



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS:**

**“CLIMA LABORAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS  
EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA PUNO, 2020.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. CATERIN LYS ATENCIO SERRUTO**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por siempre estar en mi corazón y derramar todas sus bendiciones. A mi mamita Justa, por darme todo el apoyo para continuar con mis estudios y así lograr mis metas trazadas.

A mi papito Luis, por inculcarme la humildad y el amor por el prójimo, a toda mi familia por creer siempre en mí y amarme incondicionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad Privada TELESUP.

A mis profesores y a los expertos, por su apreciación en el trabajo de investigación.

## RESUMEN

La presente investigación titulada, "Clima laboral y afrontamiento del estrés en la Corte Superior de Justicia Puno, 2020", tiene el objetivo de establecer la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés. La metodología consistió en la realización de un estudio descriptivo, prospectivo con diseño correlacional; la muestra de estudio estuvo formada por 45 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno, a quienes se les aplicó los dos instrumentos de recolección de información previamente validados. El análisis estadístico es descriptivo y para probar las relaciones entre las variables, se utilizó la prueba de Chi cuadrado y el coeficiente de contingencia de Pearson, con un nivel de confianza al 95%. Teniendo los siguientes resultados, se determinó que la realización personal en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, es medio y el afrontamiento del estrés centrado en el problema, además, existe relación estadística entre la realización personal y el afrontamiento del estrés ( $p=010$ ). El involucramiento laboral en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es desfavorable y el afrontamiento del estrés centrado en el problema. Existe relación estadística entre la realización personal y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ). La supervisión en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es media y el afrontamiento del estrés centrado en el problema, existe relación estadística entre la supervisión y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ). Se determinó que, la comunicación en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es desfavorable y el afrontamiento del estrés centrado en el problema. Existe relación estadística entre la comunicación y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ). Las condiciones laborales en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno son el afrontamiento del estrés centrado en el problema, existe relación estadística entre las condiciones laborales y el afrontamiento del estrés ( $p=002$ ). En conclusión, el clima laboral en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es medio y el afrontamiento del estrés centrado en el problema, existe relación estadística entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés ( $p=010$ ); la fuerza de la correlación es de nivel regular.

**Palabras clave:** afrontamiento, clima laboral, Corte superior estrés, justicia.

## ABSTRACT

The present research "Work climate and coping with stress in the Superior Court of Justice Puno, 2020", aims to establish the relationship between the work environment and coping with stress. The methodology consisted of conducting a descriptive, prospective study with a correlational design; The study sample is made up of 45 collaborators of the Superior Court of Justice of Puno, to whom the two previously validated information collection instruments were applied, the statistical analysis is descriptive and to test the relationships between the variables, the test of Chi square and Pearson's contingency coefficient, with a 95% confidence level. Having the following results: it was determined that personal fulfillment in collaborators of a Superior Court of Justice Puno, is medium and the coping with stress focused on the problem, there is a statistical relationship between personal fulfillment and coping with stress ( $p = 010$ ) The labor involvement in collaborators of a Superior Court of Justice Puno is unfavorable and the coping with stress centered on the problem, there is a statistical relationship between personal fulfillment and coping with stress ( $p = 0001$ ). Supervision in collaborators of a Superior Court of Justice Puno is average and the coping with stress centered on the problem, there is a statistical relationship between supervision and coping with stress ( $p = 0001$ ). It was determined that communication in collaborators of a Superior Court of Justice Puno is unfavorable and the coping with stress focused on the problem, there is a statistical relationship between communication and coping with stress ( $p = 0001$ ). The working conditions in collaborators of a Superior Court of Justice Puno is medium and the coping with stress focused on the problem, there is a statistical relationship between working conditions and coping with stress ( $p = 002$ ). Conclusion: the work environment in collaborators of a Superior Court of Justice Puno is medium and the coping with stress centered on the problem, there is a statistical relationship between the work environment and coping with stress ( $p = 010$ ), the strength of the correlation is regular level.

**Keywords:** coping, work environment, High court stress, justice.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Justificación del estudio .....	17
1.3.1. Teórica .....	17
1.3.2. Práctica .....	18
1.3.3. Metodológica .....	18
1.4. Objetivo de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO:.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables .....	34
2.2.1. Bases teóricas del clima laboral o clima organizacional .....	34
2.2.2. Bases teóricas del estrés y afrontamiento del estrés.....	38



2.3. Definición de términos básicos.....	44
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis específicas.....	47
3.2. Variables de estudio: .....	47
3.2.1. Definición conceptual .....	47
3.2.2. Definición operacional .....	48
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	50
3.3.1. Tipo de investigación.....	50
3.3.2. Nivel de investigación.....	50
3.4. Diseño de la investigación .....	51
3.5. Población y muestra de estudio .....	52
3.5.1. Población .....	52
3.5.2. Muestra.....	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	53
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos:.....	53
3.7. Métodos de análisis de datos: .....	60
3.8. Aspectos éticos .....	60
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
4.1. Relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	63
4.2. Relación del factor realización personal y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020. ....	64
4.3. Relación entre el factor de involucramiento laboral y afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.	66
4.4. Relación del factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	67
4.5. Relación entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020. ....	69

4.6. Relación del factor de condiciones laborales y el afrontamiento de  
estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

70

<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>72</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>83</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	86
Anexo 3: Instrumentos.....	87
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	93
Anexo 5: Matriz de datos.....	103
Anexo 6: Propuesta de valor .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	63
Tabla 2.	Relación entre realización personal y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	64
Tabla 3.	Relación entre involucramiento laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	66
Tabla 4.	Relación entre la supervisión y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	67
Tabla 5.	Relación entre la comunicación y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	69
Tabla 6.	Relación entre condiciones laborales y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	63
Figura 2. Relación entre realización personal y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	65
Figura 3. Relación entre involucramiento laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	66
Figura 4. Relación entre la supervisión y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	68
Figura 5. Relación entre la comunicación y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	69
Figura 6. Relación entre condiciones laborales y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.....	71

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral y el afrontamiento del estrés, son constructos psicológicos relacionados con la persona humana, en el presente caso elevan su importancia, ya que de ambos depende la armonía de las relaciones sociales en el entorno laboral, tanto público como privado. En el Perú, encontramos diversas propuestas y estudios de especialistas en el campo psicológico y organizacional, lo que nos demuestra que es un tema relevante de interés social.

En ese sentido, cabe precisar que en toda organización existen colaboradores, que hacen posible el desarrollo de la misma, quienes independientemente de su jerarquía, cumplen con roles de trabajo específicos de acuerdo a lo estipulado por su empleadora, roles que desencadenan constantes relaciones interpersonales entre colaboradores. También, ponen a prueba y llevan al límite todas sus capacidades y aspectos que influyen directamente en su rendimiento laboral.

