



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN
EL MANEJO DE CONFLICTOS EN PERSONAL DE
SEGURIDAD DEL INPE, PUERTO MALDONADO 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

Bach. ALVAREZ CANA, PATRICIA BRIGIDA

Bach. RIOS PALOMINO, MIGUEL

LIMA - PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. JUAN B. CALLER LUNA

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación, los dedico a mis queridos hijos Jhonatan, Kiara y a mi amado esposo Gilmer.

Patricia B. Alvarez Cana

El presente trabajo, está dedicada a mi familia; por su comprensión, y apoyo constante en el desarrollo del presente proyecto; por ser motor que me impulsó a seguir adelante, con mucha perseverancia del día a día, en todo el proceso de este nuevo objetivo.

Miguel Rios Palomino

AGRADECIMIENTO

De manera especial, agradecemos a nuestros maestros y asesores; por su paciencia, por su inagotable enseñanza; y, ser partícipes directos en la culminación de este proyecto.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos en el personal de seguridad del INPE, Puerto Maldonado, 2020. La población estuvo conformada por 90 personas que pertenecen al personal de seguridad. La muestra fue censal dado que se ha considerado a toda la población encargada de la seguridad del INPE de Puerto Maldonado.

La metodología de investigación consistió en un diseño no experimental de corte transversal con un nivel explicativo. Se emplearon como instrumentos de recolección: el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE) y el inventario Conflict Mode Instrument (TKI). Los resultados evidencian que la variable afrontamiento al estrés responde de manera importante a la predicción de la variable manejo de conflictos del personal de seguridad. En la medida que el afrontamiento del estrés sea adecuada o mejor, entonces el manejo de conflictos también se verá influenciada de manera positiva. También, se evidencia que el manejo de conflictos del personal encuestado, depende del 48,5% del afrontamiento del estrés centrado en el problema, 15,2% del afrontamiento del estrés enfocado en la emoción y el 44,8% del afrontamiento del estrés enfocado en la evitación.

Palabras clave: afrontamiento, estrés, conflictos.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of coping with stress in conflict management in the security personnel of INPE, Puerto Maldonado, 2020. The population consisted of 90 people who belong to security personnel. The sample was census since the entire population in charge of the security of the INPE of Puerto Maldonado has been considered.

The research methodology consisted of a non-experimental cross-sectional design with an explanatory level. The collection instruments were the stress coping modes questionnaire (COPE) and the Conflict Mode Instrument inventory (TKI).

The results show that the variable coping with stress responds in an important way to the prediction of the variable management of conflicts of security personnel. To the extent that coping with stress is adequate or better, then conflict management will also be influenced in a positive way. It is also evidenced that the conflict management of the surveyed personnel depends on 48.5% of stress coping focused on the problem, 15.2% on emotion-focused stress coping and 44.8% on focused stress coping in avoidance

Keywords: Coping, stress, conflicts

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación.....	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	24
2.2.1. Afrontamiento del estrés	24
2.2.2. Manejo de conflictos	31
2.3. Definición de términos básicos	39
III. MÉTODOS Y MATERIALES	41
3.1. Hipótesis investigación	41

3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. Variables de estudio – afrontamiento al estrés.....	41
3.2.1. Definición conceptual.....	41
3.2.2. Definición operacional.....	41
3.3. Variables de estudio – manejo de conflictos	42
3.3.1. Definición conceptual.....	42
3.3.2. Definición operacional.....	42
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	42
3.4. Diseño de la investigación	43
3.5. Población y muestra del estudio.....	43
3.5.1. Población	43
3.5.2. Muestra.....	44
3.5.3. Instrumentos de recolección de datos	44
3.5.4. Técnicas de recolección de datos.....	45
3.5.5. Métodos de análisis de datos.....	47
3.5.6. Aspectos éticos.....	47
IV. RESULTADOS	49
4.1. Análisis de datos descriptivos	49
4.1.1. Análisis descriptivo de la variable afrontamiento del estrés.....	49
4.1.2. Análisis descriptivo de la variable manejo de conflictos.....	53
4.2. Prueba de normalidad	59
4.3. Análisis inferencial.....	59
4.3.1. Prueba de hipótesis	60
V. DISCUSIÓN.....	66
VI. CONCLUSIONES	70
VII. RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable	80
Anexo 3: Instrumento.....	82
Anexo 4: Validez de instrumento de investigación.....	87

Anexo 5: Matriz de datos	90
Anexo 6: Propuesta de valor.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación de juicio de expertos	46
Tabla 2.	Confiabilidad de los instrumentos.....	47
Tabla 3.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Afrontamiento del estrés.....	49
Tabla 4.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión afrontamiento enfocado en el problema.	50
Tabla 5.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción.....	51
Tabla 6.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión afrontamiento evitativo u otros estilos.	52
Tabla 7.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable manejo de conflicto.....	53
Tabla 8.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo competidor.	54
Tabla 9.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo colaborador.	55
Tabla 10.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo compromiso.....	56
Tabla 11.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo evasivo.....	57
Tabla 12.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo complaciente.....	58
Tabla 13.	Prueba de normalidad para las variables	59
Tabla 14.	Ajuste del modelo y Pseudo R^2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos.....	59
Tabla 15.	Prueba paramétrica de la influencia significativa entre el afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos.....	60
Tabla 16.	Ajuste del modelo y Pseudo R^2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés centrado en el problema en el manejo de conflictos.	61

Tabla 17. Prueba paramétrica de la influencia significativa el afrontamiento del estrés centrado en el problema en el manejo de conflictos.....	61
Tabla 18. Ajuste del modelo y Pseudo R2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflictos.	63
Tabla 19. Ajuste del modelo y Pseudo R2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflictos.	64
Tabla 20. Prueba paramétrica de la influencia significativa el afrontamiento del estrés enfocado en la evitación en el problema en el manejo de conflictos.	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resolución de conflictos, OIT (2013).....	35
Figura 2. Diagrama del diseño explicativo	43
Figura 3. Percepción de afrontamiento del estrés.	49
Figura 4. Percepción de afrontamiento enfocado en el problema.	50
Figura 5. Percepción de afrontamiento enfocado en la emoción.....	51
Figura 6. Percepción de afrontamiento evitativo u otros estilos.....	52
Figura 7. Percepción de manejo de conflicto.....	53
Figura 8. Percepción de estilo competidor.....	54
Figura 9. Percepción de estilo colaborador.	55
Figura 10. Percepción de estilo compromiso.....	56
Figura 11. Percepción de estilo evasivo.	57
Figura 12. Percepción de estilo complaciente.	58

INTRODUCCIÓN

La presente tesis, denominada: Afrontamiento del estrés y su influencia en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020; surge de las experiencias recogidas en el contexto de un establecimiento penal, donde el personal que tiene contacto diario tanto con los internos como con los parientes de estos, demanda el manejo personal de estrategias que favorezcan la interrelación adecuada entre ellos.

Actualmente debido a la situación de emergencia sanitaria que se vive, los internos del penal, al igual que sus familiares, están bajo la preocupación con respecto a los posibles contagios que se puede dar, se han restringido las visitas a los familiares de los internos y con respecto al personal de seguridad se han extremado las medidas de seguridad para evitar el contagio, todo ello conlleva una situación estresante que requiere prepararse para saber afrontar estas exigencias, para no llegar a desbordes emocionales que pueden poner en riesgo la salud del personal.

Por tal motivo, se realiza la presente investigación con el objetivo de determinar la influencia de la variable afrontamiento al estrés, en sus tres dimensiones con respecto a la variable manejo del conflicto, que va a brindar información sobre cuál es el afrontamiento al estrés que mayormente utiliza el personal de seguridad frente a situaciones de conflicto, lo que permitirá que las autoridades competentes propongan actividades que favorezcan en el personal una mejor utilización de los afrontamientos al estrés que puedan estar viviendo en el centro laboral.

En el Capítulo I, se detalla la realidad problemática de investigación, la formulación del problema de investigación. Por otra parte, dentro del capítulo se detallan los objetivos y la justificación de la investigación. En el Capítulo II, se aborda el marco teórico conceptual respecto a las variables afrontamiento al estrés y manejo de conflictos, los antecedentes nacionales e internacionales, uno de los pilares de la investigación que permitirá conocer que tanto se ha abordado con respecto al tema de la investigación. También, se realiza una revisión teórica sobre

las variables para conocer los modelos teóricos que los sustentan, además de ofrecer sus definiciones conceptuales y operacionales. En el Capítulo III, se detalla la metodología de investigación empleada; a través del modelo de regresión lineal. De igual manera, se abordan las técnicas e instrumentos de evaluación y el procesamiento para la obtención de los resultados correspondientes, elaborar la respectiva presentación y análisis. En el Capítulo IV; se incluyen los resultados obtenidos del procesamiento estadístico de los datos recolectados mediante el programa SSPS versión 24, siendo elaborados y visualizados para su presentación en tablas y gráficos. En el Capítulo V se presenta la discusión e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos en relación con los hallazgos conseguidos por otras investigaciones realizadas con base a la misma temática. Finalmente, se exponen las conclusiones y las recomendaciones de la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El estrés es considerado como uno de los problemas de salud más graves que se está dando actualmente, las estadísticas a nivel mundial señalan que uno de cada cinco trabajadores la padecen y la prevalencia es alta; siendo los países nórdicos y Estados Unidos con mayor incidencia (García-Moran y Gil-Lacruz, 2016). No tan solo. está afectando a los colaboradores del sector salud, al ocasionarles incapacidad física o mental, también se conoce de dificultades que están afrontando empleados de los diferentes sectores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), en uno de sus apartados señalaba que para el año 2021, la principal interferencia que se tendría en el trabajo sería a causa del estrés, dado que las consecuencias propician el ausentismo, rotación y un desempeño inadecuado del trabajador.

En Europa, la labor de los guardianes penitenciarios, ha sido considerada como una ocupación estresante, por las situaciones cotidianas de vida que se dan, en estos establecimientos de prisión; que, por lo general, se les atribuye con riesgo y peligro, donde se puede llegar a gestar un sufrimiento psicológico intenso que puede conducir al trabajador a la depresión y a un mayor riesgo de suicidio que la población normal (Rodríguez, 2014).

Los estudios que se han realizado con respecto al personal de penales son limitados a diferencia de otros sectores. En la investigación proporcionada por Rodríguez (2014), se hace evidente conocer y medir el afrontamiento al estrés que tiene el personal de seguridad de penales para no llegar al síndrome de burnout, que es el estrés crónico y continuo del ambiente laboral. En la investigación de Rodríguez se concluyó que el constructo más comprometido fue la despersonalización y la importancia que juega para el desarrollo grave del estrés, el número de horas laboradas y la experiencia laboral.

Según Coyle (2009), manifiesta que las labores en un centro penitenciario exigen de una serie de características idóneas personales y aptitudes técnicas, que posibilite al trabajador lidiar con internos que han trasgredido la ley y

no gozan de escrúpulos en el trato con sus semejantes, siendo importante partir de seleccionar estrictamente al personal.

Si bien es cierto; tenemos entendido que las estrategias de afrontamiento, son los insumos, los recursos psicológicos con los que cuenta el sujeto y que de alguna manera los va a poner en práctica para enfrentar una situación que considere estresante, no siempre le va a garantizar el éxito, no obstante se tiene que reconocer que le va a servir para mitigar los conflictos y aprender de la situación, lo que va a redundar en su beneficio personal fortaleciendo su autoconcepto y estima personal al tener conocimiento de haber lidiado y manejado oportunamente con la situación conflictiva.

Por otro lado; el manejo de conflictos laborales cada vez cobra mayor relevancia a nivel mundial. Las instituciones privadas y estatales se están interesando en prevenir y dar solución a situaciones que conlleven a conflictos laborales; ya que parten del conocimiento, donde: la convivencia armoniosa en el centro laboral, aumenta la productividad y hay menos riesgo de estrés y como consecuencia de ello menos enfermedades psicosomáticas, previniendo de esta manera el ausentismo del personal.

Una organización interesada en la solución de conflictos en las instituciones es la UNESCO, dicha entidad proporciona los alcances para llevar una educación basada en la paz y en el involucramiento de todos los miembros de la institución

A nivel nacional, en el Perú los conflictos labores y el logro de una buena convivencia democrática también están presentes en las instituciones educativas, es así que, el MINEDU mediante la Ley General de Educación N°28044 artículo 120; decretó que, una de las funciones del director, consiste en garantizar la calidad del servicio educativo; promoviendo trabajar, colaborativamente, relaciones armoniosas, y, permitir la participación de sus miembros de manera activa; otro de los objetivos, es desarrollar liderazgos democráticos, fomentando un clima institucional favorable para los aprendizajes.

El INPE, es una Institución Pública Peruana, es una de las más desprestigiadas a nivel nacional; ya que, existe una gran distancia entre los ideales que persigue y la realidad que atraviesa, tal es el caso del INPE- Puerto Maldonado;

donde se puede ver que el personal de seguridad, tienen que afrontar ciertos problemas, y muchos de ellos no se encuentran capacitados para asumir estas situaciones que son causadas; tanto, por los internos como por los familiares, muchas veces hace que el personal de seguridad, no pueden manejar estas situaciones de conflicto; ocasionando en ellos, severos problemas, y a esto, se suma las condiciones precarias en las que trabajan, sumándose a ello la falta de materiales e infraestructura adecuada, como también, los problemas que dentro del establecimiento penitenciario son cada vez más difíciles de controlar.

Se puede notar que, el personal de seguridad, no cuenta con una capacitación necesaria que les permita conocer, como afrontar los problemas, y a la vez, como manejarlo para no estresarse; no han tenido la debida capacitación psicológica, tampoco, tienen las estrategias necesarias que, les permita tener una idea centrada para manejarlo.

El problema surge, a partir del trato que tiene el personal de seguridad, con los internos y familiares que los visitan; en reiteradas veces, se ha podido notar que existe constantes enfrentamientos, y quejas por la mala atención; sin embargo, se puede notar que, también que el personal de seguridad es agredido tanto verbal y psicológicamente; y, que estas actitudes, hacen que muchas veces el personal de seguridad se estrese y no pueda manejar los conflictos que se presentan.

Frente a la situación planteada surge la necesidad de realizar el estudio para determinar sí, la manera de, cómo afronta el estrés el personal de seguridad del INPE, influye en el manejo de conflictos,

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- PE 1 ¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés, centrado en el problema en el manejo de conflictos del personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?
- PE 2 ¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés, enfocado en la emoción en el manejo de conflictos del personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?
- PE 3 ¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés, enfocado a la evitación en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?

1.3. Justificación

La investigación, permitirá conocer, de qué manera las estrategias de afrontamiento que utilizan el personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado, influyen en el manejo de conflictos; lo que permitirá aclarar y ampliar el panorama, para mejorar la atención y convivencia de sus miembros.

