*



Nota: En la figura 28 se representa porcentualmente la distribución de los estilos enfocados en la emoción y según el nivel laboral en un gráfico de barras descritos en la tabla 37.

#### 4.1.10. Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción según el nivel educativo

En la tabla 38 y la figura 29 en el nivel muy bajo uso tenemos un 2.40% de nivel secundaria y un 0.00% en nivel técnico y superior; en el nivel bajo uso tenemos un 44.00% en nivel secundaria, un 3.20% nivel técnico y un 0.00% en nivel superior; en el nivel moderado uso tenemos un 9.60% en nivel secundaria, un 25.60% en nivel técnico y 9.60% en nivel superior; y en el nivel óptimo uso tenemos un 0.00% en nivel secundaria, 0.00% en nivel técnico y un 5.60% en nivel superior.

**Tabla 38**

*Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción según el nivel educativo*

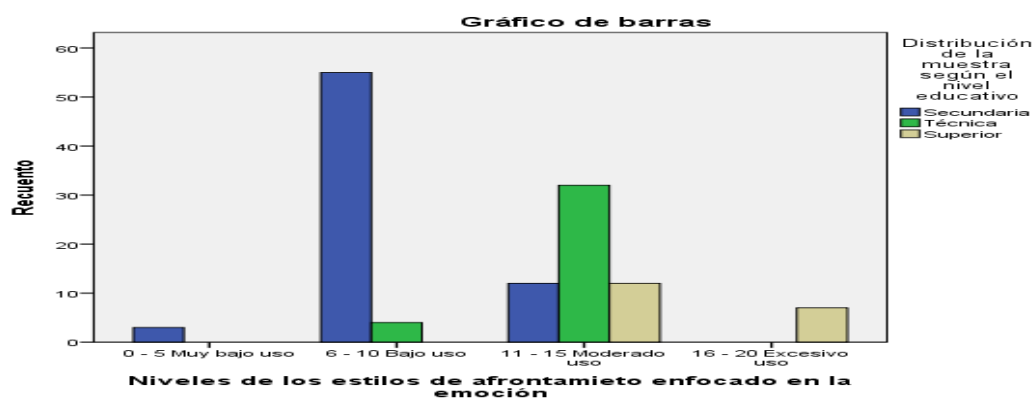
Niveles de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción		Según nivel educativo			
		Secundaria	Técnica	Superior	Total
0 - 5 Muy bajo uso	Recuento	3	0	0	3
	% del total	2.40%	0.00%	0.00%	2.40%
6 - 10 Bajo uso	Recuento	55	4	0	59
	% del total	44.00%	3.20%	0.00%	47.20%
11 - 15 Moderado uso	Recuento	12	32	12	56
	% del total	9.60%	25.60%	9.60%	44.80%
16 - 20 Excesivo uso	Recuento	0	0	7	7
	% del total	0.00%	0.00%	5.60%	5.60%
Total	Recuento	70	36	19	125
	% del total	56.00%	28.80%	15.20%	100%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 29**

*Representación de los estilos enfocados en la emoción según el nivel educativo*



Nota: En la figura 29 se representa porcentualmente la distribución de los estilos enfocado en la emoción y según el nivel educativo en un gráfico de barras descritos en la tabla 38.

#### **4.1.11. Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el sexo**

En la tabla 39 y la figura 30 en el nivel muy bajo uso el 1.60% es de sexo masculino y el 4.0% es de sexo femenino; en el nivel bajo uso el 4.80% es de sexo masculino y el 40.80% es de sexo femenino; en el nivel moderado uso el 17.60% son de sexo masculino y el 10.40% son de sexo femenino; y en el nivel excesivo uso el 20.0% son de sexo masculino y el 0.80% son de sexo femenino.

**Tabla 39**

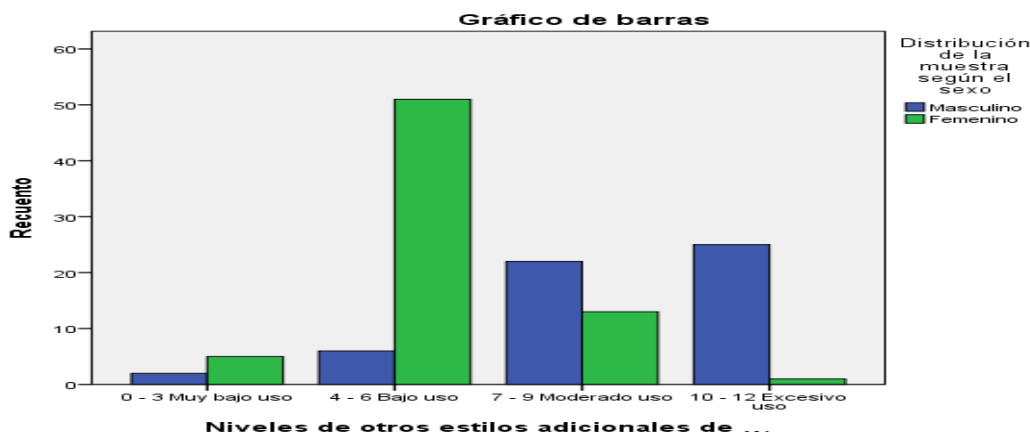
*Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el sexo*

Niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento		Distribución de la muestra según el sexo		Total
		Masculino	Femenino	
0 - 3 Muy bajo uso	Recuento	2	5	7
	% del total	1,6%	4,0%	5,6%
4 - 6 Bajo uso	Recuento	6	51	57
	% del total	4,8%	40,8%	45,6%
7 - 9 Moderado uso	Recuento	22	13	35
	% del total	17,6%	10,4%	28,0%
10 - 12 Excesivo uso	Recuento	25	1	26
	% del total	20,0%	0,8%	20,8%
Total	Recuento	55	70	125
	% del total	44,0%	56,0%	100,0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 30**

*Representación de los Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el sexo*



Nota: En la figura 30 se representa porcentualmente la distribución de los Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el sexo en un gráfico de barras descritos en la tabla 39.