En este análisis, resulta trascendental conocer y establecer si existe relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno para precisar la extensión y la profundidad de los mismos, con el propósito de favorecer la innovación de medidas para mitigar cualquier deficiencia, tomando como punto de partida los lineamientos encontrados en éste estudio; con la finalidad de alcanzar un mejoramiento de la calidad del clima laboral, y que esta sociedad del conocimiento se vincule a las necesidades sociales y al manejo de emociones respecto a las situaciones laborales de estrés que se presenten día a día. Todo ello, con la finalidad de aprender a buscar, procesar, sistematizar y evaluar la información para aplicarla de manera contextual en un determinado entorno y escenario cada vez más competitivo.

Esta información permitirá conocer si el clima laboral es significativo para el mejor desempeño de los colaboradores, teniendo en cuenta las situaciones de estrés sopeadas a diario en torno a la Corte Superior en estudio; a fin de contribuir a reducir la brecha y mantener activa la participación del psicólogo en el campo

organizacional y lograr un buen ambiente laboral acompañado de colaboradores preparados para enfrentar adecuadamente las situaciones de estrés.

El presente trabajo, consta de: Capítulo I. Problema de Investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, problema general problemas específicos, justificación del estudio, objetivo general y objetivos específicos; los mismos que precisan el motivo del estudio; capítulo II. Comprende el marco teórico, que es la recopilación de datos relacionada al tema de investigación, el marco conceptual que contiene términos básicos que encaminan el estudio y la interpretación de los resultados; capítulo III. Métodos y materiales, comprende las hipótesis, variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño, unidad de análisis, muestra, instrumento y método usado para la recolección de datos, finalmente los aspectos éticos de la presente investigación; capítulo IV. Presenta el análisis e interpretación de resultados de la investigación, se interpretan las tablas estadísticas y se verifican las hipótesis, dando a conocer aspectos importantes que sustentan la investigación.

Por último, se detalla el análisis de discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones que serán la base para posteriores investigaciones relacionadas a clima laboral y afrontamiento del estrés, finalmente los anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La situación compleja que se vive hoy en día en nuestro entorno social, ha deteriorado considerablemente las posibilidades de empleo a nivel mundial, (Blanch & Cantera, 2009). Entre otros casos, existen personas que cuentan con un empleo temporal no estable, personas que tienen frecuente amenaza a desempleo, otras soportan sobre carga ocupacional, algunas tienen ambigüedad de roles laborales y hasta abandonan su lugar de trabajo.

Es así que, indagando en la opinión de diferentes personas, ellos señalan que se sienten más presionados estando dentro de un contexto laboral, reaccionando a esto de diferentes modos en función a ciertas características personales, psicológicas o psicosociales. (Castillo Ramírez, 2001).

Se dice que, cuando las sobrecargas superan las posibilidades de hacer frente a una situación dada, se manifiesta gradualmente el agotamiento emocional, desinterés, falta de concentración, la disminución de la productividad y la frustración en el trabajo, que en conjunto desencadena el estrés que con mayor frecuencia llega hasta otros cuadros de desgaste laboral o burn out.

Para Castillo Ramírez (2001), el Burnout es de alto impacto en el ámbito laboral debido a sus efectos negativos en el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores, esto es originando por el desgaste de las relaciones personales que se presentan a diario dentro de un clima laboral tenso, motivo por el que se le vincula directamente a situaciones de estrés para el colaborador. El sujeto se siente imposibilitado para desenvolverse empáticamente con sus compañeros, para ello hace el uso y aplicación de las estrategias de afrontamiento o recursos personales como pensamientos, acciones con las cuales enfrenta situaciones de estrés y dificultad.

La gestión del clima laboral, es parte fundamental del rol del Presidente en una Corte Superior de Justicia, pues como máxima autoridad debe conducir con éxito su equipo de trabajo, alineando objetivos y comportamientos en sus colaboradores, lo cual se verá reflejado en la efectiva productividad.

El Poder Judicial, como cualquier otra Institución Pública cuenta con un gran número de colaboradores que están al servicio de los ciudadanos a ellos se les denomina servidores públicos, quienes dentro del ejercicio de sus funciones se ven inmersos en situaciones de permanente estrés, debido a la elevada carga laboral combinada con el desinterés de mantener un clima laboral activo y armonioso entre colaboradores.

Por las consideraciones expuestas, es importante conocer si el clima laboral y el afrontamiento del estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno guardan relación, teniendo en cuenta la diversidad de conflictos que sopesan a diario en el buen desempeño de sus labores a nivel nacional.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cuál es la relación entre el Clima Laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Qué relación existe entre el factor de realización personal y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?

PE 3. ¿Cómo se relaciona el factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?

PE 4. ¿Qué relación existe entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?

PE 5. ¿Cuál es la relación entre el factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?



### **1.3. Justificación del estudio**

En el Perú, actualmente existen 29 Cortes Superiores de Justicia, donde se cuenta con el apoyo de miles de colaboradores. En el caso específico de Puno, se tiene aproximadamente 50 colaboradores laborando en forma presencial, dado a la coyuntura compleja del COVID-19; siendo ellos el origen del presente trabajo de investigación. Considerando que, las personas tienen un trabajo para sustentar sus gastos personales y familiares, pero también son seres humanos que para desenvolverse de mejor manera en su ambiente de laboral necesitan estímulos, en mérito a que a diario se encuentran bajo presión debido a la carga de trabajos de la entidad, ello los conlleva a enfrentar situaciones extremas de estrés y hasta relaciones incompatibles con sus compañeros y el entorno. Tales, son temas que deben ser enfocados desde el punto de vista del bienestar del colaborador dentro de su ámbito de trabajo, para evitar a futuro inconvenientes como el abandono. Así mismo, se ha visualizado, que son múltiples los inconvenientes que se presentan dentro de un centro laboral y más aún si este tiene sedes en varias localidades; en el presente caso existen sedes en cada una de las provincias de la región Puno.

#### **1.3.1. Teórica**

Se espera saber con los resultados, si los conocimientos previos en relación a Clima Laboral al que definimos como ambiente en el que se desarrollan las actividades del colaborador dentro de la institución, relaciones interpersonales, estado anímico de colaboradores y jefes. Se debe señalar también, que la calidad del clima laboral se verá influenciada directamente en la satisfacción de los colaboradores y con ello mejorará la productividad de la entidad, generará grandes éxitos, si el clima laboral es positivo trabajarán con más dedicación, entusiasmo y resaltando los mejores niveles de rendimiento y satisfacción. Ante un Clima laboral negativo, los objetivos y la misión del colaborador dentro de la entidad se verán perjudicados, y esto generara bajo rendimiento.

Mingote Adán *et.al.* (2011), Los colaboradores se encuentran en constante presión, por ello tienen posibilidad de manifestar enfermedades tanto físicas como mentales.

Zeidner y Hammer (1992), citado en Bulnes (2003) señalan que, los recursos de afrontamiento logran ser todo aquello que le permite a la persona manejar situaciones estresantes de forma eficiente, por lo que finalmente experimenta poco o ningún síntoma cuando se encuentran en situaciones estresantes, recuperándose rápidamente de su exposición.