El proyecto de investigación, se justifica de manera teórica; porque son, pocas las investigaciones que se realizan en centros penitenciarios, dada la complejidad y peligrosidad que se vive en su interior. Ahondar en el afrontamiento del estrés, y, el manejo de los conflictos en la unidad de análisis; se torna importante, por el poco conocimiento que se tiene, lo que se evidencia en las revisiones de investigaciones previas; lo cual es comprensible, por la poca accesibilidad al contexto. Los resultados, recogen lo que hasta el momento se tiene, de las diferentes bases de datos; insumo teórico nacional e internacional, que servirán de aporte a las investigaciones que se han realizado hasta el momento, y, guía para las que se realicen posteriormente.

La justificación práctica, de la presente investigación; permitirá señalar la estrategia de afrontamiento que, con mayor predominancia utiliza el personal de seguridad; del mismo modo, sugerir acciones a los directivos que favorezca el trabajo en armonía.

Desde la perspectiva metodológica, la presente investigación, se basó en

métodos e instrumentos que permitieron el desarrollo de la investigación, los instrumentos utilizados gozan de validación y confiabilidad para medir las variables de investigación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la influencia del Afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos en el personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la influencia del Afrontamiento del estrés, centrado en el problema en el manejo de conflictos en el personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

OE 2 Determinar la influencia del Afrontamiento del estrés, enfocado en la emoción en el manejo de conflictos en el personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

OE 3 Determinar la influencia del Afrontamiento del estrés, enfocado a la evitación en el manejo de conflictos en el personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cabe resaltar que; en la búsqueda realizada en fuentes de base confiable, se ha podido obtener las siguientes investigaciones, teniendo en cuenta la unidad de análisis y el contexto de la investigación:

Álvarez (2019) presentó el estudio doctoral *Burnout, Estrés, Técnicas de afrontamiento al Estrés, Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile*. Participaron 290 funcionarios. El estudio fue de nivel correlacional. Los resultados arrojaron que los funcionarios identificados con el síndrome de burnout, tienden a usar el afrontamiento centrado en la solución del problema, presentan como característica la despersonalización y agotamiento emocional lo que puede conducir a implementar acciones impersonales para con las personas que se relacione en el centro laboral. En realización personal, como predictor positivo se encontró el buscar el apoyo social, abierta expresión emocional, trabajo activo y desarrollo de habilidades que influyen en la aparición de la realización.

Álvarez, Chacón, Sánchez, Araya (2016) llevaron a cabo el *estudio síndrome de Burnout y su relación con el estrés laboral en 290 oficiales de prisiones del Norte de Chile*. El nivel fue correlacional. Los resultados evidenciaron alta prevalencia de síndrome entre las personas participantes y correlación negativa entre las medidas de estrés y las dimensiones de baja realización personal y despersonalización. La correlación negativa pone en evidencia que a mayor estrés en los participantes menor es la realización y satisfacción personal.

Jin, Sun, Jiang, Wang y Wen (2018) en China; en su estudio, con el objetivo de determinar las relaciones entre el trabajo y las características organizacionales, el rol y el estrés laboral en trabajadores correccionales de la comunidad china. Sus resultados indicaron que la formalización de cargos y funciones, el apoyo laboral (jefaturas) y la interacción de compañeros de trabajo, redujeron la ambigüedad y/o

conflicto de roles, mientras que la peligrosidad en el trabajo, la ambigüedad y conflicto de roles, aumentaron el estrés laboral entre el personal penitenciario chino la ambigüedad de roles y el conflicto de roles aumentaron el estrés laboral entre el personal correccional chino. Los trabajadores con orientaciones de castigo más fuertes también informaron niveles más altos de estrés laboral.

En Costa Rica, las autoras Blanco-Álvarez y Thoem (2017) en su estudio, *sobre factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses*, mencionan la importancia de saber cómo el ambiente de trabajo afecta las vidas de los oficiales con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, lo que podrían tener efectos negativos sobre el desempeño en el trabajo y la salud. Además; los funcionarios de prisiones, están expuestos a epidemias, disturbios, huelgas, peleas, intentos de suicidios e intentos de asesinatos por parte de los reclusos, y la exposición a estas situaciones puede dar lugar a la presencia de estrés laboral, burnout, ansiedad y depresión

Paoline, Lambert y Hogan (2015); Llevaron a cabo, el estudio *estrés laboral y satisfacción laboral entre el personal de la cárcel*; se llevó a cabo, con el propósito de explorar los efectos de género en una muestra de 912 oficiales correccionales de Orlando, Florida. En los resultados se encontraron que: ambigüedad de roles, peligrosidad percibida, relaciones de compañeros de trabajo, la participación en la toma de decisiones y el apoyo administrativo, tuvieron mayores efectos sobre el estrés laboral de las mujeres en comparación con los hombres.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tataje (2020) analizó las características de personalidad y el estilo de afrontamiento del estrés, en 190 agentes de seguridad del establecimiento penitenciario de Lurigancho. El enfoque fue cuantitativo de nivel correlacional. Los resultados señalan que el (52,6%) del personal utilizan el afrontamiento centrado en el problema, (67%) se asocia a la edad, (68,8%) a la instrucción y (76,9%) al tiempo de servicio. Además; se encontró que las características de personalidad extravertida, los lleva a hacer un afronte de la situación estresante, centrado en el problema; quienes presentan personalidad de apertura, se enfocan en las emociones; y, quienes presentan comportamiento neurótico, evitan enfrentar y

darle solución apropiada, a la situación problemática.

Bracco, Valdez Wakeham y Velázquez (2018) presentaron la investigación *estrategias para enfrentar el síndrome de agotamiento profesional y el estrés laboral en un centro penitenciario bajo la perspectiva institucional y con los trabajadores*. Colaboraron 59 trabajadores de las áreas de tratamiento y seguridad de 10 establecimientos penitenciarios a nivel nacional. Los resultados permitieron diseñar un modelo sistémico y multidimensional, que incluía el análisis, que, conllevaría a cambiar de manera estructural, los mecanismos que hasta ese momento se daban en el centro; el fortalecer competencias personales y profesionales, y, la cohesión del personal.

Castillo (2018), realizó la investigación en *el establecimiento penitenciario de Lurigancho, con el propósito de determinar si existía alguna asociación con respecto al clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico*. El estudio fue de nivel correlacional. Su muestra estuvo conformada por 80 colaboradores del área de tratamiento del penal de Lurigancho. Los resultados evidenciaron la no existencia de asociación entre las variables analizadas, no obstante, se evidencio diferencias entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema a diferencia del estilo centrado en la emoción y el afrontamiento evitativo. También se evidencio que las variables clima social laboral y los estilos de afrontamiento son independientes.

Linares y Poma (2016), en la investigación realizada tuvieron como muestra a personal policial a 150. El estudio fue de nivel correlacional. Tuvo como resultados que el 18.7% del personal policial utilizan el estilo de afrontamiento enfocado al problema, el 12% utilizan el enfocado a la emoción, interpretándose que utilizan la forma activa de afrontar las situaciones de estrés. Se pudo evidenciar también la no existencia de asociación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el afrontamiento enfocado a la emoción, de acuerdo a las funciones que realizan y a la formación obtenida.

Velázquez, Bracco, Hildebrand y Valdez (2015), en el estudio realizado, *sobre el síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios de Lima*, señalaron que; el 11.9% presenta

agotamiento profesional, 11.9% tenía tendencia a desarrollarlo en tanto que el 42.9% se encuentra en riesgo y el 33.3% no se encuentra en riesgo. Estudio de enfoque cuantitativo donde la muestra estuvo conformada por el personal de seguridad y vigilancia. Significaría entonces, que, el grupo que no está en riesgo, contaría con un perfil determinado de 14 personalidad o con factores protectores que los llevaría a enfrentar situaciones críticas, llevándolos a un mejor manejo de su estado emocional.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Afrontamiento del estrés

2.2.1.1. Definiciones de la variable estrés

Sierra, Ortega y Zubeidat (2003) manifestaron que, el estrés, se originó en el vocablo *distrés*; cuyo significado en inglés es pena o aflicción. Y que se explica en el proceso adaptativo de emergencia, relevante para la supervivencia, y que no solo tiene que ver con la emoción en sí, sino se constituye como el agente generador de emociones.

Sierra, Ortega, & Zubeidat (2003) al referirse a la variable estrés señalan:

Posee para hacer frente a las mismas, todas las personas se enfrentan a la vivencia dentro el estrés positivo o negativo; depende mucho de valoración que tiene el individuo, y de las situaciones presentadas; y, de las capacidades diariamente a los cambios del medio, percibiendo y reinterpretando las mismas en función a su interpretación (p.37)

2.2.1.2. Definiciones del afrontamiento

Para Lazarus y Folkman (1986); el afrontamiento, viene a ser el esfuerzo dinámico, cognitivo, social y conductual, que los individuos tienen para hacer frente al estrés; esto implica que, pueden gestionar las exigencias internas y externas excedentes de los recursos personales. Igualmente; señalan que el afrontamiento, viene a ser el proceso psicológico dinámico y complejo, que es definido como el esfuerzo cognitivo y conductual, que las personas poseen para enfrentar cualquier situación que se valora como estresante. Este concepto, tiene importancia en el

área clínica, en la salud; y, su uso es relacionado con estrategias que van a permitir el manejo del estrés, depresión, ansiedad, cáncer, síntomas somáticos y el ajuste a todo nivel del individuo.

Se puede considerar que, el afrontamiento, puede ser como un regulador para la perturbación emocional, y este, puede ocasionar ciertas situaciones estresantes, donde se presenta dicho malestar; de otro lado, afecta a la salud de la persona de forma negativa, aumentando un alto riesgo de mortalidad y morbilidad (Barra, 2003, p.26)

2.2.1.3. Estrategias de afrontamiento al estrés

Carver, Scheier y Weintraub (1989) definieron “el afrontamiento es la respuesta a una situación estresante y depende de las experiencias anteriores, la auto apreciación de las propias capacidades y las motivaciones que influyen en este proceso activo de adaptación” (p. 34).

El afrontamiento del estrés, tiene relación con el esfuerzo conductual y cognitivo, que pone en acción la persona para enfrentar al estrés; esto quiere decir, saber enfrentar las exigencias externas o internas que la estén generando.

Arjona (2001) definió “al afrontamiento como el comportamiento amplio de las personas ante la diversidad de situaciones y experiencias a las que han de enfrentarse cotidianamente, independientemente de la importancia o significación que pudieran tener objetiva o subjetivamente” (p. 43).

Se da por entendido, que, es todo recurso con lo que cuenta la persona, donde prima la influencia del ambiente y no se modifica con el transcurrir del tiempo; mientras que, las estrategias de afrontamiento, son todos aquellos pensamientos y conductas que ponemos en acción frente a situaciones que producen estrés particular, siendo susceptible de cambiar con el tiempo.

Casullo y Fernández (2001), citado por Figueroa, et al. (2005) refieren a la capacidad de afrontamiento como “un conjunto de respuestas (pensamientos, sentimientos, acciones) que un sujeto utiliza para resolver situaciones problemáticas y reducir las tensiones que ellas generan” (p. 67).

Todo recurso tanto cognitivo como conductual que realizan los individuos,

donde en primer lugar se toma en cuenta la evaluación de la situación que les permitirá tomar conocimiento y reconocer si la situación es amenazadora o no, para después decidir la manera más conveniente de resolver el problema o a la emoción.

Lazarus y Folkman (1986), citado por Canessa (2002) definen “al afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales empleados para manejar las demandas internas o externas del individuo para dar solución al problema” (p.193),

Tomando al afrontamiento como el proceso cognitivo-conductual, contemplando como principios: El afrontamiento va a depender del ambiente y como tal sujeto a cambio frente a una determinada situación. El pensamiento y acción del afrontamiento se sostienen por el esfuerzo y no por el éxito. En cuanto al enfoque teórico de las estrategias de afrontamiento al estrés, se tiene:

Enfoque del estrés basado en la respuesta:

Selye catalogado como el padre de la definición moderna de estrés y pieza fundamental en su desarrollo. Precursor de la definición de estrés centrado en la respuesta, la que fue conceptualizada de las experiencias tenidas con pacientes en el año 1936. Logro descubrir la persistencia del aspecto biológico en la manera de reaccionar de las personas frente a situaciones difíciles, aisladamente de la enfermedad que los aquejaba. (Taylor, 2003).

Enfoque del Estrés basado en el Estímulo:

Se le conoce también como teoría de especificidad estimular. Considera que una situación específica puede conllevar al estrés con todas las reacciones que implica, bajo este enfoque se considera al estrés como el estímulo o fuerza externa o también a aquellos eventos a las que los individuos son sometidos y que al sobrepasar los márgenes de tolerancia hacen que experimenten estrés. (Arévalo, 2007).

Enfoque del Estrés basado en la Interacción:

Se considera al estrés como el proceso dinámico donde tiene lugar la interacción del organismo con el estímulo, lo que hace suponer que se da una

acomodación en cuanto a las exigencias que se dan en esta interacción, lo que va a permitir una conceptualización más integral y amplia. Este enfoque sostiene que el estrés tiene lugar en la interacción particular sostenida entre el ambiente con la persona, donde los factores psicológicos tienden a acentuarse y que median entre los estímulos y las respuestas.

Este enfoque, ha sido muy utilizado en diferentes disciplinas, y, servido de base teórica, para diversas investigaciones. La manera holística con la que el autor plantea su teoría resalta la diferenciación individual de los componentes cognitivos, de motivación y de relación de la evaluación (Arévalo, 2007).

Enfoque centrado a los Procesos de las estrategias de afrontamiento al estrés.

Este enfoque enfatiza el afrontamiento como un proceso, donde se hace hincapié a las observaciones y valoraciones que tiene relación con todo aquello que la persona realmente piensa o hace y que seguidamente es analizado dentro de una situación y ambiente determinado, conllevando esto a modificar la manera de pensar y actuar a medida que la interacción se va dando lugar.

Etapas del afrontamiento. Lazarus y Folkman (1984) definen tres:

- 1) **Durante la anticipación;** se da cuando el acontecimiento, aún no se ha dado y se evalúa las alternativas de manejo de la amenaza, pone en juego el análisis de lo que se puede hacer y de qué manera.
- 2) **Durante el período de impacto;** el sujeto inicia comprobando, si aquello que está observando, tiene relación con lo que había anticipado en cuanto a ser igual o peor; si del análisis se desprende diferencias que no había contemplado; puede proponer el llevar a cabo, reevaluar su importancia. En este periodo, de acuerdo a lo observado, se va a descubrir lo que realmente se está dando, y, los recursos con los que cuenta para hacer frente a la situación; según eso, su afrontamiento se verá afectado.
- 3) **En postconfrontación,** viene la pregunta con respecto a; cómo podría actuar frente a la situación, evalúa la importancia que la situación o evento tiene para él, y, qué próximas amenazas o demandas le traerá.