#### **4.1.12. Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel laboral.**

En la tabla 40 y la figura 31 en el nivel muy bajo uso el 5.60% es de sexo masculino y el 0.0% es de sexo femenino; en el nivel bajo uso el 45.60% es de sexo masculino y el 0.0% es de sexo femenino; en el nivel moderado uso el 13.60% son de sexo masculino y el 14.40% son de sexo femenino; y en el nivel excesivo uso el 1.60% son de sexo masculino y el 19.20% son de sexo femenino.

**Tabla 40**

*Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel laboral*

Niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento		Distribución según el nivel laboral		Total
		Operadores	Supervisores	
0 - 3 Muy bajo uso	Recuento	7	0	7
	% del total	5,6%	0,0%	5,6%
4 - 6 Bajo uso	Recuento	57	0	57
	% del total	45,6%	0,0%	45,6%
7 - 9 Moderado uso	Recuento	17	18	35
	% del total	13,6%	14,4%	28,0%
10 - 12 Excesivo uso	Recuento	2	24	26
	% del total	1,6%	19,2%	20,8%
Total	Recuento	83	42	125
	% del total	66,4%	33,6%	100,0%

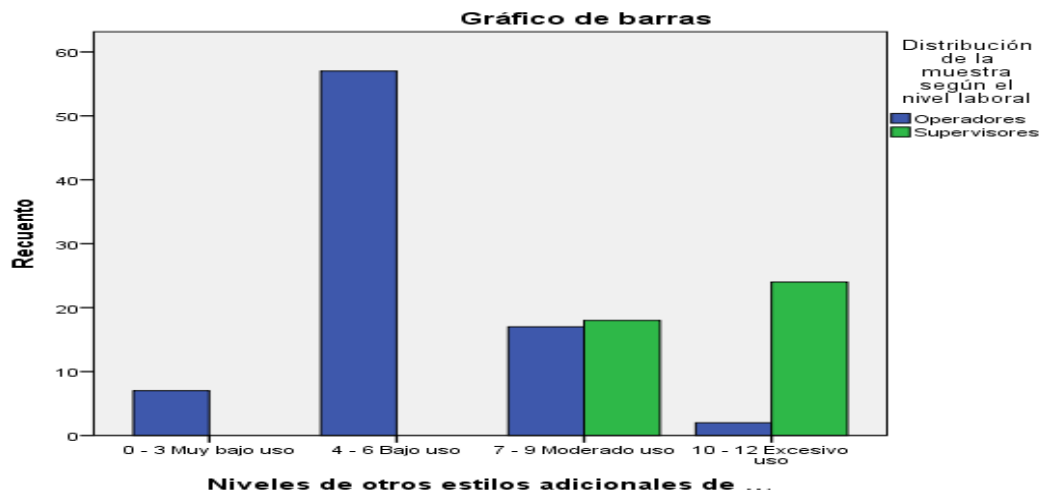
Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.



**Figura 31**

*Representación de los Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel laboral*



Nota: En la figura 31 se representa porcentualmente la distribución de los Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel laboral en un gráfico de barras descritos en la tabla 40.

#### **4.1.13. Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel educativo**

En la tabla 41 y la figura 32 en el nivel muy bajo uso tenemos un 5.60% de nivel secundaria y un 0.00% en nivel técnico y superior; en el nivel bajo uso tenemos un 44.80% en nivel secundaria, un 0.80% nivel técnico y un 0.00% en nivel superior; en el nivel moderado uso tenemos un 5.60% en nivel secundaria, un 20.80% en nivel técnico y 1.60% en nivel superior; y en el nivel excelente uso tenemos un 0.00% en nivel secundaria, 7.20% en nivel técnico y un 13.60% en nivel superior.