Ante dichas explicaciones, se puede decir que, las personas no necesariamente desarrollan problemas físicos o mentales. Por lo tanto, la presente investigación pretende analizar si existe una relación entre el clima laboral y afrontamiento del estrés y las posibles respuestas que tiene cada colaborador.

### **1.3.2. Práctica**

El aporte a los colaboradores partiendo de su derecho a un buen Clima Laboral dentro de la institución para la que trabajan, los resultados encontrados nos permiten explicar la importancia de un Clima Laboral saludable y la relación que mantiene con los factores de estrés de los colaboradores, justificándose la aplicación porque los resultados nos permiten saber de cerca los problemas que acarrea a cada colaborador al no tener un Clima Laboral activo. Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, serán los directamente beneficiados con los resultados de la presente investigación, pues son ellos, quienes a diario sopesan situaciones de estrés.

Para identificar dentro de los síntomas del estrés tenemos; agotamiento, cansancio, irritabilidad, angustia, ansiedad, cefaleas, el presente estudio busca ser de gran aporte dentro del campo psicología organizacional.

### **1.3.3. Metodológica**

El resultado encontrado en el presente trabajo de investigación, contribuye en determinar la relación existente entre el Clima Laboral y el Afrontamiento del Estrés de los colaboradores, a través de dos instrumentos, los cuales serán sometidos a un juicio de expertos calificados a fin de determinar su validez y confiabilidad. Estas características representan una conceptualización sobre la existencia o no de una relación entre las variables de estudio, que sirven de vínculo importante de interacción social en este segmento poblacional.

## **1.4. Objetivo de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Describir la relación del factor de realización personal y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

OE 2. Analizar la relación entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

OE 3. Identificar la relación del factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

OE 4. Explicar la relación entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

OE 5. Indicar la relación del factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO:**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Tataje (2020), en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Modificación y Terapia del Comportamiento: “Personalidad Y Afrontamiento del Estrés en Agentes de Seguridad de un Penal – Lima”, tuvo el objetivo de determinar la relación entre la Personalidad y el Afrontamiento del Estrés en Agentes de Seguridad de un Penal – Lima. La investigación corresponde a un nivel explicativo, prospectivo, observacional de corte transversal. El marco muestral fue constituido por 375 agentes de seguridad del género masculino. Los resultados señalan un predominio en la personalidad amabilidad (44,7%), siendo esta independiente de la edad y del nivel de instrucción, en tanto un elevado porcentaje (52,6%) de los participantes hacen uso del estilo de afrontamiento centrado en el problema, cuya relación es significativa y tiene que ver con la edad (67%), con el nivel de instrucción (68,8%) y con los años de servicios (76,9%). En conclusión, los agentes de seguridad cuya característica de personalidad es extrovertida, tienden a afrontar situaciones de estrés centrado en el problema, en tanto quienes presentan personalidad de apertura, tienden a enfocarse en las emociones, por último, los agentes de seguridad que tienen características neuróticas, suelen afrontar situaciones de estrés evitando la resolución del problema u otros estilos de afrontamiento.

Gonzales (2019), en su tesis para optar el grado académico de Doctor en Psicología: “Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019”, tuvo como objetivo, determinar la relación entre clima, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote, 2019. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 300 docentes de universidades privadas de Chimbote. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral, se empleó como instrumento un

cuestionario para las variables. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL y SPSS y para establecer la correlación el estadístico de Spearman. Los resultados determinaron que, la variable clima laboral tiene una relación directa altamente significativa ( $r_s = 0.250$  y  $p < 0.01$ ) con la variable estrés laboral, por otro lado la variable clima laboral con satisfacción laboral tiene una relación directa altamente significativa ( $r_s = 0.508$  y  $p < 0.01$ ) con la variable satisfacción laboral y por último la variable estrés laboral tiene una relación directa altamente significativa ( $r_s = 0.699$  y  $p < 0.01$ ) con la variable satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote, 2019. En base a los objetivos planteados y el análisis de interpretación de resultados en la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones. Primero. El nivel de clima laboral se apreció que el 64% de los docentes de universidades privadas en Chimbote consideraron que el clima laboral fue muy favorable, el 23% indicó que se encontraron en un nivel desfavorable. Segundo. Se identificó que el 72% de los docentes de universidades privadas de Chimbote consideran que el estrés laboral fue de nivel intermedio, el 17% registró que están en estrés. Tercero. Se identificó que el 60.2% de los docentes de universidades privadas de Chimbote consideraron que la Satisfacción laboral fue regular, el 27.6% lo consideró de nivel parcial insatisfacción laboral. Cuarto. Se determinó la relación entre las variables clima laboral y estrés laboral, mediante el cálculo de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de ( $r_s = 0.250$  y  $p < 0.01$ ), en la cual se evidencia que existe una relación directa altamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación. Quinto. Se determinó la relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, mediante el cálculo de correlación de Spearman, se presenta una relación directa altamente significativa y se obtuvo un valor de ( $r_s = 0.508$  y  $p < 0.01$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación. Sexto. Se determinó la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, mediante el cálculo de correlación de Spearman, donde existe relación directa altamente significativa y se obtuvo un valor de ( $r_s = 0.699$  y  $p < 0.01$ ). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Maldonado & Muñoz (2019), en su tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología: "Estrés académico y modos de afrontamiento del estrés en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada en Lima Este.", tuvo como objetivo, determinar si existe relación significativa entre

estrés académico y modos de afrontamiento del estrés en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada en Lima Este. El modelo teórico utilizado para realizar el estudio fue el modelo sistémico cognoscivista de Barraza (2006) y la teoría modo de afrontamiento del estrés de Carver, Scheir y Weintraub (1989). El diseño de la investigación fu no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación del inventario del Estrés Académico SISCO (Barraza, 2007) y el cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés COPE (Carver, Scheir y Weintraub, 1989). La muestra estuvo conformada por 292 estudiantes. Se concluyó que, respecto al objetivo general se encuentra que el estrés académico no tiene relación significativa con los modos de afrontamiento del estrés. Sin embargo, se encontró que sí hubo relación significativa con una de las dimensiones de los modos de afrontamiento del estrés. En cuanto al primer objetivo específico, se encontró que la dimensión afrontamiento enfocado en el problema no se relaciona con el estrés académico ( $\rho = .054$ ,  $p > .361$ ) debido a que el estrés es un fenómeno multivariable donde la percepción del individuo juega un papel importante, asimismo para que la utilización de esta estrategia sea un éxito y minimice los niveles de estrés dependen de factores individuales y sociales. Respecto al segundo objetivo, la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción no se relaciona con el estrés académico ( $\rho = .047$ ,  $p > .420$ ) ya que como ocurre con las estrategias de afrontamiento enfocado en el problema, la utilización de esta estrategia y su éxito para minimizar el estrés depende otros factores como los ya mencionados. En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que existe relación significativa entre la dimensión afrontamiento enfocado en la evitación con estrés académico ( $\rho = .189$ ,  $p < .001$ ) es decir, cuanto más estresante perciba el estudiante las situaciones que se dan en un ambiente académico, su forma de afronte será la evitación, ya que verá difícil encontrar una solución. Además, los factores que influyen mayormente para el uso de esta estrategia es la intensidad y la cronicidad del estrés académico, cultivos.