En cuanto a las Funciones de las estrategias de afrontamiento al estrés; la principal función del afrontamiento, es dar solución al problema; es decir, aminorar la tensión y restablecer el equilibrio. Las funciones, no se definen en términos de los resultados.

Rivera (2014), cita tres funciones principales del afrontamiento: “afrontar las demandas sociales y del entorno, crear el grado de motivación necesario para hacer frente a tales demandas; y, mantener un estado de equilibrio psicológico, para poder dirigir la energía y los recursos a las demandas externas” (p. 76).

Las estrategias de afrontamiento al estrés, según Lázarus y Folkman (1986); son dos, básicamente: Las que tienen que ver con la regulación de las emociones y las dirigidas al problema. El afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional, tiene que ver con el afrontamiento que se va a encargar de atenuar el efecto emocional que conlleva la “situación estresante”. Este tiene lugar, como consecuencia de que la persona percibe que, no se ha modificado los estresores. Tiene como primordial objetivo, preservar la confianza, no aceptando la situación, ni lo peor, que puede suceder; o también, actuar no teniendo en cuenta las consecuencias que puede traer los eventos. Generalmente; utilizan estrategias como la evitación, minimizar, distanciarse, atender selectivamente, comparaciones favorables; y, la valoración positiva frente a los eventos negativos. También se tienen; estrategias que va a permitir reevaluar los eventos, con la intención de modificar el significado de la situación.

El otro estilo de afrontamiento; es aquel que va dirigido al manejo o alteración del problema, son estrategias que se orientan a modificar el estímulo estresante. Se dan, cuando se trata de analizar y darle una definición a la situación; es el buscar las posibles posibilidades con la que cuenta, para dar solución al evento, teniendo en cuenta ventajas y desventajas. También se dan dos grupos de estas estrategias:

- Las estrategias orientadas a dar un cambio a las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos y los procedimientos.
- Las estrategias dirigidas a las modificaciones motivacionales o cognitivas, como la modificación del nivel de aspiraciones, la reducción de la participación del yo, la orientación de medios distintos de gratificación, el

desarrollo de nuevas formas de actuar o el aprendizaje de medios y procedimientos nuevos.

El sustento teórico que se tiene en cuenta con respecto a la variable afrontamiento se sustenta en la teoría de la autorregulación conductual autocorrectiva, dada a conocer por Carver, Scheier y Weintraub (1989), quienes enfocaron el comportamiento en función a metas las que ameritan de parte del sujeto su ajuste constante, plantean que el estrés tiene lugar cuando el individuo se percata que no podrá cumplir con el objeto propuesto o cuando se percata que la situación se torna peligrosa en un futuro inmediato. Los autores en su teoría hacen una sustancial diferenciación entre estrategias de afrontamiento y estilos de afrontamiento, la diferencia radica en que en las primeras es la forma de reaccionar frente a situaciones específicas del momento y los estilos tiene que ver con la predisposición en función a las experiencias de respuestas que utiliza ante cualquier situación.

Carver, Scheier y Weintraub (1989) identificaron tres dimensiones de estrategias de afrontamiento al estrés, que serán medidas en la presente investigación:

1) Afrontamiento enfocado al problema.

Es el afrontamiento activo donde el individuo ejecuta acciones directas, aumentando los esfuerzos necesarios destinados a evitar, apartar o disminuir los efectos negativos. Es el que conduce a dejar de hacer otras actividades con el fin de concentrarse en el problema. Tiene que ver con la planificación que implica el planeamiento mental, la organización de estrategias de acción, la secuencia de acciones a seguir y el determinar la mejor manera de manejar el problema o estresor. Tiene que ver también con la supresión de actividades competentes, es decir, la postergación del afrontamiento - cómo esperar el momento preciso para actuar y la búsqueda del consejo de personas entendidas, la búsqueda de material u otros que puedan aportar a la solución del problema (García, 2013)

2) Afrontamiento enfocado a la emoción.

Se da la reinterpretación positiva y crecimiento, es decir, tener en cuenta el lado positivo del problema, que le va a permitir buscar, ya sea la comprensión de

los demás, el apoyo social y empatía con el propósito de atenuar la reacción emocional negativa y tomándolo como una experiencia de aprendizaje para el futuro. La aceptación, tiene que ver con dos aspectos durante el proceso de afrontamiento. El primero se da en la fase de evaluación primaria, cuando se admite la existencia de la situación estresante; en segundo lugar, durante la evaluación secundaria, donde debido a que no se puede modificar tal estresor, se acepta convivir con él. Acudir a la religión, tiene que ver con la tendencia a recurrir a la religión con la intención de mitigar la tensión existente en la situación problemática. La negación, es el resistirse a creer que el estresor existe o tratar de pensar y actuar como si éste no fuera real. Humor, consiste en considerar la situación restándole importancia o aliviando su efecto crítico mediante el uso de bromas.

3) Afrontamiento enfocado a la evitación.

El estilo de afrontamiento evitativo tiene lugar cuando la persona se desentiende del manejo del estresor mental y conductualmente, dado que este interfiere en el logro de su propósito, la conducta se caracteriza por un pobre esfuerzo para controlar el conflicto y en el aspecto mental, se tiende a distraer sus pensamientos, enfocándose en actividades que no van dirigidas al manejo de la dificultad. La persona por lo general tiende a desentenderse del estresor optando por estilos de afronte específicos como el enfocar y liberar emociones, que consiste en centrarse en las consecuencias emocionales desagradables experimentadas, expresándolas abiertamente. También opta por el desentendimiento conductual, que implica aminorar los esfuerzos dirigidos hacia el estresor, dejando de lado las metas que son obstruidas por la situación crítica. La autodistracción, de la cual hace uso la persona le va a permitir amplia variedad de actividades que le distraigan de la evaluación del problema o de la meta obstruida por el estresor. También; es, con el propósito de evadir la situación estresante, hasta el uso de sustancias, como el consumo de alcohol u otras drogas.

Se escogió la teoría, propuesta por los autores, por la situación misma que se da en el contexto a evaluar; y, por las características conductuales de la unidad de análisis a investigar; resultados que contribuirán, a identificar el afrontamiento que hacen uso, y, de qué manera influye en el manejo de conflictos.

2.2.2. Manejo de conflictos

Griffin & Van Fleet (2016) señalan que son los recursos que utilizan las personas para dar solución a una situación problemática, desacuerdos o desavenencias entre dos o más involucrados que puede darse en los grupos u organizaciones.

2.2.2.1. Definición de conflicto

Bernal, Arocena y Cedillo (2012), menciona que:

El conflicto es cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo con respecto al reparto de recursos simbólicos o materiales y esto se da movido por la incompatibilidad de metas o por divergencia de los intereses, que puede ser comprobado por parte de las descripciones. De otro lado una apariencia común es porque se tienen que conducir y comprende si es un conflicto o en una contraposición con alguien. De esta manera se entiende que el término conflicto se refiere a las energías contrarias que en un determinado momento se encuentran y se chocan, pudiendo ser por interés común o por discrepancias (p.35).

Montes, Rodríguez y Serrano (2014) refiere que el conflicto es la esencia que se encuentra en las relaciones interpersonales, cuando se da algún tipo de posicionamiento o alguna actividad incompatible entre las personas. El conflicto también se da cuando el individuo se percibe amenazado desde sus valores morales, sociales o culturales.

2.2.2.2. Teorías básicas de estilos de manejo de conflictos

A) Teoría de Blake y Mounton.

Fueron los primeros que establecieron los cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales, que se basa en actitudes del gerente como: imponer u obligar, abandonar, fluir, comprometer y solución de problemas (Borisoff, 1991, p.130).

B) Teoría de Hellriegue y Slocum.

Manifiesta que el manejo de conflicto viene hacer la capacidad de comprender de forma precisa un conflicto ya que es primordial para manejarlo. Y establece cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales.

- Primero el estilo compulsivo que representa un estilo de ganar – perder, en donde menciona que disminuye la motivación de los trabajadores ya que no se toma en cuenta sus opiniones e intereses.
- El estilo colaborador que representa el estilo de ganar- ganar, en donde trata de llegar a un acuerdo con sus compañeros para así obtener resultados en grupo.
- El estilo compromiso que representa al individuo a someterse a las opiniones del resto de sus compañeros.
- El estilo evasivo busca alejarse del conflicto, ya que produce rechazo entre los compañeros, y por último plantea el estilo complaciente representa el pensar que el conflicto desaparecerá, intenta reducir tensiones y el estrés (Hellriegue y Slocum, 2004, p.390).

C) Teoría de Rahim

Rahim utilizó la misma definición que Blake, Mounton y Thomas, señalaron que es un modelo de estilo de manejo del conflicto que tiene de base a dos dimensiones: La primera dimensión explica el grado (alto, bajo) donde la persona satisface sus propias necesidades y la segunda dimensión explica el nivel (alto, bajo) donde las personas hacen lo posible por satisfacer a los otros. La unión de las dos dimensiones posee cinco estilos específicos de manejo del conflicto interpersonal. Que son descritos de la siguiente forma:

- Estilo integrador, conocido como el que da solución al problema, que permiten el intercambio y poder examinar informaciones, con el propósito de dar solución a lo que se presenta.
- Estilo complaciente, no prestan ninguna atención a las diferencias y el énfasis de satisfacer a los demás, esto quiere decir que viene hacer un

elemento de auto sacrificio.

- Estilo dominante, es la persona que tiene como objetivo ganar, no considerando las necesidades y expectativas de los demás.
- Estilo evitativo, señala que las personas no persiguen de satisfacer sus necesidades ni la de los demás.
- Estilo comprometido, consiste en el intercambio de dar y recibir algo que es mutuamente aceptado (Rahim, 2001, p.200).

D) Teoría de Thomas y Schmidt

Thomas y Schmidt en el año 1976, describieron cinco estilos de manejo de conflictos en dos dimensiones, como: el asertividad, trata de satisfacer el interés propio y la cooperación en la cual refieren del intento de satisfacer a los intereses de los demás. Competidor (asertivo- no cooperativo) - Colaborador: (asertivo-cooperativo) - Arreglo con concesiones: (asertivo – cooperativo) con acuerdo - Evasor: (no asertivo- no cooperativo) - Complaciente: (no asertivo- cooperativo) (Bernal, Arocena y Cedillo, 2012, p.90).

C) Teoría de Thomas Kilmann

Thomas Kilman; propuso cinco estilos predominantes para dirigir o enfrentarse a una situación que permita resolver cualquier conflicto, y que es caracterizada por dos variables: cooperativo (colabora con la otra persona) asertivo (es directo con sus ideas). Estilo competitivo, es afirmativo y directo, poco cooperativo porque las necesidades de los demás no son su prioridad y buscan satisfacer sus deseos incluso a costa de otros, en cambio el estilo colaborador es asertivo, porque buscan satisfacer sus propios deseos y de los demás, asumiendo un estilo flexible, donde se busca encontrar una solución para satisfacer a todos, en tanto el estilo evasivo es poco asertivo y cooperativo, donde las personas evitan encontrar una solución, para ellos y para los demás: El estilo complaciente es poco asertivo, dado que la persona es cooperativo, reduce sus necesidades y tratan de satisfacer los deseos de otros e incluso a costa de los suyos (Bernal, Arocena y Cedillo, 2012)

Sobre los modelos teóricos de manejo de conflictos laborales, el conflicto puede definirse de diversas maneras y ser considerado como una expresión de hostilidad, negación, con actitudes antagónicas e incomprensión de las partes, también tiene que ver con situaciones contradictorias e irreconciliables entre 2 personas o grupos con intereses distintos Singh (2008).

El conflicto es la falta de acuerdo entre personas que puede conllevar a mejorar las relaciones interpersonales, desarrollando valores como la empatía y el respeto entre sus miembros, (Gala, 2016).

La gran parte de los conflictos se solucionan en otros lugares de donde se han originado, aquí el papel del mediador cumple una función importante con el propósito de evitar y neutralizar los actos de violencia que se puedan generar (Davies, 2004).

Los conflictos pueden resolverse utilizando las instancias correspondientes de la institución, de la misma manera se pueden generar mecanismo como la prevención, conciliación y la negociación (OIT, 2013).

El cese de la violencia en la resolución de conflictos es una herramienta básica global y necesaria, importante para una buena convivencia y el desarrollo de una cultura de paz (Unesco, 2011).

Los conflictos laborales siempre se van a dar en la mayoría de las instituciones, lo que genera situaciones ásperas, desacuerdos, malos tratos, enemistades, llevando en mucho de los casos a la pérdida de la objetividad en los acuerdos tomados, por ello se hace imprescindible una convivencia democrática.

Sobre las teorías del conflicto, desde los años 40 se tiene a Carl Rogers, con la psicoterapia centrada en el individuo y a Maslow conocido por su jerarquización de las necesidades sociales. Maslow señala al hombre como una representación subjetiva de sí mismo, por su parte Rogers considero la autorrealización y estima en función del desarrollo de sus potencialidades. Ambos autores dieron paso a nuevas experiencias, enfoques y métodos a desarrollar e investigar, ellos estuvieron de acuerdo que para resolver un conflicto las partes necesitaban: el conocimiento del tema, empatía en el trabajo y respetar la opinión de los demás (Fenn, Gameson,1992).

Sobre las teorías del conflicto podemos mencionar, las herramientas para el asesoramiento mundial de Carl Rogers eran probablemente las mejores conocidas porque realizaban una psicoterapia centrada en el individuo desde los años 40, su contemporáneo Maslow es igualmente conocido por su jerarquización en las necesidades sociales y a menudo en la gestión educativa mientras que Maslow vio al hombre como una representación subjetiva de sí mismo, Rogers observó la autorrealización y estima en función del desarrollo de sus potencialidades, de esta forma ambos abrieron puertas a nuevas experiencias y métodos a desarrollar e investigar, ellos coincidían que para resolver un conflicto las partes necesitaban: el conocimiento del tema, empatía en el trabajo y respetar la opinión de los demás (Fenn, Gameson, 1992).

Las características de un conflicto tienen que ver con los valores en la construcción de su resolución, son elementos principales: la cooperación; a través del cual, se utiliza a profundidad el razonamiento; sea este: filosófico, religioso o moral; los que pueden compactarse para dar solución al conflicto de acuerdo a cada doctrina, en la búsqueda de reciprocidad, igualdad, fiabilidad y principalmente el uso de la no violencia (Unicef (2000).

Uno de los propósitos en la administración de los conflictos es la eficiencia y la efectividad, dado que son de vital importancia para atenuar la ruptura de los conflictos y generar alternativas de solución (Roche, Teague, Colvin, 2014).