**Tabla 41**

*Niveles de los otros estilos de afrontamiento según el nivel educativo*

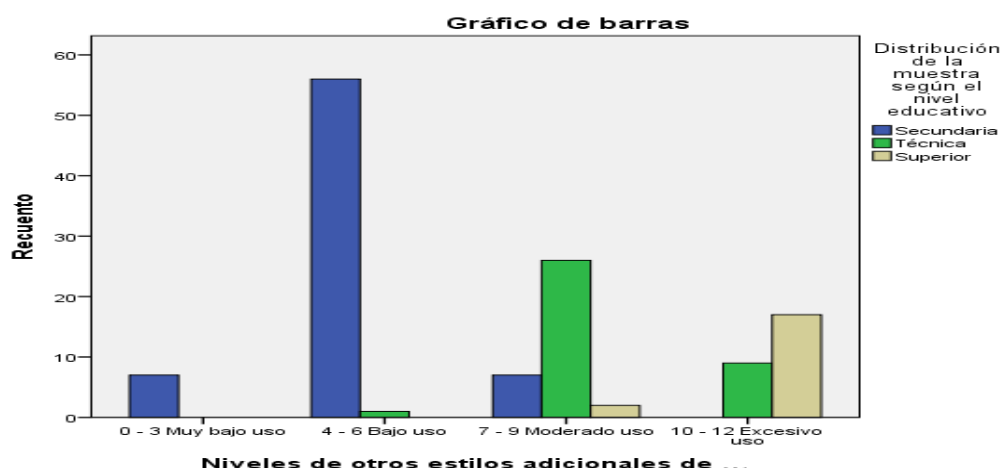
Niveles de otros estilos adicionales de afrontamiento		Distribución según el nivel educativo			Total
		Secundaria	Técnica	Superior	
0 - 3 Muy bajo uso	Recuento	7	0	0	7
	% del total	5,6%	0,0%	0,0%	5,6%
4 - 6 Bajo uso	Recuento	56	1	0	57
	% del total	44,8%	0,8%	0,0%	45,6%
7 - 9 Moderado uso	Recuento	7	26	2	35
	% del total	5,6%	20,8%	1,6%	28,0%
10 - 12 Excesivo uso	Recuento	0	9	17	26
	% del total	0,0%	7,2%	13,6%	20,8%
Total	Recuento	70	36	19	125
	% del total	56,0%	28,8%	15,2%	100,0%

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**Figura 32**

*Representación del Niveles de otros estilos de afrontamiento por el nivel educativo*



Nota: En la figura 32 se representa porcentualmente Niveles de otros estilos de afrontamiento por el nivel educativo en un gráfico por sectores descritos en la tabla 41.

## 4.2. Contrastación de hipótesis: Comparaciones.

### 4.2.1. Establecimiento de la Regresión lineal

En la tabla 42 se describe el reporte obtenido en el modelo de regresión lineal donde se busca establecer cuál de las siguientes variables independientes (nivel educativo, sexo y nivel laboral) es el factor de mayor explicación de los modos de afrontamiento al estrés (variable dependiente). Este proceso se realiza en varias etapas:

### 1ro resumen del modelo:

**Coefficiente de determinación:**  $R^2 = 0.888$  es el coeficiente de determinación, que mide la bondad de ajuste e indica que el 88.8% de las variaciones de los modos de afrontamiento como variable dependiente es explicada por el modelo de regresión propuesto.

**Coefficiente de correlación:**  $R = 0.942$  o coeficiente de correlación múltiple mide el grado de asociación lineal la variable dependiente con el conjunto de las variables independientes o explicativas; en el presente modelo este grado de asociación es muy elevado (94.2%), lo que significa que las variables se encuentran positivamente correlacionadas.

**La prueba del Durbin – Watson (DW):** Cabe destacar que el valor 1.664 encontrado está dentro del rango comprendido de 1.5 – 2.5, lo que indica que el DW hallado en el presente modelo se encuentra en el rango permisible, por lo que se concluye que no existe auto correlación, siendo el valor de los residuos de la información válida.

### 2do Prueba de hipótesis

**a. Prueba del estadístico ANOVA (F):**  $F_{\text{regresión}} = 319.011$ ,  $p < 0.001$

Hipótesis nula  $H_0 = B_1 = B_2 = B_3 = 0$ ; Hipótesis alterna  $H_i = B_i \neq 0$

Se rechaza el  $H_0$  para un nivel de significancia estadística del 5% se deduce que las variables incluidas en el modelo son significativamente explicativas de la variable dependiente. Se infiere en consecuencia que las variables en conjunto conforman un modelo de regresión válido.

**b. Prueba Student “t”.** Evalúa la incidencia de cada uno de los coeficientes de regresión individuales en el modelo. Por lo tanto, todas las t encontradas para cada una de las variables independiente son muy significativas ( $p < 0.001$ ), por lo tanto, se rechazan el  $H_0$ .

### 3ro, se establecen los valores Betas

Esto nos indica cuál de las variables independientes es el factor de mayor explicación de los modos de afrontamiento al estrés. Se concluye que la variable independiente: Según el nivel de estudios es la que presenta un mayor porcentaje explicativo (60%) en 1er lugar.

**Tabla 42**

#### *Modelo de regresión lineal*

Modelo	Variables introducidas		Variables eliminadas		Método	
1	Nivel educativo, sexo y nivel laboral.		ninguna		Introducidas	
Resumen del modelo						
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación	Durbin-Watson DW	
1	0,942 94.2%	0,888 88.8%	0,885	2,805	1,664	
ANOVA						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	7528,192	3	2509,397	319,011	0,000
	Residual	951,808	121	7,866		
	Total	8480,000	124			
Coeficientes t de Student						
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados Beta		t	Sig.
	B	Error típico				
	(Constante)	14,678	1,974	-0,118	7,436	0,000
1	Según el sexo	-1,956	,724	3ro. 11.8%	-2,701	0,008
	Según el nivel laboral	3,933	1,016	2do. 22.6%	3,871	0,000
	Según el nivel educativo	7,361	0,621	1ro. 66%	11,861	0,000

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

#### 4.2.2. Establecimiento de comparaciones

**4.2.2.1. Según el sexo Prueba de Mann-Whitney.** La Tabla 43, en la comparación de medias de modos de afrontamiento y sus tres estilos en función del sexo, los valores de la media indican que existen diferencias, donde los trabajadores del sexo masculino presentan mayores promedios en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos que el personal del sexo femenino, obteniéndose una  $Z = -7.867$ ,  $p > 0.001$  para el cuestionario total; una  $Z = -8.153$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado al problema; una  $Z = -6.461$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado

la emoción ; una  $Z = -7.728$ ,  $p > 0.001$  para otros estilos de afrontamiento. Por lo tanto, se rechaza el  $H_0$ : No existen diferencias en el promedio en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos en función del sexo) aceptándose la  $H_1$  (existen diferencias en el promedio en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos en función del sexo).