Hermeza Michelot (2019), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Psicología: "Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018", tuvo como objetivo, identificar el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos

de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018. Fue un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 100 ejecutivos de ventas tanto del género masculino como femenino de los 18 a 55 años de edad. Los resultados evidencian que los ejecutivos de ventas de la empresa comercial presentan una predominancia por el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema con un 67.1%, en segundo lugar, con un 32.9% se encuentra el estilo centrado en la emoción y en tercer lugar el estilo centrado en otros aspectos con un 0%. En cuanto a las estrategias por cada estilo se obtuvo que, para el estilo centrado en el problema la estrategia con mayor predominancia es la de supresión de actividades, la cual tuvo una media de 3.2714; para el estilo centrado en la emoción, la estrategia con mayor predominancia fue la de retorno de la religión con una media de 2,4857; para el estilo centrado en otros aspectos, la estrategia con mayor predominancia fue la de conductas inadecuadas con una media de 2.6429. Conforme con lo obtenido en base a los resultados, se llega a la conclusión que, “El estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, es el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema con una predominancia de 67.1%. Así mismo, se evidenció que 32.9% de la muestra presentó un estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción, y un 0% al estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos. Se concluye que, un alto porcentaje de la población afronta el problema de manera directa. El estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas según género en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018, en el género masculino es el estilo centrado en el problema con una predominancia de 62.5%. Así mismo, en el género femenino también presenta una predominancia en el estilo centrado en el problema con un 76.3%. El estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas, según edad en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018, es el estilo de afrontamiento centrado en el problema para el rango de edad de 18 a 30 años con una predominancia de 70.2%, mientras que los de 30 a 40 años presentaron una predominancia tanto en el estilo de afrontamiento centrado en el problema y en la emoción con un 40%. Por último, de 40 a 55 años presentan una predominancia en el estilo centrado en el problema con un 87.5%. Las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en

el problema en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, fueron, la de supresión de actividades competitivas con una media de 3,2714, seguido de afrontamiento directo (Activo) con una media de 2,7714, planificación de actividades con una media de 2,7714, búsqueda del soporte social con una media de 2,2857 y retracción (demora) del afrontamiento con una media de 1,3429. Las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en la emoción en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, fueron, retomo a la religión con una media 2,4857, seguido de negación con una media de 2,3571, búsqueda de soporte emocional con una media de 2,1714, reinterpretación positiva de la experiencia con una media de 2,0429 y aceptación con una media de 1,6857. Las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado otros aspectos en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, fueron conductas inadecuadas con una media de 2.6429, en segundo lugar, se encuentra análisis de emociones con una media de 2.2000 y en tercer lugar, esta distracción con una media de 2.1143, vale decir que, los ejecutivos de ventas dejan de lado sus actividades o metas trazadas para enfocarse en resolver el problema”.

Castillo (2018), en su tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología, con mención en Psicología Clínica y de la salud: “Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico, en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho” tuvo como objetivo, determinar la relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico, orientándolo a determinar si existen diferencias significativas según la variable sexo. La investigación fue no experimental, de corte transeccional y nivel descriptivo correlacional. La muestra fue con 80 trabajadores pertenecientes al área de tratamiento del penal de Lurigancho. Los instrumentos usados fueron: Cuestionario sociodemográfico, Escala de clima social en el trabajo (WES), Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE – Breve), Escala de Bienestar Psicológico (EBP). No se encontró relación entre el clima social laboral y el bienestar psicológico, sin embargo, sí se encontró diferencias estadísticamente significativas entre el estilo de afrontamiento centrado en el problema, mas no en el estilo centrado en la emoción y el afrontamiento evitativo. Asimismo, de los objetivos correlacionales no se encontró relación entre las dimensiones del clima



social laboral y los estilos de afrontamiento, concluyéndose que ambas variables son independientes. Sí se encontró relación entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico y entre las dimensiones del bienestar psicológico del clima social laboral.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Manobanda K. & Meza B. (2020), en su proyecto de investigación para la obtención del grado académico de Psicóloga Industrial: "Clima Laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito" Ecuador, tuvo como objetivo fundamental, la descripción de los niveles de Clima Laboral. La corriente Psicológica en la que se basa esta investigación es la Gestalt y el modelo teórico de este estudio es el de Relaciones Humanas y Sociología. El de tipo investigación fue descriptiva, con un diseño no experimental, transversal y empleó los métodos deductivo y estadístico. Se aplicó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo "CL-SPC", creada en el año 2004 en Lima-Perú, que consta de 50 ítems que exploran el clima laboral en cinco factores, se aplicó a 23 trabajadores del área administrativa, médica y operativa que se encuentren bajo dependencia laboral o brindan servicio por más de seis horas diarias y que posean un horario hebdomadario. La investigación concluye que, el nivel general del clima laboral en la entidad de salud de Quito, es de 148,3 puntos lo que equivale a un nivel de clima laboral "Medio", por lo que se recomienda, realizar anualmente un diagnóstico de clima laboral comparándolo con estudios previos, de esta manera, se podrá evidenciar la aplicación de acciones de mejora planteadas para alcanzar un óptimo ambiente organizacional.

Álvarez (2019), en su tesis para obtener el grado académico de Doctor: "*Burnout, Estrés, Técnicas de Afrontamiento al Estrés, Satisfacción Laboral y Riesgos Psicosociales en Funcionarios de un Centro Penitenciario de Chile*", tuvo como objetivo general, describir y relacionar el Burnout (SBO, Síndrome de Burnout), estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. El diseño de la investigación fue de tipo ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo-correlacional. Este estudio ha sido aprobado para su realización por la comisión de investigación y ética de la dirección nacional de gendarmería de Chile y el equipo de salud mental de Chile. La muestra estuvo conformada por 290 funcionarios de

un centro penitenciario de la ciudad de Arica-Chile. Siendo 243 hombres (83,8%) y 47 mujeres (16,2%). La distribución por edad es 38 participantes tienen entre 18 y 26 años (13,1%), 126 entre 27 y 35 años de edad (43,4%), 107 participantes entre 36 y 45 años de edad (36,9%) y 46 años a más, 19 participantes (6,6%). Los instrumentos utilizados fueron, el cuestionario MBI-HSS, Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, cuestionario de afrontamiento de estrés (CAE), escala para evaluar indicadores físicos y psicoemocionales de estrés y cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO-ISTAS 21.