Figura 1. Resolución de conflictos, OIT (2013)

En la figura 1 se señala claramente que bajo un sistema eficaz se parte en primer lugar del consenso y como último peldaño el poder para la solución del conflicto, por el contrario, en el sistema ineficaz la última alternativa para solucionar un desacuerdo es la elusión, dejando entrever en estos casos que la resolución de conflictos no va a tener lugar y que por el contrario el conflicto no resuelto se irá agravando. (OIT, 2013).

Gonzales (2006) realiza una clasificación de los conflictos laborales, distinguiendo entre:

- Conflictos individuales y colectivos, se pueden solucionar mediante el dialogo y el consenso, por lo general afectan a trabajadores.
- Conflictos jurídicos y económicos o de intereses, por lo general requiere la intervención del estado para llegar a un acuerdo.

Las dimensiones del manejo de conflicto laboral a considerar en la presente investigación:

- Conflicto individual, va a tener lugar cuando existe un desacuerdo entre dos de sus miembros.
- Conflicto colectivo, se da cuando varios trabajadores expresan su desacuerdo con el empleador.
- Conflicto sobre derechos, se da frente a la vulnerabilidad de los derechos de los trabajadores, que de acuerdo a ley les corresponde.
- Conflicto sobre intereses, se establece cuando las partes no han llegado a un acuerdo, (OIT, 2013)

La correcta administración de los conflictos se hace necesario en el mundo de hoy donde las organizaciones se vienen incorporando como una alternativa de cambio global y competitivo, porque cada organización necesitara multi habilidades para posesionarse hacia la excelencia. En este sentido la inteligencia emocional viene a ser un medio para la solución de conflictos en las organizaciones y para cumplir con sus objetivos buscando alcanzar la excelencia competitiva, (Srivastava, 2005).

2.2.2.3. Dimensiones de manejo de conflictos

Las dimensiones de la variable manejo de conflictos tiene sustento teórico en el estándar del par de intereses en el cometido, elaborada por investigadores como Robert Blake y Jane y que sirve de sustento al instrumento que posteriormente elabora Mouton Thomas y Kilmann que goza de cinco estilos de conducta en las que las personas manejan sus conflictos, estas cinco formas son Complacer, comprometer, evitar, competir y colaborar.

Dimensión Complaciente. Da prioridad a las demandas de las otras personas para evitar conflictos o contrariedades en la comunicación. Prefiere estar al margen de las decisiones importantes que pueda darse en el grupo. Las opiniones de los demás son más importantes y las antepone a las propias evitando dar su propio parecer si considera que se pone en contra de la opinión de los demás.

Dimensión comprometida. Busca resolver los problemas de manera pasiva a las diferencias que se puedan presentar, su posición es intermedia entre lo que considera se tiene que callar y escuchar para poder entender la posición del otro y lo que se tiene que decir que sea pertinente y contribuya a la solución en conjunto

Dimensión Evitativo. Frente a la diferencia de opinión se mantiene al margen y sin brindar apoyo a los integrantes del grupo. No contribuye con las soluciones positivas que se pueden obtener de la situación conflictiva.

Dimensión Competidor. Busca que prevalezca sus ideas frente a la de los demás sin considerar si es pertinente o no. No es asertivo y su conducta es desfavorable para resolver los conflictos.

Dimensión Colaborador. Conciliador en sus ideas, busca la comprensión entre sus ideas, así como la de los demás con la finalidad de alcanzar la integración en el grupo, no es pasivo, por el contrario, asume una actitud que permite la solución del conflicto.

La evaluación de las dimensiones presentadas y que están comprendida en el instrumento de Thomas y Kilmann, permitirá identificar los estilos que las personas utilizan para solucionan sus conflictos.

2.2.2.3. Personal de seguridad

El personal de seguridad es el encargado de brindar condiciones necesarias, y además desarrollan las acciones de tratamiento penitenciario, utilizando las medidas que garantizan la seguridad integral de los internos de las instalaciones y comunicaciones de los establecimientos penitenciarios. (Manual de Derechos Humanos, 2018).

El Manual de los Derechos Humanos (2014), señalan que el personal de seguridad penitenciario, es el que enfrenta las diversas situaciones en la que intervienen el personal de seguridad, que va desde un contexto normal, hasta uno de emergencia, en todas ellas interviniendo de forma inmediata y oportuna para mantener el orden, minimizando los posibles riesgos que se pudieran presentar.

El Departamento de Seguridad Penitenciaria del establecimiento penitenciario de Puerto Maldonado (p.178), considera que los riesgos existentes pueden ser:

- Situación normal: es una actividad habitual o cotidiana en el que se permanece en alerta ante cualquier amenaza potencial, sea ésta un intento de fuga, reyerta, tráfico de drogas, etc.).
- Situación de alerta: señalada como la posibilidad de que se pueda alterar el orden dentro o fuera del establecimiento penitenciario, llevando al personal a ejecutar un plan táctico que les permita disminuir los riesgos para el personal.
- Situación de riesgo: denominada así por la alteración del orden interno y en el perímetro del establecimiento penitenciario, afectando así la seguridad de las personas, instalaciones y la comunicación. Las emergencias que se podrían suscitar se dividen en dos:
- Situación de emergencia originada por la naturaleza por ejemplo las inundaciones, terremotos, maremotos etc.
- Situación de emergencia ocasionada por el factor humano tales como motines, reyertas, toma de rehenes, fugas, incendios.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés. Lazarus y Folkmann (1984) clásicos de los estudios de estrés lo definen como “una clase particular de relaciones E-R, una relación apreciada ("appraised") por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (p. 43).

Afrontamiento del estrés. Carver, Scheier y Weintraub (1989) definieron el afrontamiento a la respuesta del sujeto, a una situación estresante que va a depender de las experiencias previas, el conocimiento de las propias competencias personales y las motivaciones que influyen en este proceso activo de adaptación.

Conflicto. Situación que se da en tanto se generan insuficiencias individuales de algún grupo o una persona que pertenece a un grupo particular. Se inicia cuando empieza a prevalecer en el grupo o persona, el deseo de encontrar y dar gusto a deseos específicos sin tener en cuenta el punto de vista de los demás, generándose una atmosfera de incomodidad (Gómez y Gutiérrez, 2005)

Manejo de conflicto. Griffin & Van Fleet (2016) señalan que son los recursos que utilizan las personas para dar solución a una situación problemática, desacuerdos o desavenencias entre dos o más involucrados que puede darse en los grupos u organizaciones

Vulnerabilidad personal. Estructura interna que predispone a la persona en determinada dirección. Elementos a veces genéricos, y otras veces más precisos, como, por ejemplo, el neuroticismo o la personalidad "tipo A" (cf. Fleming, Baum y Singer, 1984).

Crisis de la vida. Acontecimientos, sea de ciclo vital o estrictamente biográficos, que por su naturaleza misma generan una situación permanente, irreversible o apenas reversible; que cambian drásticamente el entorno de una persona y, con ello, su experiencia de la vida; que constituyen o pueden constituir crisis de transición y a veces de crecimiento

Emoción. Las emociones, son discretas, de mayor intensidad, de menor duración y se dirigen hacia una persona, objeto o situación específica (Montes, Rodriguez y Serrano, 2014)

Experiencia. Correlato subjetivo de las situaciones, de la estimulación. Aunque se reserve el término "estrés" para la experiencia del sujeto, tal experiencia, desde luego, tiene un origen: se refiere a situaciones, a acontecimientos. A partir de ahí se abre, pues, el tema de las fuentes del estrés, de las cualidades de los acontecimientos que los constituyen en generadores de la experiencia de estrés.

Personalidad. Conjunto de subsistemas, relacionados, pero no idénticos entre sí; y la posible definición de una de las facetas -o subsistemas- de la personalidad como sistema inmunológico, de defensa y de autoprotección.

Evitación. Desentendimiento conductual, un pobre esfuerzo para controlar el conflicto, implica aminorar todo comportamiento dirigido hacia el estresor, dejando de lado los propósitos que van a ser bloqueados por la situación crítica. La persona tiende a centrarse en las consecuencias emocionales desagradables experimentadas, lo que le impide ver el lado positivo y objetivo en la solución del conflicto

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG El Afrontamiento del estrés influye en el manejo de conflictos del personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 El Afrontamiento del estrés, centrado en el problema influye en el manejo de conflictos del personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

HE 2 El afrontamiento del estrés, enfocado en la emoción influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

HE 3 El Afrontamiento del estrés, enfocado en la evitación influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

3.2. Variables de estudio – afrontamiento al estrés

3.2.1. Definición conceptual

Carver, Scheier y Weintraub (1989) definieron “el afrontamiento es la respuesta a una situación estresante y depende de las experiencias anteriores, la autoapreciación de las propias capacidades y las motivaciones que influyen en este proceso activo de adaptación” (p. 34).

3.2.2. Definición operacional

La variable: afrontamiento del estrés; será medida, mediante las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE), creada por Carver; et.al, (1989), en EEE y adaptada por Casuso (1998); en población universitaria, en Lima. Adaptada a, personal de seguridad del centro penitenciario (INPE-Puerto Maldonado); por: Patricia Brígida Álvarez Cana Y Miguel Ríos Palomino (2020).

3.3. Variables de estudio – manejo de conflictos

3.3.1. Definición conceptual

Griffin & Van Fleet (2016); señalan que, son los recursos que utilizan las personas para dar solución a una situación problemática, desacuerdos o desavenencias entre dos, o más involucrados, que pueden darse en los grupos u organizaciones.

3.3.2. Definición operacional

La variable: manejo de conflicto; será medida, mediante las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario Conflict Mode Instrument (TKI), creada por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann. Adaptado, al personal de seguridad del INPE – Puerto Maldonado; por: Patricia Brígida Álvarez Cana Y Miguel Ríos Palomino (2020).

3.3. Tipo y nivel de investigación

El estudio realizado es de tipo básica, de acuerdo a lo señalado por Ander (2011) su finalidad es incrementar los conocimientos a través de investigaciones teóricas, añade también el autor que se da una división de investigaciones básicas siendo una de ellas la investigación pura, que es la que se realiza al encontrar nuevas teorías, formulas, leyes o métodos y será una investigación teórica si el objeto de estudio es sobre algún ámbito de la realidad.

El nivel de investigación es explicativo porque va más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, su interés se centra en descubrir la razón por la que ocurre un fenómeno determinado, así como establecer en qué condiciones se da este (Hernández et al, 2014)

El enfoque es Cuantitativo, ya que emplea la estadística para procesar los datos y dar respuesta a las hipótesis planteadas (Hernández et al, 2014).

Se consideró el método hipotético deductivo; porque, es el método que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2010)

3.4. Diseño de la investigación

El término diseño, se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 128).

El diseño que se realiza, es, el no experimental transversal; porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables; sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, de corte transversal porque se dio en un momento dado. (Hernández, et al. 2014, p. 152).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

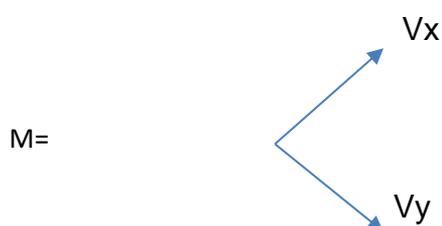


Figura 2. Diagrama del diseño explicativo

Dónde:

M = Personal de seguridad

Vx= Observación de la variable afrontamiento al estrés

Vy=Observación de la variable manejo de conflictos

3.5. Población y muestra del estudio

3.5.1. Población

Población Según Hernández, et al. (2014), es “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). La población estuvo conformada por 90 participantes que forman parte del personal de seguridad del INPE. Puerto Maldonado.

3.5.2. Muestra

De acuerdo a Carrasco (2015) la muestra es una parte o un fragmento que representa a la población, con unas características indispensables de objetividad y ser un reflejo fidedigno de la población utilizada, para que así los resultados que se obtengan mediante los elementos de investigación puedan generalizarse a todos los conjuntos que conformaron la población del estudio.

En el presente estudio la muestra fue censal ya que lo constituye la totalidad de la población (Hernández et, al 2014). El muestreo, fue no probabilístico, y, a conveniencia del investigador.

3.5.3. Instrumentos de recolección de datos

3.5.3.1. Afrontamiento del estrés

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)
Autor	: Carver; et.al
Año	: 1989.
Procedencia	: Estados Unidos.
Adaptación	: Casuso (1996; en Chau en 1998 en población universitaria en Lima).
Adaptado	: Patricia Brígida Álvarez Cana Y Miguel Ríos Palomino (2020)
Traducción al español	: Salazar C. Víctor (1993) UOPCH.
Tipos de aplicación	: Individual.
Total de ítems	: 52 distribuidos en 13 áreas.
Rango de Aplicación	: De 16 a más.
Materiales	: Cuestionario con 52 ítems y plantillas de corrección.
Clasificación	: de 1 a 4 puntos por cada respuesta.
Validez	: 0.42 aceptable.
Confiabilidad	: 0.55 aceptable.
Estilos	: Enfocado en el problema, en la emoción y en otros estilos de afrontamiento.

3.5.3.2. Manejo de conflictos

Ficha técnica

Título original	: Conflict Mode Instrument (TKI)
Autores	: Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann
Administración	: Auto-reporte, para ello se muestra el inventario y la hoja de respuesta.
Adaptado	: Patricia Brígida Álvarez Cana y Miguel Ríos Palomino (2020)
Tiempo de Aplicación	: 10 minutos
Número de ítems	: 30
Fecha de Publicación	: 1974
Aplicación	: Público en General
Significación	: Evalúa cinco estilos de manejo de conflictos: Competencia, Colaboración, Compromiso, Evasivo, y Complacencia.
Confiabilidad	: (r= 0.86)

3.5.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para medir las variables fue mediante la encuesta; la misma que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

Hernández, et al. (2014) indicaron que la recolección de datos implica “elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

Los instrumentos que se utilizaron para medir las variables, fueron dos cuestionarios. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. “Se trata de un conjunto de variadas preguntas respecto de una o más variables que se va llevar a medir. Esto debe ser congruente y coherente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández, et al.,2014, p. 217)

3.5.4.1. Validez y confiabilidad del instrumento

- **Validez**

Según Hernández et al. (2014) la validez “es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201). Un instrumento de medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido. Por ello es requisito que el instrumento de medición demuestre ser confiable y válido. De no ser así, los resultados de la investigación no deben tomarse en serio.

Tanto el instrumento de afrontamiento al estrés como manejo de conflictos fueron validados para la unidad de análisis de la investigación. Para la validez y confiabilidad de los instrumentos participaron 3 jueces, quienes calificaron en promedio aplicable, dando así la validez de los instrumentos. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tuvo en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se considerarán tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad

Tabla 1.
Validación de juicio de expertos

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Calificación
1	Doctor	Gisella Flores Mejía (Dr. En Psicología)	Hay suficiencia
2	Magister	Virginia A. Cerafin Urbano (Mgtr. Orientación Educativa)	Hay suficiencia Hay suficiencia
3	Magister	José Avendaño Atauje Magister en psicología	

- **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se halló mediante el procedimiento de consistencia interna con el kR20 de Kuder Richardson.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p.210).