**Tabla 43**

*Comparación de medias en modos de afrontamiento y sus tres estilos según el sexo.*

	Distribución de la muestra según el sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
modos de afrontamiento al estrés	Masculino	55	91,72	5044,50
	Femenino	70	40,44	2830,50
	Total	125		
estilos de afrontamiento enfocado en el problema	Masculino	55	92,64	5095,00
	Femenino	70	39,71	2780,00
	Total	125		
estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	Masculino	55	86,46	4755,50
	Femenino	70	44,56	3119,50
	Total	125		
otros estilos adicionales de afrontamiento	Masculino	55	90,99	5004,50
	Femenino	70	41,01	2870,50
	Total	125		

Estadísticos de contraste	modos de afrontamiento al estrés	afrontamiento enfocado en el problema	afrontamiento enfocado en la emoción	otros estilos adicionales de afrontamiento
U de Mann-Whitney	345,500	295,000	634,500	385,500
W de Wilcoxon	2830,500	2780,000	3119,500	2870,500
Z	-7,867	-8,153	-6,461	-7,728
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

**4.2.2.2. Según el nivel laboral Prueba de Mann-Whitney.** La Tabla 44, en la comparación de medias de modos de afrontamiento y sus tres estilos en función del nivel laboral, los valores de la media indican que los trabajadores del nivel de supervisores presentan mayores promedios en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos que el personal del nivel operadores, obteniéndose una  $Z = -9.123$ ,  $p > 0.001$  para el cuestionario total; una  $Z = -9.054$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado al problema; una  $Z = -8.650$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado la emoción ; una  $Z = -8.831$ ,  $p > 0.001$  para otros estilos de afrontamiento. Por lo

tanto, se rechaza el Ho: No existen diferencias en el promedio en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos en función el nivel laboral) aceptándose la Hi (existen diferencias en el promedio en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos en función el nivel laboral).

**Tabla 44**

*Comparación de medias en modos de afrontamiento y sus tres estilos según nivel laboral*

	Distribución de la muestra según el nivel laboral	N	Rango promedio	Suma de rangos
modos de afrontamiento al estrés	Operadores	83	42,00	3486,00
	Supervisores	42	104,50	4389,00
	Total	125		
estilos de afrontamiento enfocado en el problema	Operadores	83	42,25	3506,50
	Supervisores	42	104,01	4368,50
	Total	125		
estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	Operadores	83	43,19	3585,00
	Supervisores	42	102,14	4290,00
	Total	125		
otros estilos adicionales de afrontamiento	Operadores	83	42,83	3555,00
	Supervisores	42	102,86	4320,00
	Total	125		
Estadísticos de contraste				
	modos de afrontamiento al estrés	estilos de afrontamiento enfocado en el problema	estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	otros estilos adicionales de afrontamiento
U de Mann-Whitney	,000	20,500	99,000	69,000
W de Wilcoxon	3486,000	3506,500	3585,000	3555,000
Z	-9,123	-9,054	-8,650	-8,831
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022

**4.2.2.3. Según el nivel de estudios Prueba de Kruskal-Wallis.** La Tabla 45, en la comparación de medias de modos de afrontamiento y sus tres estilos en función del nivel de estudios, los valores de la media indican que los trabajadores del nivel universitario y estudios técnico presentan mayores promedios en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos que el personal del nivel de estudios secundarios, obteniéndose una  $X^2 = 90.088$ ,  $p > 0.001$  para el cuestionario total; una  $X^2 = 92.806$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado al problema; una  $X^2 = 90.790$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado la emoción ; una  $X^2 = 95.779$ ,  $p > 0.001$  para otros estilos de afrontamiento. Por lo tanto, se rechaza el Ho: No existen diferencias en el

promedio en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos en función el nivel estudios) aceptándose la Hi (existen diferencias en el promedio en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos en función el nivel estudios).

**Tabla 45**

*Comparación de medias en modos de afrontamiento y sus tres estilos según nivel estudios*

	Distribución de la muestra según el nivel educativo	N	Rango promedio	
modos de afrontamiento al estrés	Secundaria	70	35,50	
	Técnica	36	88,51	
	Superior	19	115,97	
	Total	125		
estilos de afrontamiento enfocado en el problema	Secundaria	70	36,71	
	Técnica	36	86,40	
	Superior	19	115,50	
	Total	125		
estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	Secundaria	70	37,13	
	Técnica	36	85,60	
	Superior	19	115,50	
	Total	125		
estilos adicionales de afrontamiento	Secundaria	70	35,96	
	Técnica	36	89,14	
	Superior	19	113,08	
	Total	125		
<b>Estadísticos de contraste</b>				
	modos de afrontamiento al estrés	estilos de afrontamiento enfocado en el problema	estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	otros estilos adicionales de afrontamiento
Chi-cuadrado	99,088	92,806	90,790	95,779
gl	2	2	2	2
Sig. asintótico.	0,000	0,000	0,000	0,000

Fuente: 125 trabajadores de una organización empresarial Contac Center de Lima

Metropolitana entre Enero – febrero 2022.