Conclusiones: las características de la muestra y de los instrumentos de medida utilizados en la investigación respaldan la rigurosidad y utilidad de los resultados obtenidos, es decir, los cuestionarios aplicados en la investigación presentan niveles aceptables en cuanto a su consistencia interna, los cuales indican que sus propiedades psicométricas se ajustan a la aplicación y contexto carcelario. La presente investigación ha confirmado la estructura tridimensional del MBI-HSS, como en el resto de los cuestionarios y/o instrumentos. Sin embargo, se encontraron porcentajes bajos de funcionarios de prisiones afectados por SBO, los cuales concuerdan con los resultados obtenidos en otras investigaciones desarrolladas en diferentes contextos, además, que los funcionarios quemados por su trabajo se sienten igual de satisfechos que los no quemados o sin SBO. Sumado a lo anterior, los funcionarios que presentan el síndrome de burnout, tienen una tendencia a utilizar como técnicas de afrontamiento la focalización en la solución del problema. En cuanto a la descripción de los niveles de SBO según las variables sociodemográficas, señalan que en estado civil los participantes solteros y con trabajo o jornada a tiempo completo se sienten más despersonalizados en comparación a los casados. En la variable sexo y consumo de alcohol, son los hombres y que consumen alcohol los que se encuentran más agotados emocionalmente. Por lo tanto, el perfil del funcionario penitenciario que presenta el SBO, señala como característica distintiva y significativa las variables de la despersonalización y agotamiento emocional, sumado a estos resultados, no contar con demasiadas responsabilidades sociales, familiares, y consumo de alcohol; estas son características o condiciones que podrían generar el SBO en los funcionarios penitenciarios, llevándolos a desarrollar una actitud impersonal hacia el usuario y los compañeros de trabajo. En los modelos de regresión múltiple, se

puede indicar como elementos preventivos del agotamiento emocional, los predictores positivos satisfacción intrínseca, la evitación (afrentamiento al estrés) y estrés percibido, es decir, influyen en la aparición del agotamiento emocional. En el segundo modelo construido para la variable realización personal, se encontró como predictores positivos, la búsqueda de apoyo social (afrentamiento al estrés), expresión emocional abierta (afrentamiento al estrés), trabajo activo y desarrollo de habilidades y dobles presencia (factores de riesgos psicosociales), es decir, influyen en la aparición de la realización personal. En el tercer modelo construido para la variable despersonalización, se encontró como predictores positivos, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción intrínseca, satisfacción con la participación, satisfacción general, expresión emocional abierta (afrentamiento al estrés), apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (factores de riesgos psicosociales), es decir, influyen en la aparición de la realización personal. Es importante mencionar que, los riesgos psicosociales se convierten en una característica preventiva del SBO. Estos, además, se han mostrado consistentes con la descripción teórica y conceptual del SBO, permitiendo su discusión en el contexto de la evidencia acumulada. Todo ello, unido al hecho de que esta investigación sobre SBO en funcionarios de prisiones en el contexto chileno es poco estudiada, lo cual, invita a pensar que los hallazgos descritos suponen una aportación de relevancia al debate en Latinoamérica. En el caso concreto de Chile, país donde se realizó el estudio, sería deseable incrementar el número de regiones en las cuales se desarrollan investigaciones centradas en el impacto del SBO en el colectivo de funcionarios de prisiones, propiciando así la posibilidad de comparación de resultados y el avance en el análisis sistemático de este objeto de estudio. Los altos niveles de SBO detectados justifican, igualmente, el diseño de investigaciones de carácter longitudinal que permitan establecer con claridad los determinantes organizacionales, laborales y psicosociales del síndrome.

Nátali (2019), en su tesis para obtener el grado académico de Licenciada en Psicología "*Relación entre la Sobrecarga y el Afrontamiento Al Estrés en Cuidadores Formales de Pacientes Gerontes con Demencia en la Ciudad de Paraná*" Argentina, tuvo como objetivo, estudiar la relación entre la sobrecarga y el afrontamiento al estrés que poseen los cuidadores formales de pacientes con demencia. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional dado que sus

objetivos pretendían describir y establecer si existen asociaciones entre las estrategias de afrontamiento y el nivel de sobrecarga en los cuidadores formales de pacientes con demencia. Para la recolección de los datos, se administró la versión abreviada y adaptada al español de la escala de sobrecarga del cuidador de Zarit, el cuestionario de afrontamiento al estrés (CAE) de Sandín y Chorot, y un cuestionario sociodemográfico. El procesamiento y análisis estadístico de los datos, se realizó utilizando el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 15.0. En lo que respecta a las estrategias de afrontamiento, se encontraron asociaciones que comprueban que estos niveles de sobrecarga encontrados se encuentran en relación con las estrategias que utilizan los cuidadores. Según los datos obtenidos puede demostrarse que quienes presentan niveles de sobrecarga intensa, suelen utilizar con frecuencia estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y evitación del problema. Este tipo de estrategias no permite que los cuidadores puedan focalizarse en el problema en miras a una búsqueda de solución de la situación generadora de estrés. Es de suma importancia tener en cuenta que, cada vez cobra más relevancia la figura del cuidador formal y que es necesario cuidar a quien cuida, dado que éste influye en la atención de la salud del enfermo encargándose de los cuidados directos. De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el análisis y procesamiento de datos estadísticos, puede demostrarse que, quienes presentan niveles de sobrecarga intensa, suelen utilizar con frecuencia estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y evitación del problema. Este tipo de estrategias no permite que los cuidadores puedan focalizarse en el problema en miras a una búsqueda de solución de la situación generadora de estrés. En cuanto a las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los cuidadores formales de pacientes con demencia en la ciudad de Paraná predominan en los cuidadores la reevaluación positiva, las focalizadas en la solución del problema, la estrategia de Evitación y la de Búsqueda de apoyo social. Según los datos arrojados por la muestra estudiada, un 66,7% de los cuidadores presentaron una ausencia de sobrecarga, mientras que, un 33,3% de ellos presentó niveles de sobrecarga intensa. Esto puede evidenciarse en las correlaciones obtenidas con las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los cuidadores. Finalmente, en lo que respecta a si existe relación entre el nivel de sobrecarga y las estrategias de afrontamiento que experimentan los cuidadores formales de

pacientes con demencia en la ciudad de Paraná, se puede afirmar que es así. Al analizar las estrategias más utilizadas, se puede observar que éstas disminuyen el nivel de sobrecarga percibido por los cuidadores, es por esto que, en resultados recabados se obtuvo un alto porcentaje de ausencia de sobrecarga. Es importante mencionar que, todos los datos obtenidos son significativos para la muestra a la cual se administró las pruebas, pero dado que el tamaño de la misma es reducido, no se pueden hacer grandes generalizaciones. De igual manera, permite confirmar la hipótesis planteada, mostrando que las estrategias de afrontamiento que utilizan los cuidadores formales de pacientes con demencia, se relacionan con el nivel de sobrecarga que perciben en su labor; así como también, que la sobrecarga intensa se asocia con el uso de estrategias de afrontamiento disfuncionales dirigidos a la emoción y evitación del problema. Si bien, la muestra de esta investigación no arrojó niveles de sobrecarga intensa, este supuesto se puede comprobar con las correlaciones obtenidas a partir de las estrategias utilizadas por los cuidadores y la sobrecarga.