Tabla 2.
Confiabilidad de los instrumentos

N°	Instrumentos	KR (20) Kuder Richardson	N: de elementos
1	Afrontamiento al estrés	0,93	52
2	Manejo de conflictos	0,82	30

Nota: Análisis estadístico SPSS V20 (2018)

3.5.5. Métodos de análisis de datos

Según el enfoque cuantitativo las variables serán medidas por medio de un cuestionario para cada variable, se elabora la base de datos de las variables afrontamiento del estrés y manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE- Puerto Maldonado; y, luego se procesarán utilizando el análisis inferencial usando el programa SPSS versión 25. Terminado la recolección de los datos por los instrumentos, se continuarán con el análisis estadístico que corresponde

3.5.6. Aspectos éticos

La investigación; consideró los aspectos del Código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, se tuvieron en cuenta los artículos: 22, 23, 24, 25, 26 y 27 del capítulo III dedicado a la investigación. En la cual, se debe resaltar que, se deberá emplear: el consentimiento informado; cautelar la primacía del beneficio, sobre los riesgos; y, evitar la falsificación o el plagio. Justamente; todo lo detallado, implicó, que, en el proceso de recabar datos, se garantizará la confidencialidad y discreción del caso. También se ha tendido en cuenta:

- **La autonomía:**

Los participantes decidieron voluntariamente si participar o no en la investigación, pudiendo retirarse en cualquier momento si lo consideraban necesario; se le explico la necesidad de firmar el formato de consentimiento informado, los objetivos y propósito del estudio.

- **Beneficencia:**

Este estudio pretende obtener información relevante sobre el afrontamiento del estrés y su influencia en el manejo de conflicto en personal de seguridad del INPE, Puerto Maldonado.

- Justicia:

Todos los participantes del estudio, participaron sin distinción alguna, no se discrimino por razones de creencias, religión o nivel de instrucción.

Privacidad y confidencialidad:

Los participantes no fueron sometidos a ningún riesgo porque en los cuestionarios no se consignaron datos personales, por lo tanto, se garantizó la confidencialidad de la participación y se les explicó que los datos obtenidos son con fines de investigación.

También se ha considerado la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783 que tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, debido a que los resultados de esta investigación permiten intervenir y prevenir problemas de salud que estén presentando, el personal de seguridad del INPE; permitiendo cumplir los requerimientos de la RM 312 2011 MINSA.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados descriptivos e inferenciales del estudio afrontamiento al estrés y manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020, con sus respectivas interpretaciones

4.1. Análisis de datos descriptivos

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable afrontamiento del estrés

Tabla 3.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Afrontamiento del estrés.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	13	14,4%
	Regular	49	54,4%
	Alto	28	31,1%
	Total	90	100%

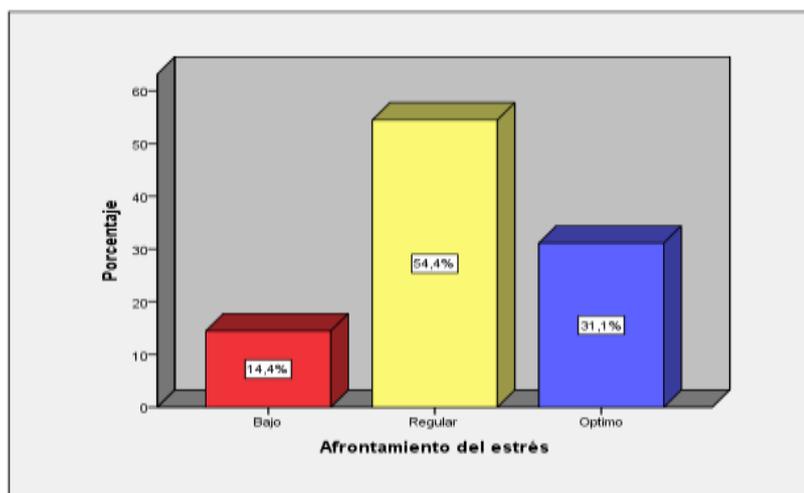


Figura 3. Percepción de afrontamiento del estrés.

Con respecto a la tabla 3 y figura 3, se observa a la variable Afrontamiento del estrés, donde el 54,4% de los encuestados manifestaron que la variable se encuentra en el nivel regular. Mientras el 31,1% de los encuestados revelaron que el afrontamiento del estrés es alto y el 1,4% revelaron que el afrontamiento de estrés es bajo.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión afrontamiento enfocado en el problema.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	15	16,7%
	Regular	44	48,9%
	Alto	31	34,4%
	Total	90	100%

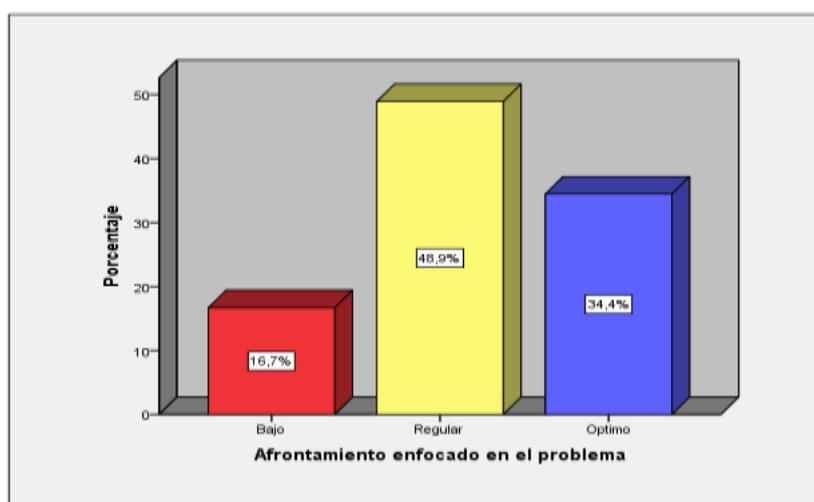


Figura 4. Percepción de afrontamiento enfocado en el problema.

Con respecto a la tabla 4 y figura 4, se observa a la variable afrontamiento enfocado en el problema, donde el 48,9% de los encuestados manifestaron que la dimensión se encuentra en el nivel regular. Mientras el 34,4% de los encuestados revelaron que el afrontamiento enfocado en el problema es alto y el 16,7% revelaron que el afrontamiento enfocado en el problema es bajo.

Tabla 5.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	15	16,7%
	Regular	47	52,2%
	Alto	28	31,1%
	Total	90	100%

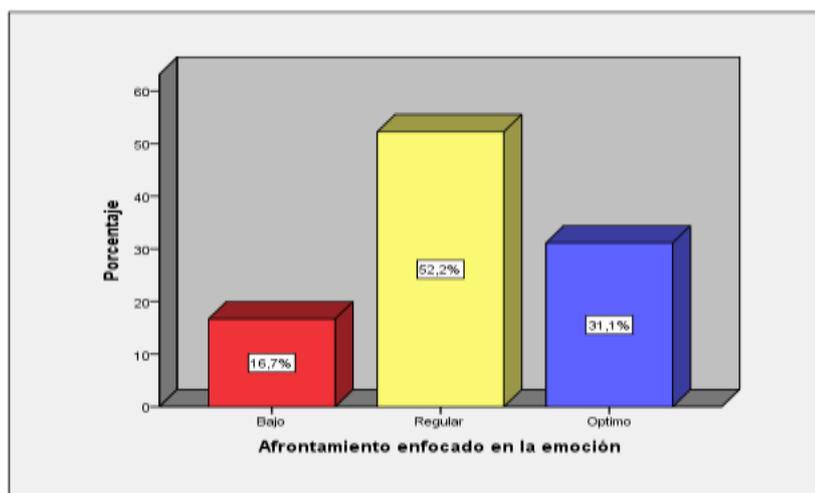


Figura 5. Percepción de afrontamiento enfocado en la emoción.

Con respecto a la tabla 5 y figura 5, se observa a la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción, donde el 52,2% de los encuestados manifestaron que la dimensión se encuentra en el nivel regular. Mientras el 31,1% de los encuestados revelaron que el afrontamiento enfocado en la emoción es alto y el 16,7% revelaron que el afrontamiento enfocado en la emoción es bajo.

Tabla 6.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión afrontamiento evitativo u otros estilos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	18	20%
	Regular	45	50%
	Alto	27	30%
	Total	90	100%

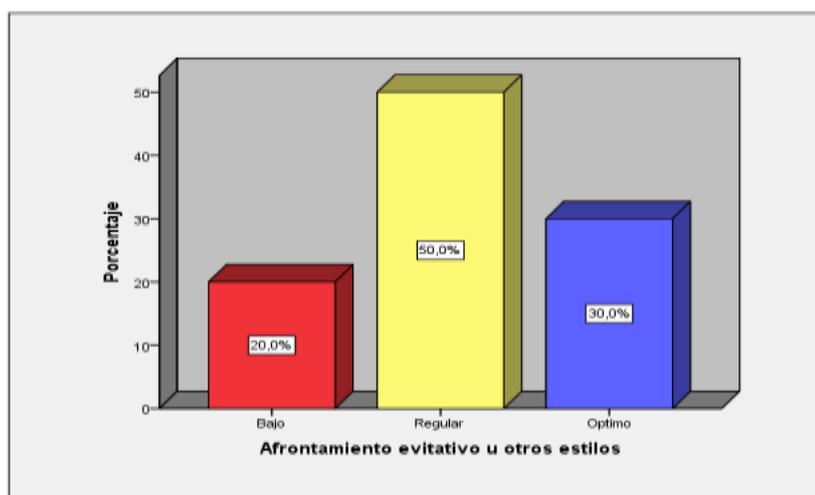


Figura 6. Percepción de afrontamiento evitativo u otros estilos.

Con respecto a la tabla 6 y figura 6, se observa a la dimensión afrontamiento evitativo u otros estilos, donde el 50% de los encuestados manifestaron que la dimensión se encuentra en el nivel regular. Mientras el 30% de los encuestados revelaron que el afrontamiento evitativo u otros estilos es alto y el 20% revelaron que el afrontamiento evitativo u otros estilos es bajo.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable manejo de conflictos

Tabla 7.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable manejo de conflicto.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy pocas veces	26	28,9%
	Regularmente	51	56,7%
	Frecuentemente	13	14,4%
	Total	90	100%

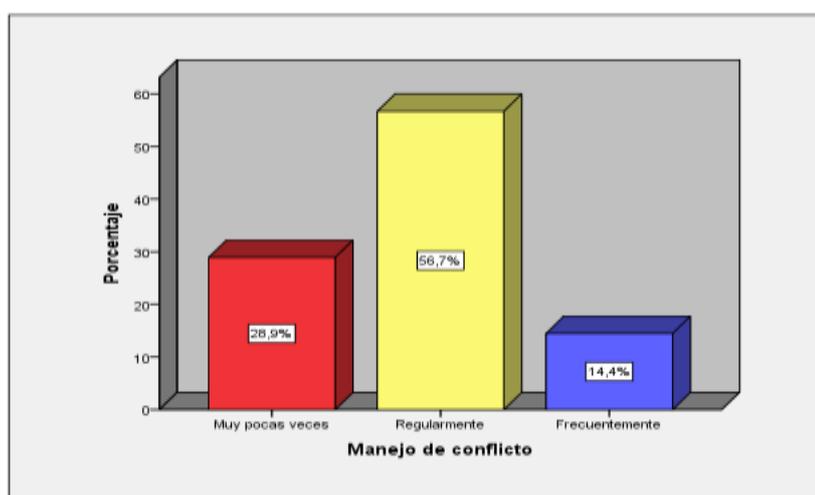


Figura 7. Percepción de manejo de conflicto.

Con respecto a la tabla 7 y figura 7, se observa a la variable manejo de conflicto, donde el 56,7% de los encuestados manifestaron que el manejo de conflicto se da regularmente. Mientras el 28,9% de los encuestados revelaron que el manejo de conflicto se da muy pocas veces y el 14,4% revelaron que el manejo de conflicto se da frecuentemente.

Tabla 8.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo competidor.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy pocas veces	29	32,2%
	Regularmente	45	50%
	Frecuentemente	16	17,8%
	Total	90	100%

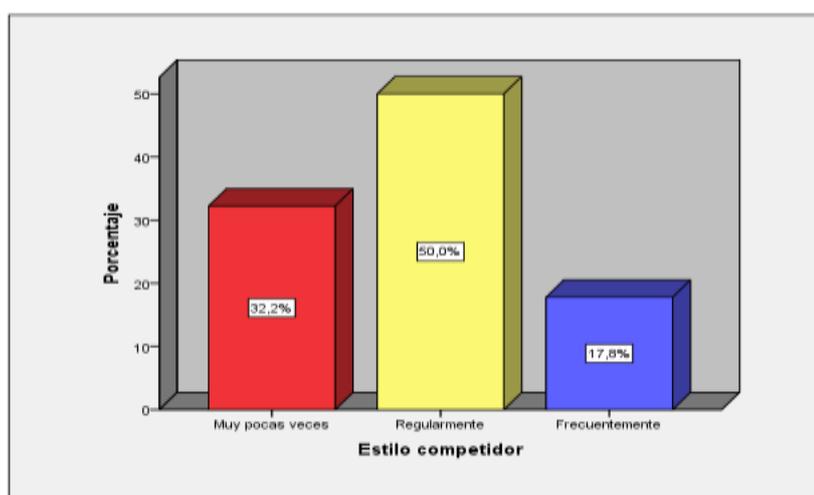


Figura 8. Percepción de estilo competidor.

Con respecto a la tabla 8 y figura 8, se observa a la dimensión estilo competidor, donde el 50% de los encuestados manifestaron que el estilo competidor se da regularmente. Mientras el 32,2% de los encuestados revelaron que el estilo competidor se da muy pocas veces y el 17,8% revelaron que el estilo competidor se da frecuentemente.

Tabla 9.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy pocas veces	11	12,2%
	Regularmente	51	56,7%
	Frecuentemente	28	31,1%
	Total	90	100%

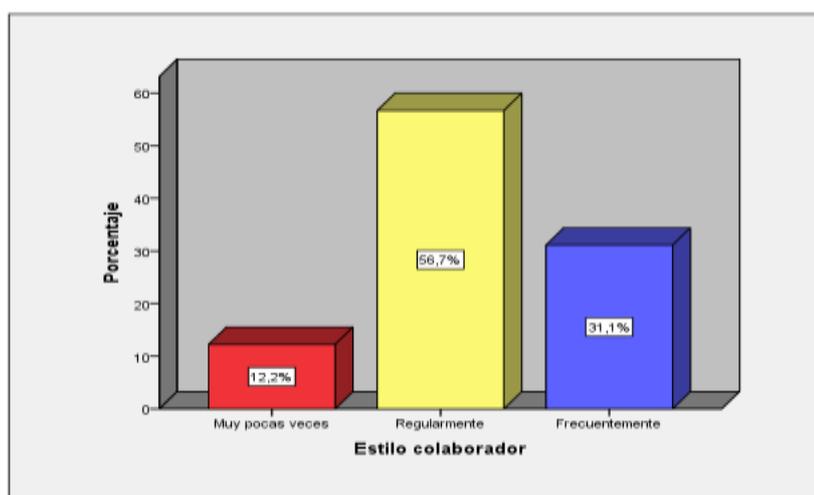


Figura 9. Percepción de estilo colaborador.