## V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Hay que considerar que los eventos estresantes, estos son percibidos como estímulos que activan el organismo y los recursos de las personas; sin embargo, también puede generar una carga emocional y cognitiva, por lo que el procesamiento cognitivo de la información estresante tiene un rol interpretativo importante frente a las condiciones estresantes (Muela et al., 2002).

Las personas durante su historia personal van aprendiendo a desarrollar y emplear las estrategias de afrontamiento, por lo que la experiencia concreta los lleva a saber cómo actuar frente a determinadas situaciones, convirtiendo su comportamiento adaptativo para reducir el impacto del estrés y aumentar el equilibrio emocional y mental (Girdano, y Everly, 1986).

Los estilos de afrontamiento son definidos como todos aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que se ven activados y desarrollados para poder manejar las demandas tanto internas como externas a las personas, las que son percibidas como desbordantes de los recursos de este (Carver et al., 1989).

Según Lazarus y Folkman (1986) los estilos de afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales, los que se orientan a controlar las demandas internas y externas, producto de los eventos estresantes, y se pueden expresar de dos maneras, la primera que va dirigida al problema y la segunda que se centra en reducir el impacto emocional.

Así mismo, Morales y Trianes (2010) manifiestan que el uso de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema influye en el ajuste y adaptación conductual de las personas; mientras que las estrategias evitativas pueden dar como resultado dificultad para la adaptación y el ajuste conductual.

Añaden Chau y Morales (2002) que los estilos y estrategias de afrontamiento son un conjunto de comportamientos que se encaminan a modo de reacción frente a las condiciones que genera el contexto de naturaleza estresante, estas condiciones pueden aparecer sin avisar,



por lo que obliga al organismo a efectuar alguna respuesta inmediata. La función de las estrategias de afrontamiento es adaptativa, la cual contribuye a la supervivencia de los seres humanos (Cadena, 2012).

El uso de las estrategias de afrontamiento es proporcional a los eventos estresantes que se experimente, y depende de evaluación cognitiva que haga el sujeto para determinar el nivel de impacto, siendo estas de naturaleza dinámicas y flexibles (Navia, 2008).

Las estrategias de afrontamiento se consideran como esfuerzos volitivos, de orden consciente orientados a estabilizar las emociones, el pensamiento y la conducta en un determinado contexto, como respuesta ante eventos estresantes (Compas et al., 2001).

Para afrontar los eventos se tiene que manifestar un compromiso, lo que buscará manipular el estresor y las emociones relacionadas al mismo, mediante estilos centrados en el problema, en la emoción, la búsqueda de soporte social y la valoración cognitiva (Carver y Connor, 2010).

Estilos de afrontamiento enfocado en el problema o centrado en la tarea, el 1.60% de la muestra tiene un deficiente uso; el 47.20% tiene un bajo uso; el 37.60% tiene un moderado uso y el 13.60% tiene un alto uso. Según Carver et al. (1989) este estilo se refiere a los esfuerzos que realizan las personas para modificar el evento que genera estrés, orientando su acción y conducta a manejar, controlar o evitar dicho evento. Para Lazarus y Folkman (1986) Se refiere a los esfuerzos de las personas por modificar la situación existente, intentando evitar o alejar el evento estresante, donde predomina la intención, acción y conducta de manejar y/o controlar el estrés. Así mismo, se refieren a aquellas acciones que orientan a cambiar la situación y disminuir la amenaza, basándose en características internas del sujeto, valorando cognitivamente el evento, y logrando encadenar una serie de comportamientos que reduzcan la situación. En síntesis, los sujetos buscan modificar el evento para reducir su impacto emocional, activando sus recursos internos para combatir el estrés.

Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción, el 2.40% de la muestra tiene un deficiente uso; el 47.20% tiene un bajo uso; el 44.80% tiene un moderado uso y el 5.60% tiene un alto uso. Para Carver et al. (1989) Se orienta al manejo de las emociones provocadas por el evento estresante, de tal manera que se reduzca o elimine el impacto emocional y el estrés. Según Lazarus, y Folkman (1986) Este estilo va orientado a reducir o eliminar las reacciones emocionales que generan malestar en el sujeto, las que son causadas por eventos estresantes. En este caso, las personas consideran que es imposible modificar la situación o el evento, por lo que prefieren generar una lucha constante contra las emociones de orden negativo. Además, se considera como aquellos esfuerzos que atacan el malestar emocional producto de un evento negativo. Dentro de estos esfuerzos, se considera los de tipo cognitivo, dado que buscan disminuir el impacto emocional y psicológico a través de estrategias como aceptación, atención, minimización, etc.