Gil (2019), en su trabajo para obtener el grado académico de Especialización en gerencia de talento humano: *“El clima organizacional, la interacción trabajo – familia y las estrategias de afrontamiento en Automotriz Caldas Motor S.A.S de la ciudad de Manizales”* Colombia, tuvo como objetivo describir la correlación existente entre el clima laboral y la interacción trabajo - familia. El eje problema de esta investigación fue identificar cuál es la relación entre el clima organizacional y la interacción trabajo - familia en los colaboradores de Automotriz Caldas Motor S.A.S y a su vez identificar las estrategias de afrontamiento que emplean los mismos. El tipo de investigación es un estudio correlacional de corte cuantitativo, con enfoque empírico-analítico, con un diseño ex post facto. Para esta investigación se tomó una muestra de 107 personas, de las cuales 69 son hombres y 38 son mujeres; estos cumplían con la condición de tener un núcleo familiar primario y llevar más de 6 meses en la empresa. Como resultado, se obtuvo una percepción negativa por parte de los colaboradores sobre las variables reconocimiento, trabajo bajo presión, salario y recompensa; así mismo el trabajo muestra mayor interferencia en la dinámica familiar tanto positiva como negativamente y las situaciones negativas experimentadas tanto en el trabajo como en la familia mostraron poca incidencia en dicha interacción. Finalmente, se identificó en ellos

una tendencia a afrontar las emociones y pensamientos que surgen a partir de un evento estresante, generalmente no niegan el problema ni esperan a que por sí solo se solucione, por el contrario, buscan reevaluar positivamente dicho evento, es decir, buscan la solución al problema y el apoyo social. Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones En la categoría clima organizacional se observó que las variables reconocimiento, trabajo bajo presión, salario y recompensa, muestran porcentajes que se ubican por debajo del 74%, lo cual hace referencia a que la percepción de los colaboradores no es totalmente satisfactoria frente al reconocimiento que sus jefes demuestran cuando realizan correctamente una actividad, considerando que la única vez que se habla del rendimiento es cuando han cometido algún error, sienten como si nunca tuvieran un día libre para descansar a causa de la alta carga laboral y temen oír el teléfono porque pudiera tratarse de alguien del trabajo. Además, perciben que la asignación salarial no les permite cumplir con las necesidades básicas considerando que esta no es acorde con la labor desempeñada. Si bien la percepción que tienen los colaboradores respecto a las variables orientación organizacional, administración del talento humano (Carver Et. AL, 1989), estilo de dirección, comunicación e integración, trabajo en grupo, medio ambiente físico y capacidad profesional supera el parámetro del 74%, es decir, se observa una percepción satisfacción, no obstante, se observan diversas problemáticas en el reconocimiento de la visión y misión de la organización, en la práctica de los valores, en incentivar a las personas cuando alcanzan los objetivos, en las actividades de bienestar que realizan, en la capacitación y formación de los nuevos integrantes, en la asignación de las cargas de trabajo, en la retroalimentación a los colaboradores tanto en aspectos positivos como negativos del trabajo realizado, en la comunicación e integración entre las diferentes áreas de la empresa, en la forma de comunicar las novedades de la misma, en compartir los objetivos y en fomentar el trabajo en equipo, en la contaminación auditiva, la iluminación del área de trabajo, en los mantenimientos respectivos para llevar a cabo las funciones, en la motivación y satisfacción para mejorar procesos del trabajo y finalmente, en el manejo de la carga laboral. De acuerdo con los resultados obtenidos en la interacción trabajo - familia, se observó que en la relación positiva las situaciones agradables experimentadas por los colaboradores en el trabajo generalmente son transferidas hacia la dinámica

familiar, mientras que en la relación negativa las situaciones desagradables generalmente no interfieren. Por otra parte, en la correlación familia - trabajo se analiza que en la relación positiva frecuentemente las personas consideran que las situaciones agradables vividas en la familia tienen impacto positivo en la dinámica laboral y en la relación negativa se observa que las condiciones familiares no interfieren significativamente en el trabajo. De esta manera, se identificó un equilibrio relevante en la percepción de los colaboradores respecto a la relación trabajo – familia, es decir, que las condiciones laborales buscan generar bienestar, calidad de vida y conciliación entre ambas esferas. Respecto a la correlación entre clima organizacional y la interacción trabajo – familia, se observó que, las variables orientación organizacional y administración del talento humano no muestran una relación significativa en la correlación trabajo – familia tanto positiva como negativa. En la interacción trabajo – familia positiva se observó que, no existe ninguna relación con la variable capacidad profesional. Se observó que, tanto trabajo en grupo como salario y recompensa presenta el mayor número de correlaciones significativas con la interacción trabajo – familia negativa y la relación trabajo - familia positiva. Finalmente, se evidencia mayor incidencia del trabajo hacia la familia, tanto positiva como negativa, debido a que muestran mayor número de correlaciones con las diferentes variables de clima organizacional. Considerando que la mayoría de los encuestados fueron hombres esto pudo ser una variable interviniente en los resultados de interacción trabajo – familia, dado que culturalmente los hombres han sido los proveedores de los recursos para el hogar, mientras que la mujer ha sido la que generalmente provee los cuidados dentro del núcleo familiar; es decir que posiblemente el conflicto dado desde la familia hacia el trabajo no es tan marcado por dicha consideración. Las variables de clima organizacional muestran mayor incidencia desde el trabajo hacia la familia tanto positiva como negativamente, mientras que dichas variables arrojan una menor incidencia desde la familia hacia el trabajo. Las estrategias de afrontamiento empleadas por los colaboradores de la empresa muestran una tendencia a afrontar las emociones y pensamientos que surgen a partir de un evento estresante, generalmente no niegan el problema ni esperan a que por si solo se solucione, por el contrario, buscan reevaluar positivamente dicho evento; es decir, buscan la solución al problema. Generalmente, buscan apoyo social, ya que la mayoría

considera que lo necesita, por lo tanto, expresan frecuentemente las dificultades que tiene para afrontar alguna dificultad, suelen apoyarse en la religión y no tanto en el apoyo profesional. Finalmente, una minoría reacciona agresivamente consigo mismo, con los demás o el entorno ante situaciones problemáticas. Finalmente, se infiere que existió una posible relación entre la interacción trabajo – familia negativa frente a las estrategias de afrontamiento empleadas por los colaboradores, se observó que las personas cuando se enfrentan a una situación generadora de estrés tanto en la familia como en el trabajo, suelen afrontar el problema y buscar soluciones prontamente para que no afecten dicha interacción. En consecuencia, los resultados mostraron que las situaciones desagradables que experimentan las personas dentro de su dinámica laboral y familiar no se afectan entre sí.