Con respecto a la tabla 9 y figura 9, se observa a la dimensión estilo colaborador, donde el 56,7% de los encuestados manifestaron que el estilo colaborador se da regularmente. Mientras el 31,1% de los encuestados revelaron que el estilo colaborador se da muy pocas veces y el 17,8% revelaron que el estilo colaborador se da frecuentemente.

Tabla 10.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo compromiso.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy pocas veces	14	15,6%
	Regularmente	50	55,6%
	Frecuentemente	26	28,9%
	Total	90	100%

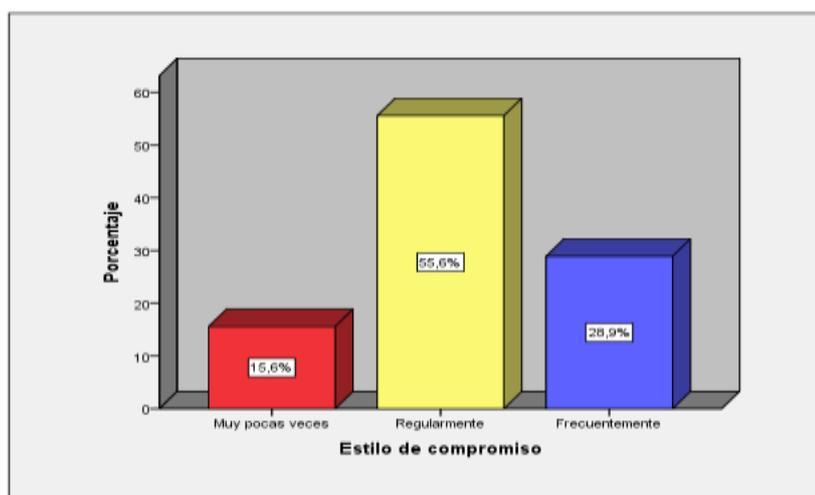
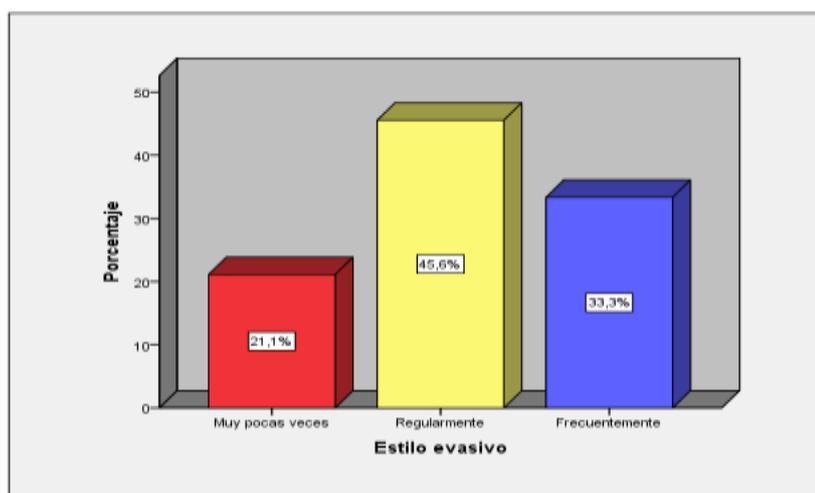


Figura 10. Percepción de estilo compromiso.

Con respecto a la tabla 10 y figura 10, se observa a la dimensión estilo compromiso, donde el 55,6% de los encuestados manifestaron que el estilo compromiso se da regularmente. Mientras el 28,9% de los encuestados revelaron que el estilo compromiso se da frecuentemente y el 15,6% revelaron que el estilo compromiso se da muy pocas veces.

Tabla 11*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo evasivo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy pocas veces	19	21,1%
	Regularmente	41	45,6%
	Frecuentemente	30	33,3%
	Total	90	100%

**Figura 11.** *Percepción de estilo evasivo.*

Con respecto a la tabla 11 y figura 11, se observa a la dimensión estilo evasivo, donde el 45,6% de los encuestados manifestaron que el estilo evasivo se da regularmente. Mientras el 33,3% de los encuestados revelaron que el estilo evasivo se da frecuentemente y el 21,1% revelaron que el estilo evasivo se da muy pocas veces.

Tabla 12.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión estilo complaciente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy pocas veces	27	30%
	Regularmente	45	50%
	Frecuentemente	18	20%
	Total	90	100%

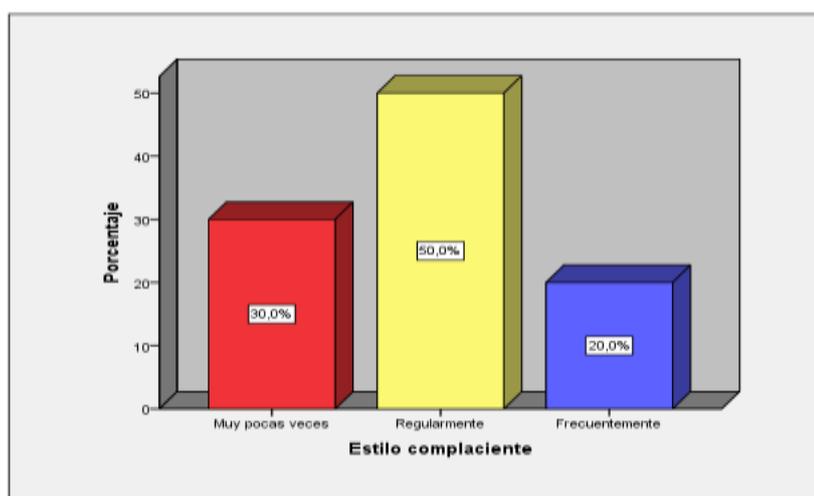


Figura 12. *Percepción de estilo complaciente.*

Con respecto a la tabla 12 y figura 12, se observa a la dimensión estilo complaciente, donde el 50% de los encuestados manifestaron que el estilo complaciente se da regularmente. Mientras el 30% de los encuestados revelaron que el estilo complaciente se da muy pocas veces y el 20% revelaron que el estilo complaciente se da frecuentemente.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 13.

Prueba de normalidad para las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Afrontamiento al estrés	,084	90	,030
Manejo de conflictos laborales	,095	90	,042

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 11, se presenta la prueba de la normalidad de las variables, se puede observar que el valor de probabilidad para ambas variables es menor al nivel de significancia (Valor $p = 0,030$ y $0,042 < 0,05$), en un diseño de asociación, para usar la estadística no paramétrica, es necesario que las dos variables cumplan la normalidad, en este caso las variables no cumplen con la normalidad, por lo que se realizó el análisis no paramétrico mediante Coeficiente Chi cuadrado.

4.3. Análisis inferencial

Tabla 14.

Ajuste del modelo y Pseudo R^2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	46,434				Cox y Snell ,253
Final	20,221	26,213	2	,000	Nagelkerke McFadden ,295 ,150

Función de enlace: Logit.

En la prueba de contraste de la razón de verosimilitud indica que el modelo logístico es significativo ($X^2 = 26,213$; $p < 0,05$). Con estos resultados se asegura que el afrontamiento del estrés influye significativamente sobre manejo de conflictos. Los resultados del Pseudo R cuadrado muestran tres coeficientes que miden la calidad del ajuste del modelo. En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del afrontamiento del estrés y como este influye en el manejo de conflictos en personal

de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020. El resultado del coeficiente de Nagelkerke, implica que la variabilidad en el manejo de conflictos depende del 29,5% del afrontamiento del estrés en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

4.3.1. Prueba de hipótesis

4.3.1.1. Prueba de la hipótesis general

Ho: El afrontamiento del estrés no influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

H1: El afrontamiento del estrés influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

Tabla 15.

Prueba paramétrica de la influencia significativa entre el afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Manejo de conflictos laborales1 = 1]	-3,612	,634	32,472	1	,000	-4,855	-2,370
	[Manejo de conflictos laborales1 = 2]	-,356	,396	,809	1	,368	-1,131	,420
Ubicación	[Afrontamiento al estrés1=1]	-3,562	,770	21,425	1	,000	-5,070	-2,054
	[Afrontamiento al estrés1=2]	-,795	,491	2,628	1	,105	-1,757	,166
	[Afrontamiento al estrés1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La puntuación Wald para este modelo indica que la variable afrontamiento al estrés responde de manera importante a la predicción de la variable manejo de conflictos de personal de seguridad; en el nivel 32,472 la significancia es de 0.000, es decir es menor al α 0.05. Aspecto que permite inferir que en la medida que el afrontamiento al estrés sea adecuada o mejor, entonces el manejo de conflictos

también se verá influenciada de manera positiva.

4.3.1.2. Prueba de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: El afrontamiento del estrés centrado en el problema no influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

H1: El afrontamiento del estrés centrado en el problema influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

Tabla 16.

Ajuste del modelo y Pseudo R2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés centrado en el problema en el manejo de conflictos.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Sólo intersección	61,691				Cox y Snell	,416
Final	13,298	48,394	2	,000	Nagelkerke	,485
					McFadden	,276

En la prueba de contraste, en el logaritmo de la verosimilitud indica que el modelo logístico es significativo con un Chi cuadrado de 48,394 y un valor de significancia de 0,000, valor que es inferior al α de 0.05. De acuerdo a ello el afrontamiento del estrés centrado en el problema influye significativamente sobre el manejo de conflictos. Los resultados del Pseudo R cuadrado muestran tres coeficientes que miden la calidad del ajuste del modelo. En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del afrontamiento del estrés centrado en el problema influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad en el manejo de conflictos depende el 48,5% del afrontamiento del estrés centrado en el problema en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

Tabla 17.

Prueba paramétrica de la influencia significativa el afrontamiento del estrés centrado en el problema en el manejo de conflictos.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Manejo de conflictos laborales = 1]	-3,805	,756	25,370	1	,000	-5,286	-2,325
	[Manejo de conflictos laborales = 2]	,152	,315	,234	1	,629	-,465	,770
Ubicación	[Afrontamiento centrado en el problema = 1]	-25,416	,000	.	1	.	-25,416	-25,416
	[Afrontamiento centrado en el problema = 2]	-,246	,443	,309	1	,578	-1,114	,622
	[Afrontamiento centrado en el problema = 3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En relación a la puntuación Wald, la variable el afrontamiento del estrés centrado en el problema responde de manera importante a la predicción de manejo de conflictos; en el nivel 25,370 con una significancia es de 0.000, valor inferior al α 0.05. Aspecto que permite inferir que en la medida que el afrontamiento del estrés centrado en el problema sea de mayor intensidad, entonces el manejo de conflictos también se verá influenciada de manera positiva.

Hipótesis específica 2

Ho: El afrontamiento del estrés enfocado en la emoción no influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

H1: El afrontamiento del estrés enfocado en la emoción influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

Tabla 18.

Ajuste del modelo y Pseudo R2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflictos.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	41,727				Cox y Snell ,131
Final	29,124	12,602	2	,002	Nagelkerke ,152 McFadden ,072

En la prueba de contraste, en el logaritmo de la verosimilitud indica que el modelo logístico es significativo con un Chi cuadrado de 12,602 y un valor de significancia de 0,000, valor que es inferior al α de 0.05. De acuerdo a ello el afrontamiento del estrés centrado en la emoción influye significativamente sobre el manejo de conflictos. En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se está presentando es la dependencia porcentual del afrontamiento del estrés enfocado en la emoción y como este influye en el manejo de conflictos del personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020. Se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad en el manejo de conflictos depende del 15,2% del afrontamiento del estrés enfocado en la emoción en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: El Afrontamiento del estrés enfocado en la evitación no influye en el manejo de conflictos del personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

H1: El Afrontamiento del estrés enfocado en la evitación influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

Tabla 19.

Ajuste del modelo y Pseudo R2 que explica la influencia el afrontamiento del estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflictos.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Sólo intersección	58,558				Cox y Snell	,384
Final	14,973	43,580	2	,000	Nagelkerke	,448
					McFadden	,249

En la prueba de contraste, en el logaritmo de la verosimilitud indica que el modelo logístico es significativo con un Chi cuadrado de 43,580 y un valor de significancia de 0,000, valor que es inferior al α de 0.05. De acuerdo a ello el afrontamiento del estrés enfocado en la evitación influye significativamente sobre el manejo de conflictos. En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se está presentando es la dependencia porcentual del afrontamiento del estrés enfocado en la evitación y como este influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020. Se aprecia en el coeficiente de Nagelkerke, que la variabilidad en el manejo de conflictos depende el 44,8% del afrontamiento del estrés enfocado en la evitación del personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

Tabla 20.

Prueba paramétrica de la influencia significativa el afrontamiento del estrés enfocado en la evitación en el problema en el manejo de conflictos.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Manejodeconflictoslab orales1 = 1]	-3,890	,759	26,267	1	,000	-5,378	-2,402
	[Manejodeconflictoslab orales1 = 2]	,058	,314	,034	1	,854	-,558	,674
Ubicación	[Afrontamientoevitativo uotrosestilos1=1]	-6,090	1,299	21,985	1	,000	-8,635	-3,544
	[Afrontamientoevitativo uotrosestilos1=2]	-,401	,447	,808	1	,369	-1,277	,474
	[Afrontamientoevitativo uotrosestilos1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En relación a la puntuación Wald, la variable el afrontamiento del enfocado en la evitación responde de manera importante a la predicción de manejo de conflictos; en el nivel 26,267 con una significancia es de 0.000, valor inferior al α 0.05. Aspecto que permite inferir que, en la medida que el afrontamiento del estrés enfocado en la evitación, u otros, sea de mayor intensidad, entonces el manejo de conflictos también se verá influenciado.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del Afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020. El resultado obtenido del objetivo general, al realizar la parte descriptiva fue, que 54.4% de los encuestados perciben que el afrontamiento frente al estrés es regular, 31,1% de los encuestados lo perciben alto, en ese mismo orden el 14,4% de los participantes tiene la percepción del afrontamiento del estrés como bajo, es decir más de la mitad de trabajadores perciben que el afrontamiento del estrés es vivido en un porcentaje regular.