Estilos de otros estilos de afrontamiento, el 5.60% de la muestra tiene un muy bajo uso; el 45.60% tiene un bajo uso; el 28.00% tiene un moderado uso y el 20.80% tiene un excesivo uso. Según Carver et al. (1989) menciona que son aquellos comportamientos que tienen el objetivo de evitar las situaciones estresantes, son estilos poco usuales, las cuales influyen en menor medida al momento de afrontar eventos estrés.

Cornejo y Lucero (2005) señalan que las estrategias de afrontamiento dirigidas a la solución de los problemas y búsqueda de apoyo social se relacionan con el bienestar psicológico, lo cual implica que dichas estrategias fundamentan un papel activo para la salud de las personas.

Se puede lograr resultados que contribuyan a la salud emocional y mental de los sujetos, dado que su naturaleza influye en el control del estrés, en la adaptación al medio, de lo contrario, las respuestas ante eventos estresantes serán des adaptativas y disfuncionales (Cadena, 2012).

En la Contratación de hipótesis, se realizó el establecimiento de la Regresión lineal, donde el  $R^2 = 0.888$  es el coeficiente de determinación, que mide la bondad de ajuste e indica que el 88.8% de las variaciones de los modos de afrontamiento como variable dependiente es explicada por el modelo de regresión propuesto. Así mismo, se estableció el coeficiente de correlación ( $R = 0.942$ ) o coeficiente de correlación múltiple mide el grado de asociación lineal la variable dependiente con el conjunto de las variables independientes o explicativas; en el presente modelo este grado de asociación es muy elevado (94.2%), lo que significa que las variables se encuentran positivamente correlacionadas. En la prueba de hipótesis, a través de la prueba del estadístico ANOVA (F) se estableció que la F de regresión = 319.011,  $p < 0.001$ , deduciéndose que las variables incluidas en el modelo son significativamente explicativas de la variable dependiente. Se infiere en consecuencia que las variables en conjunto conforman un modelo de regresión válido. Se establecen los valores Betas, que nos indica cuál de las variables independientes es el factor de mayor explicación de los modos de afrontamiento al estrés. Se concluye que la variable independiente: Según el nivel de estudios es la que presenta un mayor porcentaje explicativo (60%) en 1er lugar.

En el establecimiento de comparaciones, según el sexo con la Prueba de Mann-Whitney de medias de modos de afrontamiento y sus tres estilos, los valores de la media indican que los trabajadores del sexo masculino presentan mayores promedios en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos que el personal del sexo femenino, obteniéndose una  $Z = -7.867$ ,  $p > 0.001$  para el cuestionario total; una  $Z = -8.153$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado al problema; una  $Z = -6.461$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado la emoción ; una  $Z = -7.728$ ,  $p > 0.001$  para otros estilos de afrontamiento.

En la comparación de medias de modos de afrontamiento y sus tres estilos en función del nivel laboral, los valores de la media indican que los trabajadores del nivel de supervisores presentan mayores promedios en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos que el personal del nivel operadores, obteniéndose una  $Z = -9.123$ ,  $p > 0.001$  para el cuestionario total; una  $Z = -9.054$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado al problema; una  $Z = -8.650$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado la emoción ; una  $Z = -8.831$ ,  $p > 0.001$  para otros estilos de afrontamiento.

En la comparación de medias de modos de afrontamiento y sus tres estilos en función del nivel de estudios, los valores de la media indican que los trabajadores del nivel universitario y estudios técnico presentan mayores promedios en modos de afrontamiento al estrés y en sus 3 estilos que el personal del nivel de estudios secundarios, obteniéndose una  $X^2 = 90.088$ ,  $p > 0.001$  para el cuestionario total; una  $X^2 = 92.806$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado al problema; una  $X^2 = 90.790$ ,  $p > 0.001$  para el estilo enfocado la emoción ; una  $X^2 = 95.779$ ,  $p > 0.001$  para otros estilos de afrontamiento.

La capacidad de afrontamiento contribuye a la estabilización del organismo y de las emociones, influyendo en la adaptación al medio social en condiciones estresantes, dando como resultado un control de las emociones que emergen de manera espontánea. Por lo tanto, posee un componente cognitivo, y su función es actuar como mediador entre los eventos que se experimente y las respuestas conductuales, regulando el estado emocional y evitando el malestar emocional, psicológico y social (Solano, 2012).

Finalmente, para Pelechano (1996), existen estilos de afrontamiento muy consolidados en la personalidad que comprometen al uso de un determinado repertorio de estrategias que son eficaces frente a unos problemas, pero no para otros. El tipo de problema o evento de crisis a afrontar, el grado de consolidación del estilo de afrontamiento y el estilo de personalidad se cuentan como factores decisivos a la hora de poder establecer tanto la estructura como la