Saltos (2017), en su tesis para obtener el grado académico de Psicóloga: *“Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en médicos del ministerio de salud pública pertenecientes al distrito 09D05 del guayas”* Guayaquil, tuvo como objetivo, relacionar el nivel de estrés laboral con las estrategias de afrontamiento utilizadas en médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas durante el periodo mayo – septiembre del 2017. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y con un alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 52 médicos pertenecientes al distrito 09D05 Tarqui, Tenguel – Salud. La muestra se determinó a través de un muestreo probabilístico con un nivel de confianza del 95%. La recolección de los datos se realizó entre los meses de julio y agosto del 2017. Los instrumentos utilizados fueron, el inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang (IEPS) y la adaptación española del inventario de estrategias de afrontamiento (CSI). Entre los resultados se evidenció que, la muestra presentaba estrés mínimo (28.8%), moderado (61.5%) y alto (9.5%). Se apreció que el estrés alto tiene mayor presencia en el segundo nivel de atención, en hombres, en trabajadores de contrato provisional y quienes poseen un trabajo adicional. Además, los médicos con alto estrés perciben en mayor cantidad afectada su salud, especialmente en las relaciones sociales. Las estrategias de afrontamiento más utilizadas correspondieron al uso de resolución de problemas, la reestructuración cognitiva y el apoyo social. Las estrategias menos utilizadas fueron autocrítica y retirada social. Finalmente, se encontraron correlaciones significativas entre las estrategias de



autocrítica, pensamiento desiderativo, retirada social y los niveles de estrés. Asimismo, concluyó que, los niveles de estrés que alcanzaron los médicos se encontraban en, 28.8% para estrés mínimo, 61.5% estrés moderado y 9.5% estrés alto. Estos resultados son muy semejantes a los obtenidas en el estudio de Palacios, Nava & Paz Román (2014). En referencia a los factores causales de estrés se encontró mayores puntuaciones en responsabilidad por el cuidado de los pacientes, seguido por el reconocimiento profesional, y los conflictos en el trabajo. Al evaluar el estrés laboral en función de variables sociodemográficas y condiciones de trabajo, se apreció que el estrés alto tiene mayor presencia en el segundo nivel de atención, en hombres, en trabajadores de contrato provisional y quienes poseen un trabajo adicional. Por otro lado, según la percepción de estado de salud, los médicos con alto estrés perciben en mayor cantidad afectada su salud, especialmente en las relaciones sociales. Las estrategias de afrontamiento que son más utilizadas por los médicos corresponden a la resolución de problemas, reestructuración cognitiva y apoyo social. Las estrategias menos utilizadas fueron autocrítica y retirada social. En general, el uso de estrategias es similar en hombres y mujeres, exceptuando que las mujeres usan con más frecuencia el apoyo social y expresión emocional, mientras que los hombres tienden en mayor proporción a retirarse socialmente. Mediante la asociación de las estrategias primarias se consiguieron categorías secundarias y terciarias de afrontamiento, en las cuales se evidenció que prevalece el uso adaptativo de estrategias basadas en el problema y la emoción. Sin embargo, esta diferencia no es tan alejada del manejo inadecuado centrado en el problema. Se encontró correlación significativa al 0.01 entre las estrategias de autocrítica, pensamiento desiderativo, retirada social y los niveles de estrés. En el análisis por 54 categorías secundarias y terciarias de afrontamiento, se descubrió una relación entre las estrategias de evasión (desadaptativas) centradas en el problema y la emoción con los niveles de estrés. Por otro lado, el análisis de factores de estrés permitió distinguir que el reconocimiento profesional presenta la mayor cantidad de correlaciones con estrategias de afrontamiento desadaptativas. Los resultados aquí obtenidos permitieron aceptar la hipótesis nula primera (H01) y la hipótesis investigativa segunda (Hi2) mientras sus contrapartes fueron rechazadas.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Bases teóricas del clima laboral o clima organizacional**

#### **2.2.1.1. Teorías del clima laboral**

Forehand & Von Gilmer (1964), definen el concepto de clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en dicha organización (Edel & García, 2010).

Según, (Ramírez & Domínguez, 2012) y (Edel, et.al. 2007), indican que, dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento: escuela gestalt y funcionalista.

Escuela Gestalt. Se centra en la organización y la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo:

- Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo.
- Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento y argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción.

Escuela Funcionalista. Para esta escuela el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio; introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Como regla general, cuando la Escuela Gestaltista y la Funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de

base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo.

### **2.2.1.2. Teoría de Litwin & Stringer**

Según, (Litwin & Stringer, 1968), consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. Estos autores hacen manifiesto que, el estilo de dirección al interior de una empresa es clave en la percepción del clima de una empresa, ya que por medio de éste, los trabajadores se ubicaran dentro de un sistema abierto o cerrado, participativo o no participativo, tomando como referente su satisfacción y rendimiento laboral (Tipacti, 2016).

El clima laboral (o clima organizacional), es una palabra muy sonada recientemente en cuestiones de Recursos Humanos, pero ¿qué es clima laboral exactamente? Se refiere al estado anímico de los miembros de una organización, y mantenerlo positivo es crítico para elevar la satisfacción de los empleados y mantener niveles de productividad óptimos.

Es el ambiente del medio donde laboran los empleados. Se refiere a la percepción colectiva de las "políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamientos que observan remunerados".

Se puede definir el clima laboral como, todo el conjunto de aspectos psicológicos y sociales que son característicos de una empresa en concreto, que influyen de manera directa en el desempeño laboral de sus empleados y, por tanto, en la productividad de la empresa.

### **2.2.1.3. Tipos de clima laboral u organizacional**

García R. & Ibarra V. (2009), Likert, propone dos tipos de clima organizacional o sistemas. Con subdivisiones.

Estos sistemas son explicados con claridad por Brunet (1987).