En ese mismo orden al comprobar la dimensión afrontamiento del estrés enfocado en el problema, se aprecia que 48,9% % de los encuestados perciben que el afrontamiento frente al estrés enfocado en problema es regular, 34,4% de los encuestados lo perciben alto, y el 16,7% de los participantes tiene la percepción del afrontamiento del estrés enfocado en el problema como bajo, es decir que el mayor porcentaje de encuestados tienen la percepción de afrontar el estrés enfocado en el problema de manera regular. Estos resultados tienen cierta similitud con la investigación de Tataje (2020) quien analizo las características de personalidad y el estilo de afrontamiento del estrés demostrando que el (52,6%) de los agentes utilizan el estilo de afrontamiento centrado en el problema, lo que se relaciona con la edad (67%), con el nivel de instrucción (68,8%) y con los años de servicios (76,9%). Además, se encontró que las características de personalidad extravertida en el personal de seguridad los llevan a afrontar situaciones de estrés centrado en el problema.

En la dimensión Afrontamiento del estrés enfocado en la emoción, se puede apreciar que 52,2% % de los encuestados perciben que el afrontamiento frente al estrés enfocado en la emoción como regular, 31,1% de los encuestados lo perciben alto, y el 16,7% de los participantes tiene la percepción del afrontamiento del estrés enfocado en la emoción como bajo, es decir que el mayor porcentaje de encuestados tienen la percepción de afrontar el estrés enfocado en la emoción como regular, encontrando diferencia con respecto a la investigación presentada por Linares y Poma (2016), quienes obtuvieron resultados en el que, el 18.7% del

personal policial usan el estilo de afrontamiento enfocado al problema, el 12% usan el estilo enfocado a la emoción, es decir que ellos prefieren un afrontamiento activo ante situaciones estresante.

En la dimensión Afrontamiento del estrés enfocado en evitación u otros estilos, se puede apreciar que 50,% % de los encuestados perciben que el afrontamiento frente al estrés enfocado en la evitación como regular, 30% de los encuestados lo perciben alto, y el 20% de los participantes tiene la percepción del afrontamiento del estrés enfocado en la evitación u otros estilos como bajo, es decir que el mayor porcentaje de encuestados tienen la percepción de afrontar el estrés enfocado en la evitación de manera regular.

Al analizar el resultado de la segunda variable manejo de conflictos se puede observar que el 56,7% de los encuestados perciben que el manejo de conflicto se da regularmente. El 28,9% percibe que se da muy pocas veces y el 14,4% perciben que el manejo de conflicto se da de manera frecuente.

En cuanto a las dimensiones de la variable manejo de conflicto se puede observar de manera general que los encuestados perciben que hacen uso del manejo de conflictos en sus formas: competidor, colaborador, comprensivo, evasivo y complaciente de manera regular.

Teniendo en cuenta el resultado inferencial y dando respuesta a la hipótesis general, la puntuación Wald para este modelo indica que la variable afrontamiento al estrés responde de manera importante a la predicción de la variable manejo de conflictos del personal de seguridad; en el nivel 32,472 la significancia es de 0.000, es decir es menor al α 0.05. Aspecto que permite inferir que en la medida que el afrontamiento al estrés sea adecuada o mejor, entonces el manejo de conflictos también se verá influenciada de manera positiva. Al respecto Casullo y Fernández (2001), citado por Figueroa, et al. (2005) señalan de la importancia de la capacidad de afrontamiento del sujeto para poner en práctica acciones efectivas para dar solución a situaciones problemáticas y de esta manera manejar y reducir las tensiones que ellas generan. También se cita a Roche, Teague, Colvin (2014) quienes mencionaban que uno de los propósitos en la administración de los conflictos es la eficiencia y la efectividad, dado que son de vital importancia para

atenuar la ruptura de los conflictos y generar alternativas de solución.

Al realizar la prueba de la hipótesis específica 1, se aprecia que el afrontamiento del estrés centrado en el problema influye significativamente sobre el manejo de conflictos. El coeficiente de Nagelkerke, señala que la variabilidad en el manejo de conflictos, depende el 48,5% del afrontamiento del estrés centrado en el problema en personal de seguridad. Se encuentra similitud al estudio realizado por Castillo (2018) con personal de tratamiento del establecimiento penitenciario de Lurigancho, donde los resultados evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema a diferencia del estilo centrado en la emoción y el afrontamiento evitativo. Álvarez (2019) en el estudio de su tesis doctoral llevado a cabo con personal de un centro penitenciario de la ciudad de Arica-Chile, encontró que los 290 participantes tienden a utilizar como técnicas de afrontamiento la focalización en la solución del problema.

En ese mismo sentido en la hipótesis específica 2, los resultados precisan que el afrontamiento del estrés centrado en la emoción influye significativamente sobre el manejo de conflictos del personal encuestado. Se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad en el manejo de conflictos depende del 15,2% del afrontamiento del estrés enfocado en la emoción en personal de seguridad. Como se puede apreciar el porcentaje es menor al encontrado en el afrontamiento al estrés centrado en el problema, al respecto en el estudio realizado por Tataje (2020) que tuvo como objetivo identificar el tipo de afrontamiento al estrés que utiliza el personal de seguridad del establecimiento penitenciario de Lurigancho, dependiendo de la variable personalidad, encontró como resultado que los de personalidad de apertura utilizan el afrontamiento enfocado en las emociones.

En la hipótesis específica 3, los resultados arrojan que el afrontamiento del estrés enfocado en la evitación influye significativamente sobre el manejo de conflictos del personal encuestado. Se aprecia en el coeficiente de Nagelkerke, que la variabilidad en el manejo de conflictos depende el 44,8% del afrontamiento del estrés enfocado en la evitación del personal de seguridad. En relación al resultado encontrado se cita la investigación de Tataje (2020) con personal de seguridad del establecimiento penitenciario de Lurigancho, encontró que el personal que utiliza la

estrategia de afrontamiento al estrés centrado en la evitación de la resolución del problema presenta características de personalidad neuróticas.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Primera.** Se logró determinar que el Afrontamiento del estrés influye de manera regular o adecuado en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.
- Segunda.** Se pudo determinar que el Afrontamiento del estrés centrado en el problema influye a nivel regular o de manera Normal (48.5%) en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.
- Tercera.** Se determinó que el Afrontamiento del estrés enfocado en la emoción influye en un nivel bajo (15.2%) en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.
- Cuarta.** Según el último objetivo se pudo determinar que el Afrontamiento enfocado a la evitación influye en un nivel regular (44.8%) en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Si bien los resultados precisan de manera positiva que el manejo de conflictos depende el 48,5% del afrontamiento del estrés centrado en el problema, también señalan que el 44,8% del afrontamiento del estrés también es enfocado en la evitación lo que debe llevar a la reflexión del personal directivo del INPE, el fortalecer mediante capacitación periódica al personal sobre el afrontamiento activo donde el personal no se sienta limitado para actuar y de ser necesario buscar el consejo de personas entendidas, la búsqueda de material u otros que puedan aportar a la solución del problema.

Implementar actividades periódicas de naturaleza lúdica y dinámica con todo el personal de seguridad, encaminadas a identificar y detectar pensamientos relacionados a las dinámicas que viven en el centro y que de alguna manera despierta sentimientos, a veces no manejables, que pueden influir en sus acciones tanto en el centro laboral como en otros ámbitos de su vida.

De la misma manera; realizar de forma conjunta, actividades periódicas de naturaleza lúdica y dinámica con personal administrativo, ya que son también parte del contexto penitenciario y se debe articular las acciones y apoyos conjuntos, de tal manera que, las acciones sean compartidas y conocidas por todos, evitando los conflictos por comunicaciones distorsionadas que pueden provenir de fuentes externas.

Acercamiento de los directivos del establecimiento penitenciario, con el personal de seguridad y administrativo de manera periódica; especialmente, con aquellos que son nuevos y necesitan la orientación debida, para hacer buen uso de estrategias de afrontamiento en el contexto penitenciario; donde de por si, quien no está preparado, puede sucumbir e imitar modales de comunicación de los internos del recinto, pudiendo perjudicar su objetividad para un buen manejo de sus conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez (2019). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile. Tesis grado de doctor.* Universidad Complutense de Madrid.
file:///C:/Users/ADMIN/Desktop/patricia%20mopyobamba/bournout%20estrés,%20tecnicas%20de%20afrontamiento.en%20funcionarios%20de%20un%20centro%20penitenciario%20en%20chile.pdf
- Álvarez, Chacón, Sánchez (2016). *Síndrome de burnout y estrés laboral en funcionarios de prisiones en Chile. Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología* 9(1), 63–72, file:///C:/Users/ADMIN/Desktop/patricia%20mopyobamba/Dialnet-BurnoutEnFuncionariosDePrisionesEnChile-5794541.pdf
- Ander, E. (2011). *Aprender a investigar nociones básicas para la investigación social.* Editorial Brujas, Buenos Aires, Argentina.
- Arjona, J. (2001). *Un estudio sobre los estilos y las estrategias de afrontamiento y su relación con la variable adaptación. Psicología Científica, 1, 1-13.* Recuperado de <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/psicologiapdf-182-un-estudio-sobre-los-estilos-y-las-estrategias-de-afrontamiento-y-su-relacion-co.pdf>.
- Barra, E. (2003). *Psicología de la salud.* Santiago de Chile: Mediterraneo Ltda.
- Bernal, A., Arocena, F. & Cedillo, L. (2012). *Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres.* Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 17(2), pp. 295-311. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29224159014.pdf>.
- Bernal, C (2010). *Metodología de la investigación.* 3er. Edición. Editorial Pearson. Universidad de la Sabana, Colombia
- Blanco-Álvarez, T. y Thoem, M. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. Revista Costarricense de Psicología,* 36 (1).

- Borisoff, V. (1991). *Gestión de conflictos un enfoque de las técnicas de comunicación*. Madrid. España. (2ª ed). Diaz de Santos S.A.
- Bracco, Valdez Wakeham y Velázquez (2018). *Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: Aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos*. *Individuo y Sociedad*, Vol. 17, No. 3.
- Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Coyle, A. (2009). *La administración penitenciaria en el contexto de los derechos humanos: Manual para el personal penitenciario*. Centro Internacional de Estudios Penitenciarios. (S. Edición, Ed.) Londres, Reino Unido.
- Carver, C., Scheier, M. y Weintraub, J. (1989) Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Davies, L. (2004) *Education and Conflict: Complexity and Chaos*. Editorial Routledge, Washington D.C., USA.
- Figuerola, M.; Cotini, N.; Lacunza, A.; Levín, M & Estévez, A. (2005). *Estrategias de Afrontamiento y su Relación con el Nivel de Bienestar Psicológico. Un estudio con Adolescentes de Nivel Socioeconómico Bajo de Tucumán*. *Anales de Psicología*, 21, 66 - 72. Recuperado de: <http://revistas.um.es/analesps/article/viewFile/27171/26351>.
- Fenn, P., Gameson, R. (1992) *Construction Conflict Management and Resolution*. Editorial E&F N Spon. Londres, Inglaterra. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/29994.pdf>
- Gálvez, H. (2016). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A.* (Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Guatemala, México. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>

- Gala, A. (2016). Algunos aspectos importantes sobre la convivencia escolar. Publicado: Ago. 2016. Recuperado: <http://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2016/08/Revista-Huellas-4-Observatorio-Peru.pdf>
- Gonzales, E. (2016). *Estrés académico y estrategias de afrontamiento en estudiantes de 1° y 5° grado de secundaria de una institución educativa estatal de Lima Este, 2015* (Tesis de pregrado). Lima: Universidad Peruana Unión. http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/527/Elizabeth_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning
- Garcia-Moran M y Gil-Lacruz (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. ISSN 1560-6139, pp. 11-30
- García, J. (2013). Bienestar Psicológico, edad y género en universitarios españoles. *Salud y Sociedad*, 4(1), 048 – 058.
- Gonzales, M. (2006). *Gestión de conflictos laborales*. Editorial Innovación y Cualificación, SL, Madrid, España
- Gómez, C., & Gutierrez, S. (2005). *Inteligencia Emocional y los Abordajes de Conflictos Organizacionales adaptados por gerentes exitosos de Venezuela*. Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>
- Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación*. (6ta ed) Editorial: McGraw - HILL, Ciudad de México, México
- Hellriegue y Slocum (2004) *Comportamiento Organizacional* /por Hellriegel Don y Slocum John. 10a. ed. México: Thomson. ISBN970-686-367-2
- Jiang, S., Jin, X., Xiang, D., Goodlin-Fahncke, W., Zhang, D., Yang, S., y Xu, N. (2016). Punitive and rehabilitative orientations toward offenders among community correctional officers in China. *The Prison Journal*, 96, 771-792.
- Lazarus, R. y Lazarus, B. (2000). *Pasión y razón: la comprensión de nuestras emociones*. Barcelona, España: Paidós.

- Lazarus R. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* (7.a ed.). Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Linares, A., & Poma, Z. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en la dependencia de la Policía Nacional del Perú*. Universidad Peruana la Unión, Lima.
- Manual de Derechos Humanos. (2018). Recuperado el 19 de Abril de 2018, de <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/Manual-de-Derechos-Humanos-Aplicados-al-Contexto-Penitenciario.pdf>
- Montes, C., Rodríguez, D., y Serrano, G, (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anal. Psicol.* 30(1) <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.135171>
- OMS. (2004). Informe del estrés laboral en los países Europeos
- OIT (2016) Organización Internacional del Trabajo. Informe del estrés laboral <https://www.ilo.org>
- OIT (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño*. Editorial Centro Internacional de Formación de la OIT, Roma, Italia
- Pizarro A. (s.f.) Estrés en funcionarios. <file:///C:/Users/ADMIN/Desktop/patricia%20mopyobamba/estres%20en%20funcionarios%20penitenciarios%20-%20Gendarmer%C3%ADa%20de%20Chile.pdf>.penitenciarios
- Paniura, N. (2018) Influencia de las estrategias de afrontamiento en el bienestar psicológico de los estudiantes de quinto año de educación secundaria de la Institución Educativa Romeo Luna Victoria Arequipa 2018. Tesis de maestría. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7832/PSMpafenl2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Paoline, E.A., Lambert, E.G. y Hogan, N.L. (2015). Job stress and job satisfaction among jail staff: Exploring gendered effects. *Women & Criminal Justice*, 25, 339–359.