dinámica funcional de las estrategias de afrontamiento, que representan modos operativos ante los problemas, estresores o crisis concretas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1 El cuestionario de modos de afrontamiento al estrés presenta validez de constructo y su índice de confiabilidad presenta un valor Alpha de 0.831.
- 6.2 En los modos de afrontamiento al estrés el 50.40% tienen un bajo uso; el 33.60% tienen un moderado uso y el 16.00% tiene un alto uso. En los Estilos de afrontamiento enfocado en el problema, el 1.60% tienen un deficiente uso; el 47.20% tiene un bajo uso; el 37.60% tiene un moderado uso y el 13.60% tiene un alto uso. En los Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción, el 2.40% tienen un deficiente uso; el 47.20% tienen un bajo uso; el 44.80% tienen un moderado uso y el 5.60% tienen un alto uso. En otros estilos de afrontamiento, el 5.60% tienen un muy bajo uso; el 45.60% tienen un bajo uso; el 28.00% tienen un moderado uso y el 20.80% tienen un excesivo uso.
- 6.3 El factor de mayor explicación de los modos de afrontamiento al estrés es el nivel de estudios que presenta un 60% explicativo.
- 6.4 En la comparación de medias de modos de afrontamiento y sus tres estilos en función del sexo, existen diferencias, donde los trabajadores del sexo masculino presentan mayores promedios que el personal del sexo femenino. En función del nivel laboral, existen diferencias, donde los trabajadores del nivel de supervisores presentan mayores promedios que el personal del nivel operadores. En función del nivel de estudios, existen diferencias, donde los trabajadores del nivel universitario y estudios técnicos presentan mayores promedios que el personal del nivel de estudios secundarios.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Replicar la investigación en muestras similares a nivel laboral, pero teniendo en cuenta otras variables como estrés, personalidad, inteligencia emocional, liderazgo, entre otras variables.
- 7.2 En los modos de afrontamiento al estrés se deberían desarrollar programas integrales que les permitan a los trabajadores hacer mejor uso de las estrategias enfocadas al problema.
- 7.3 Si el factor de mayor explicación de los modos de afrontamiento al estrés es el nivel de estudios entonces la empresa debería invertir mucho más en programas de capacitación para sus empleados, porque se debe valorar el capital humano.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, V. A. (2016). *Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Laboral en personal de Enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos de la ciudad de Armenia, Quindío en el año 2016 CUE Alexander Von Humboldt – Ext UNAB*. Armenia-Quindío, Colombia.
- Amayo D.C. (2021). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en profesionales de enfermería del sector público*. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología). Universidad de Lima. Lima, Perú.
- Ángeles, K. (2001). *Modos de afrontamiento al estrés y autocontrol en estudiantes de una universidad nacional de Lima*. (Tesis para optar la Licenciatura en Psicología), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Ávila R. (1998). *Estadística elemental*. Estudios y Ediciones S.A.
- Babore, A., Lombardi, L., Viceconti, M. L., Pignataro, S., Marino, V., Crudele, M., Candelori, C.; Bramanti, S. y Trumello, C. (2020). Psychological effects of the COVID-2019 pandemic: Perceived stress and coping strategies among healthcare professionals. *Psychiatry Research*, 293, 113366. México
- Barrón, R., Montoya, I., Casullo, M. y Bernabéu, J. (2002, 13 de noviembre). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. *Psicothema*. (14)2; 363-368.
- Canales F., de Alvarado E. y Pineda E. (1994). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud. Segunda edición*. Organización Panamericana de la Salud.



- Chalco, F.; Cuellar, J. y Sánchez C. A. (2020). *Estilos de afrontamiento ante el estrés en los trabajadores ESSALUD de Abancay 2020*. (Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en salud mental). Universidad nacional del Callao. Lima, Perú.
- Chapilliquin-Torres, L. M. (2021). Estilos de Afrontamiento del Estrés Laboral en los Empleados del Sector Público. *Economía y Negocios*, 12(02), pp. 122-140.
- Chuquitapa-Tintaya, K; Condori-Hualpa, J. y De La Cruz-Valdiviano, C. (2022). Afrontamiento del Estrés y Bienestar Psicológico en los colaboradores de una municipalidad de Cusco. *Eureka, Asunción (Paraguay)* 19(1), pp. 108-123,
- Cassaretto M., (2009) *Relación entre las cinco grandes dimensiones de la personalidad y el afrontamiento en estudiantes pre-universitarios de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura en psicología) UNMSM. Lima.
- Cirami L.; Córdova E. y Ferrari L. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 24 (2), pp. 118-132.
- Concha, C. A. V., Farfán, C. H. V., Calderón, A. A. C., Bairo, W. L., Arce, B. G. Á., Laguna, Y. G., y Huamán, J. J. T. (2020). Estrés ansiedad y depresión con estilos de afrontamiento en enfermeras en contacto con covid-19 cusco Perú. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(3), pp. 50-60.
- Condori M. y Cauna V. (2020). *Estrategias de afrontamiento al estrés y ansiedad estado en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por covid-19, Juliaca*. Universidad Autónoma de Ica. Chinca. Perú.

- Cortes-Angulo, M. N., y Torres Fuentes, N. L. (2017). *El estrés laboral: Un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes*. (Tesis de grado). Universidad Piloto de Colombia.
- Cruz, D. y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38).
- Díaz-Hamada L. (2019). *Instrumentos de obtención de datos*. Taller de Investigación II – III. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Federico Villarreal. (Material inédito, no publicado).
- Eneque M. (2022). *Estresores laborales y estrategias de afrontamiento del personal sanitario en el centro de salud Gustavo Lanatta Luján en el distrito de SMP, ante la pandemia del Covid-19, 2021*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología). Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.
- Fernández, D. L., y Briceño, O. B. S. (2020). Estrategias de afrontamiento como intervención al estrés en futbolistas. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (38), pp. 613-619.
- Fierro, A. (1996). *Manual de psicología de la personalidad*, Ediciones Paidós,
- Flores-Peralta, K. P., y Tarrillo-Segura, J. (2018). *Estrés laboral y su relación con el compromiso organizacional en los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la Oficina De Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Frydenberg, E. (1996). *Adolescent Coping: theoretical and research perspectives*. Routledge,
- Frydenberg, E. y Lewis, R. (1997). *Escala de Afrontamiento para Adolescentes*, TEA Ediciones.