- Rahim, M. (2001). *Managing conflicto in organizations □ Gestionando conflictos en las organizaciones□*. London: Quorum books
- Rodríguez, M. (2014), Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga. *Rev.colomb. psiquiatr.* vol.43 no.3. ISSN 0034-7450. <http://dx.doi.org/10.10167j.rcp.2014.03.001>
- Roche, W., Teague, P., Colvin, A. (2014) *The Oxford Handbook of Conflict Management in Organizations*. Editorial Oxford University Press, Londres, Inglaterra.
- Rivera, L. (2014). *Los Síndromes de estrés*. España: Síntesis
- Sierra, J., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar.mal-estar e subjetividade, III (1). Recuperado el 24 de marzo de 2019, de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/malestar/v3n1/02.pdf>
- Tataje, M. (2020). *Personalidad y afrontamiento del estrés en agentes de seguridad de un penal – Lima*. Tesis grado de maestro. UNFV. <file:///C:/Users/ADMIN/Desktop/patricia%20mopyobamba/TATAJE%20VELIZ%20MAGDA%20FELICITA%20-%20MAESTRIA%20.pdf>
- Taylor, S. (2003). *Health psychology*. New York: McGraw Hill.
- Unesco (2011). *IV Jornada de cooperación Iberoamericana, Educación para la Paz, la convivencia democrática y los derechos humanos*. Editorial UREALC/UNESCO, Santiago de Chile, Chile
- Unicef (2000). *The two faces of education in ethnic conflict*, Editorial Arti Grafiche Ticci, Roma, Italia
- Uribe, A., Ramos, I., Villamil, I. y Palacio, J. E. (2018). *La importancia de las estrategias de afrontamiento en el bienestar psicológico en una muestra escolarizada de adolescentes*. *Psicogente* 21(40), 440-457. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3082>
- Velázquez, T., Bracco, L., Hildebrand, A., Wakeham, A., Valdez, R., Florentini, M., Cervantes, L. & Oviedo, V., (2015). *Síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios de Lima*.

Apuntes de psicología, 33 (2), 57-65.

Yaringgrado, J. (2016) *Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima y Huancayo*. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/1289>

4

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés centrado en el problema en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?</p> <p>¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?</p> <p>¿De qué manera influye el Afrontamiento del estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020 ?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>¿Determinar la influencia del Afrontamiento del estrés en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivos específicos Determinar la influencia del Afrontamiento del estrés centrado en el problema en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020</p> <p>¿Determinar la influencia del Afrontamiento del estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?</p> <p>¿Determinar la influencia del Afrontamiento enfocado a la evitación en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020 ‘?</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿El Afrontamiento del estrés influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específicas H1: El Afrontamiento del estrés centrado en el problema influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020</p> <p>¿El afrontamiento del estrés enfocado en la emoción influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020?</p> <p>¿El Afrontamiento del estrés enfocado en la evitación influye en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020 ‘?</p>	<p>Variable 1: Afrontamiento del estrés</p> <p>Dimensiones Afrontamiento enfocado en el problema Afrontamiento enfocado en la emoción Afrontamiento Evitativo u otros estilos</p> <p>Variable 2: Manejo de conflictos</p> <p>Dimensiones Estilo competidor Estilo colaborador Estilo de compromiso</p>	<p>Tipo y diseño de investigación Tipo: Básica Diseño: No experimental. Transversal Descriptivo Correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo</p> <p>Población y muestra Población: Estuvo constituida por 90 participantes Muestra: Censal</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Variable 1: Afrontamiento del estrés Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)</p> <p>Variable 2: Manejo de conflicto Técnicas: encuesta Instrumentos: Conflict Mode Instrument (TKI)</p> <p>Estadística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva: Tablas y figuras • Inferencial: Se utilizó el estadístico: Chi cuadrado

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

Operacionalización de la variable Afrontamiento del estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel
Afrontamiento enfocado en el problema	Afrontamiento Activo	1,14,27,40	Nominal	Bajo Regular Óptimo
	Planificación de Actividades	2,15,28,41		
	La suspensión de otras actividades	3,16,29,42		
	Postergación del Afrontamiento	4,17,30,43		
	Búsqueda de apoyo Social	5,18,31,44		
Afrontamiento enfocado en la emoción	Búsqueda de soporte emocional	6,19,32,45		
	Reinterpretación positiva y desarrollo personal	7,20,33,46		
	Aceptación	8,21,34,47		
	Acudir a la religión	9,22,35,48		
	Análisis de las emociones	10,23,36,49		
Afrontamiento Evitativo u otros estilos	Negación	11,24,37, 50		
	Conductas inadecuadas	12, 25, 38,51,		
	Distracción	13,26,39, 52		

Operacionalización de la variable Manejo de conflicto

Dimensione	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Estilo competidor	Orientado hacia el poder Satisfacer los propios intereses	3A,6B,8A,9B,10A 14B,13B,6B,17A,22B,25A,28A	Nominal	Alto Regular Bajo
Estilo colaborador	Orientado a encontrar solución que satisfaga plenamente objetivos comunes	2B, 5A, 8B,11A, 14A, 19A, 20A, 21B, 23A, 26B, 28B, 30B		
Estilo de compromiso	implica enfrentarse a un asunto más directamente	2A, 4A, 7B, 10B, 12B, 13A, 18B, 20B, 22A, 24B, 26A, 29A		
Estilo Evasivo	Apartarse de una situación amenazadora.	1A, 5B, 6A, 7A, 9A, 12A, 15B, 17B, 19B, 23B, 27A, 29B		
Estilo complaciente	Cooperativo, Deja de lado sus propios intereses	1B, 3B, 4B, 11B, 15A, 16A, 18A, 21A, 24A, 25B, 27B, 30A		

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS DE KARVER

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 que cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquello QUE MAS USA.

No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

HOJA DE PREGUNTAS

N°		Nunca	Siempre
		No	Si
1	Hago acciones adicionales para solucionar problemas que ocurren en el INPE		
2	Elaboro un plan de acción para solucionar problemas cotidianos		
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.		
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para resolver 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 para tener alternativas de solución		
10	Emocionalmente me perturbo hasta liberar mis emociones		
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12	Dejo de lado mis metas profesionales		
13	Me dedico a trabajar, realizar otras actividades para alejar el problema de mi pensamiento		
14	Concentro mis esfuerzos para solucionar problemas con los familiares de los internos		
15	Planifico un plan de acción para dar solución a problemas imprevistos		
16	Me dedico a enfrentar situaciones de alteración del orden interno dejando incluso 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 con los internos en forma positiva.		
21	Acepto que la emergencia ha ocurrido y no podrá ser cambiado.		
22	Deposito mi confianza en Dios.		

23	Liberando mis emociones recién me tranquilizo		
24	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente		
25	Dejo de perseguir mis propósitos laborales		
26	Ve películas por TV, YouTube para pensar menos en el problema.		
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse para mantener la seguridad		
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar problema de los internos		
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en problemas inmediatos		
30	Me aseguro de no empeorar los problemas por actuar muy pronto.		
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema		
32	Converso con alguien sobre el problema ocasionado con los familiares de los internos.		
33	Aprendo algo de la experiencia vivida		
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 que expreso esos sentimientos a otros		
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema		
38	Acepto que no puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado.		
39	Pienso en otras cosas que no se relacionen al problema		
40	Actúo directamente para controlar los problemas ocasionados por los internos		
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 acostumbrado		
49	Me perturbo emocionalmente al poner atención al problema		
50	Me digo a mí mismo, "Esto es irreal".		
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema		
52	Duermo más de lo usual		

CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1	EVALUADO(A)	
2	EDAD	
3	SEXO	
4	ESTADO CIVIL	
5	DISTRITO	
6	FECHA	
7		
8	EVALUADOR(A)	

INSTRUCCIONES:

Considere algunas situaciones en las cuales sus decisiones no concuerdan con las de los demás ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?

En las páginas siguientes hay varios pares diferentes de situaciones que describen posibles respuestas que pueden coincidir con Ud. En la que coincida con Ud. O le sea más cercana a su forma de ser, por favor MARQUE CON UNA ASPA "X", la alternativa (A o B).

No existen respuestas adecuadas o inadecuadas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales. Gracias por su participación.

N°	ÍTEMS	A	B
1	A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A. Trato de buscar una solución de compromiso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Puedo tratar de limar asperezas y mantener la relación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A. Trato de buscar una solución de compromiso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	A. Trato de evitarme desagradados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Trato de imponer mi posición.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Cedó en algunos puntos a cambio de lograr otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	A. Habitualmente, soy decidido para lograr Mis objetivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Trato de que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10	A. Soy decidido para lograr mis objetivos.		
	B. Trato de encontrar una solución de compromiso.		
11	A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.		
	B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener una relación.		
12	A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.		
	B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.		

N°	ÍTEMS	A	B
13	A. Propongo una posición intermedia.		
	B. Hago presión por mis puntos de vista.		
14	A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas.		
	B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.		
15	A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.		
	B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.		
16	A. Trato de no herir los sentimientos del otro.		
	B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.		
17	A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.		
	B. Trato de hacerlo que pueda para evitar tensiones inútiles.		
18	A. Sí hacer feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.		
	B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.		
19	A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.		
	B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditar.		
20	A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.		
	B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.		
21	A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.		
	B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema.		
22	A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.		
	B. Impongo mis deseos.		
23	A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.		
	B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.		
24	A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante trato de cumplir tus deseos.		
	B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.		
25	A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.		
	B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.		
26	A. Propongo una proposición intermedia.		

	B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.		
27	A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.		
	B. Sí hace feliz a la otra persona podría dejarlo mantener sus puntos de vista.		
28	A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.		
	B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.		
29	A. Propongo una posición intermedia.		
	B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.		
30	A. Trato de no herir los sentimientos del otro.		
	B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podemos resolverlo.		

Anexo 4: Validez de instrumento de investigación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jose Carmen Azevedo Ataje DNI: 08064695

Especialidad del validador: Metodología

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

16 de 20 del 2020

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

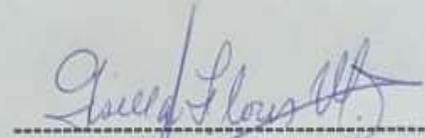
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Gisella Socorro Flores Mejía..... DNI:.... 06093118.....

Especialidad del validador:.....Doctora en Psicología.....

Lima, 19 de Noviembre del 2020

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

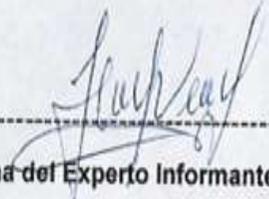
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carafen Urbano Virginia A. DNI: 31683051

Especialidad del validador: Mg. Orientación Educativa

20 de 10 del 2020

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Matriz de datos

Afrontamiento al estrés

Afrontamiento centrado en																				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18
1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	16
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	19
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	17
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	16
0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	17
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	15
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	16
1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	9
1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	13
1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	11
1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	15
1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	15
1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	10
1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	14
1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	14
0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	14
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	16
1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	13
1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	8
1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	14
1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	12
1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	8
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	11
1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	10
1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	15
1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	7
1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	15
0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	18
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	14
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	16
0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	14
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	13
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	15
0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	13

Afrontamiento centrado en																				
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	16
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	19
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	18
1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	20
0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	17
1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	16
1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	12
1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	15
1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	16
1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	9
1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	13
1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	15
1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	11
1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15
1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	15
1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	10
1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	14
1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	14
0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	14
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	16
1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	13
1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	8
1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	14
1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	12
1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	8
1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	10
1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	12
1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	11
1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	10
1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15
1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	7
1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	16
1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	15
0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	18
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	19
0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	14
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	16
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	14
0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	16
0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	16
0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	13
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	14
1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	15
0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	13
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	15
0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	13

CONFIABILIDAD

Estudiante	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	It26	It27	It28	It29	It30	It31	It32	It33	It34	It35	It36	It37	It38	It39	It40	It41	It42	It43	It44	It45	It46	It47	It48	It49	It50	It51	It52	Suma
1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	38
2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	16
3	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	
4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	12	
5	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	21		
6	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	18		
7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	12			
8	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	39			
9	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	34			
10	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42		
11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	39			
12	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	17	
13	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	27		
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	37		
15	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	
Suma	9	10	8	10	8	9	9	8	11	7	1	11	6	9	6	11	10	5	10	9	10	8	10	8	9	9	8	11	7	1	11	6	9	6	11	10	5	10	6	11	10	5	10	10	5	10	6	11	10	5	10	13	
p	0.60	0.67	0.53	0.67	0.53	0.60	0.60	0.53	0.73	0.47	0.07	0.73	0.40	0.60	0.40	0.73	0.67	0.33	0.67	0.60	0.67	0.53	0.67	0.53	0.60	0.60	0.53	0.73	0.47	0.07	0.73	0.40	0.60	0.40	0.73	0.67	0.33	0.67	0.33	0.67	0.40	0.73	0.67	0.33	0.67	0.67	0.87	147.2					
q	0.40	0.33	0.47	0.33	0.47	0.40	0.40	0.47	0.27	0.53	0.93	0.27	0.60	0.40	0.60	0.27	0.33	0.67	0.33	0.40	0.33	0.47	0.33	0.47	0.40	0.40	0.47	0.27	0.53	0.93	0.27	0.60	0.40	0.60	0.27	0.33	0.67	0.33	0.60	0.27	0.33	0.67	0.33	0.60	0.27	0.33	0.67	0.33	0.13				
pq	0.24	0.22	0.25	0.22	0.25	0.24	0.24	0.25	0.20	0.25	0.06	0.20	0.24	0.24	0.24	0.20	0.22	0.22	0.22	0.24	0.22	0.25	0.22	0.25	0.24	0.24	0.25	0.20	0.25	0.06	0.20	0.24	0.24	0.24	0.20	0.22	0.22	0.22	0.24	0.20	0.22	0.22	0.22	0.22	0.24	0.20	0.22	0.22	0.22	0.12	11.38		
Numero de persona =	15																																																				
Numero de items =	52																																																				
	0.941																																																				

Anexo 6: Propuesta de valor

La investigación “Afrontamiento del estrés y su influencia en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE-Puerto Maldonado 2020, ha permitido identificar los estilos de estrategias de afrontamiento que ostenta el personal de seguridad del INPE, al igual que los estilos de manejo de conflicto,

Frente a los resultados obtenidos se puede apreciar que en mayor proporción se encuentran orientados a afrontar el estrés enfocado en el problema, lo que les permite ser objetivos al momento de asumir acciones; no obstante también, un porcentaje menor, se enfoca en la emoción y evitación.

Las acciones sugeridas al respecto es que el personal de seguridad periódicamente pueda tener espacios de encuentros y dinámicas grupales con profesionales de la salud como psicólogos, que les ayude a procesar sentimientos, frustraciones o cualquier otro sentimiento negativo que se pueda generar de las situaciones que viven al interior del penal tanto con familiares como con internos.

El abordaje cognitivo conductual, en espacios cerrados, es beneficioso; ya que, el personal de seguridad, aprendería a identificar la situación problemática y procesar la emoción o sentimiento; de tal manera que, lo viva como parte del desempeño laboral y no comprometa sus capacidades personales para que de esta manera su actuar sea cada vez más objetivo y no contamine a otros contextos de su vida, como el amical y familiar.