- Gallardo, L. M. (2019). *Afrontamiento al estrés: una revisión teórica y evolutiva del concepto*. (Para obtener el grado de Bachiller en Psicología). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Lambayeque, Perú.
- Gonzales, M. (2004). *Cuestionario de afrontamiento al estrés para pacientes oncológicos*. TEA Ediciones.
- Greene J. y D'Oliveira M. (2006). *Test estadísticos para psicología*. 3ra. Edición. Mc Graw Hill.
- Griffith, M.A., Dubow, E.F. y Ippolito, M. F. (2000). Developmental and cross-situational differences in adolescents' coping strategies. *Journal of Youth and Adolescence*, 29(2); pp. 183-204
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hualpa-Quispe, M. I., y 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*. (Tesis de especialidad), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Kerlinger, F. (2004). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Nueva Editorial Interamericana.
- Kleinke, C. (2001). *Como afrontar los desafíos de la vida*. Desclée de Brouwer.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- López, D. (2000). *Epidemia del siglo XXI: estrés, como entenderlo, entenderse y conocerlo*. Lumen.

- Mamani, A. (2008). *Funcionamiento familiar y afrontamiento al estrés en pacientes con cáncer de mama*. (Tesis para optar la Maestría en Psicología). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Mamani, D. (2019). *Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en empleados civiles administrativos de una Institución Armada Peruana*. Lima. Perú.
- Merino, C., Manrique, G., Angulo, M. y Isla, N. (2007). Indicador de Estrategias de Afrontamiento al Estrés: Exploración normativa y de su estructura factorial. *Ansiedad y Estrés*, 13(1); pp. 25-40.
- Moos, R. H., y Schaefer, J. A. (1993). Coping resources and processes: Current concepts and measures. En L. Goldberger, y S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (2.a Ed., pp. 234–257). The Free Press
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. <https://bit.ly/2ZVReMoOviedo>
- Palomino-Hijar, D. A. (2017). *Estrategias de afrontamiento del estrés laboral empleada por policías de tránsito que trabajan en el sector II Pro-Lima Norte, 2016*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Peiró-Silla, J. M. (2009). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales* (Lección magistral). Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE)
- Poquioma Ríos, A. S. (2019). *Estrategias de afrontamiento al estrés en tres compañías del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú según variables sociodemográficas en Lima, 2019*. Lima, Perú.
- Portero de la Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias*. [Tesis doctoral]. Universidad de Córdoba. Argentina.

- Ramírez I. Z. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés y motivación laboral en el personal de salud de la Microred Ate III 2017*. (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Ramírez-Velázquez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional: Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), pp. 117–14
- Reynoso, L. (2005). *Psicología clínica de la salud*. Manual Moderno.
- Ríos E. y Alférez M. (2020). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas cabeza de hogar de Villavicencio*. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia.
- Rodríguez J. (1995). *Psicología social de la salud*. Síntesis.
- Sebastián E., Piemontesi, D., Heredia, L, y Furlan. (2017). *Ansiedad ante los exámenes y estilos de afrontamiento ante el estrés académico en estudiantes universitarios*. Universidad de Murcia. España. <http://www.redalyc.org/pdf/167/16723161011.pdf>
- Salgado-Roa, J., y Leria-Dulčić, F. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), pp. 6–15
- Soria, I. N., Monsalve, B. L., Llopis, J. H., y Fernández, M. R. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (78), pp. 68-96.
- Tello G. (2020). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima metropolitana*. (Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Psicología). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú.
- Vallejo M. (2010). *Funcionamiento familiar y estrategias de afrontamiento en estudiantes de secundaria de la ciudad de Oyón-Lima*. (Tesis para licenciatura en psicología). Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú

Viteri A. (2017). *Caracterización del estrés y los estilos de afrontamiento en empleados que cumplen turnos rotativos en la empresa Carseg S.A.* (Tesis grado de magister en psicología clínica). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

## IX. ANEXO

### **Anexo A. Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés forma disposicional**

#### **Instrucciones**

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar 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 más usa. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

Nunca            (NO)

Siempre        (SI)

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.
10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones
11. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.
12. Dejo de lado mis metas
13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente
14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema
15. Elaboro un plan de acción
16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades
17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita
18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema
19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares
20. Trato de ver el problema en forma positiva

21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado
22. Deposito mi confianza en Dios
23. Libero mis emociones
24. Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.
25. Dejo de perseguir mis metas
26. Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema
27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse
28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema
29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema
30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.
31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema
32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.
33. Aprendo algo de la experiencia
34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido
35. Trato de encontrar consuelo en mi religión
36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros
37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema
38. Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado
39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema
40. Actúo directamente para controlar el problema
41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema
42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema
43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto
44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien.
46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia
47. Acepto que el problema ha sucedido
48. Rezo más de lo usual
49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema
50. Me digo a mí mismo: "Esto no es real"
51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema
52. Duermo más de lo usual.