- Clima tipo autoritario. Sistema Autoritarismo explotador. Una de las características de este tipo de clima es la falta de confianza en sus empleados por parte del supervisor. Quienes toman decisiones, objetivos fijos e impone a la organización son las personas que tienen cargos altos dentro de la organización. Los trabajadores cumplen su rol de trabajo dentro de una atmósfera de miedo, castigo, amenazas y pocas veces se les recompensa con la satisfacción de sus necesidades, pero ellas permanecen en niveles básicos.
- Clima tipo autoritario. Sistema Autoritarismo paternalista. La dirección tiene una confianza tolerante en sus empleados. La mayor parte de las decisiones la toma el gerente general, pero también hay decisiones que la toman los subordinados, es decir de los que tienen mayor rango que los trabajadores. Las recompensas y los castigos son métodos que se utilizan para motivar a los trabajadores, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un clima estable y estructurado.
- Clima tipo participativo. Sistema consultivo. La empresa que desarrolla un clima participativo tiene confianza con sus trabajadores. Los subordinados toman decisiones específicas en los niveles inferiores, así como el premio y castigo son motivadores para los trabajadores, también se trata de satisfacer sus necesidades de prestigio y autoestima; el tipo de clima presenta un ambiente dinámico.
- Clima tipo participativo. Sistema participativo en grupo. La empresa tiene plena confianza en sus trabajadores, la toma de decisiones se da de manera global dentro de la empresa y bien relacionados en cada uno de sus niveles, la comunicación es como una red de información. Por tanto, están motivados a participar en la mejora de los métodos de trabajo y la posterior evaluación de su rendimiento, en el área que se desempeñan. Todo el personal de

trabajo sin importar la jerarquía forma un equipo integrado, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa y planificar estrategias a futuro.

#### **2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional**

García R. & Ibarra V. (2009) ,Likert, mide la percepción del clima en ocho dimensiones.

Los métodos de mando. Se ve reflejado el liderazgo para la influencia de los empleados.

- Fuerzas motivacionales. Reglas que se ven implementadas para la motivación de sus empleados, satisfacer sus necesidades.
- Procesos de comunicación. La comunicación y la manera de expresarlos es muy fundamental dentro de una empresa.
- Procesos de influencia. Para alcanzar los objetivos de una organización parte de una relación muy importante de trabajadores y líderes de altos mandos.
- Toma de decisiones. La procedencia de toma de decisiones se basa en el reparto de funciones.
- Procesos de planificación. Se implanta un sistema de fijación de objetivos.
- Procesos de control. La actividad y distribución de control entre organizaciones.
- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Planificación y desarrollo deseado.

#### **2.2.1.5. Factores esenciales para un buen clima laboral**

- Condiciones físicas
- Independencia
- Implicación
- Igualdad
- Liderazgo
- Relaciones

- Reconocimiento
- El sistema de remuneración
- Organización
- otros factores: (Talleres en recurso humano, Expectativas de promoción, La seguridad en el empleo, Los horarios y Los servicios médicos).

### **2.2.2. Bases teóricas del estrés y afrontamiento del estrés**

Montero (2010), usando la teoría de Lazarus & Folkman (1986), definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés es un concepto definido dentro de nuestra vida, con un significado negativo, aunque el estrés no es una palabra nociva, de hecho, tiene la capacidad de actuar bajo presión, es adaptativa y nos ayuda a superar momentos difíciles en la vida. Es una respuesta que recibe nuestro cuerpo ante situaciones de tensión, como para considerarla una amenaza, estas situaciones desencadenantes pueden ser diversas, teniendo las diferentes reacciones que tiene cada persona; mientras que los exámenes de la universidad son causantes estresantes, como para otras no lo es, el estrés es una respuesta autodefensiva del organismo, ante todo, hay ciertos estímulos que nos hacen percibir sensaciones de nerviosismo y/o tensión en la persona. Hoy en día, el estrés es representado como uno de los problemas de salud más expansiva debido a una sobre carga de actividades laborales, sociales; al ser frecuentes en nuestra vida diaria tienden a generar otro tipo de problemas, sobre todo a nivel del sistema nervioso. Ya que el estrés es un generador de tensión y ansiedad, las personas suelen refugiarse en adicciones para adquirir estados de relajación; las adicciones que suelen ser más utilizadas son: el alcohol, tabaquismo y uso de fármacos.

#### **2.2.2.1. Niveles de estrés**

- Agudo. Este nivel es de corto plazo. Se presenta luego de tensiones que pertenecen al pasado y futuro cercanos; el malestar permanece por un tiempo breve.
- Agudo episódico. Es un estrés agudo que se da constantemente en la vida de la persona.

- Crónico. Es el más desgastador, porque sus síntomas se expanden a diferentes áreas del cuerpo, las personas que padecen de este tipo de nivel de estrés no visualizan soluciones posibles a sus problemas, algunas de las causas suelen ser desde desencadenados en la niñez como traumas, depresión; sus principales consecuencias son el homicidio, o desarrollo de padecer enfermedades graves.

#### **2.2.2.2. Tipos de estrés**

Según Ospina (2016), define que el estrés es una manifestación adaptativa de los seres humanos que ayuda de un buen nivel de supervivencia, a una relación adecuada dentro de las actividades y desempeño eficaz en las dimensiones de la vida.

Durante las actividades realizadas en la vida diaria se generan tensiones y al querer eliminarlas por completo es probable que el sujeto tienda a estresarse más, como ser humanos racionales, es necesario controlar estas tensiones para así generar soluciones.

Para Piero existen dos tipos de estrés:

- Eustres - estrés positivo.
- Distres - estrés negativo.

Según (Lopez Patiño, 2015), este define el eustres, como una situación en la cual las respuestas de un individuo están basadas ante demandas externas situadas a normas fisiológicas de uno mismo.

El eustres es una manifestación ante a una reacción positiva, creativa en situaciones de dificultad que presenta una persona.

Por otro lado, el Distres es cuando las manifestaciones son desmedidas, intensas, prolongadas y superan la capacidad de resistencia, adaptación de un ser humano.

#### **2.2.2.3. Afrontamiento del estrés**

Lazarus & Folkman (1984, p.141) definen el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se

desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo".

Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

#### **2.2.2.4. Estrategias de afrontamiento al estrés**

Chaves & Orozco (2015), hizo una recopilación de 18 estrategias más importantes.

- Reevaluación positiva. Afrontamiento activo, crear un nuevo significado a la situación de manera positiva.
- Reacción depresiva. Afrontamiento de manera melancólica, pesimista.
- Negación. Ausencia, evitación.
- Planificación. Análisis racional, generar estrategias que puedan alterar la situación problema.
- Conformismo. Acepta la situación tal y como viene.
- Desconexión mental. Pensamientos distractivos para evitar pensar en el problema.
- Desarrollo personal. La situación supone un estímulo de aprendizaje que sirve para mejorar las capacidades personales.
- Control emocional. Regularización para manejar u ocultar los sentimientos.
- Distanciamiento. Supresión cognitiva de los efectos emocionales.
- Supresión de actividades distractorias. Búsqueda de soluciones centrándose exclusivamente en el problema objetivo.
- Refrenar el afrontamiento. No hacer nada hasta que no se tenga más información sobre el problema.
- Evitar el afrontamiento. No hacer nada, pero con la previsión de que cualquier cosa que se realice puede empeorar la situación.



- Resolución del problema. Realización de una acción directa y racional para solucionar el problema.
- Apoyo social al problema. Buscar información y consejo en los demás sobre las posibles soluciones al problema.
- Desconexión comportamental. Evitación de la solución al problema.
- Expresión emocional. Manifestaciones expresivas de la reacción emocional fruto del problema.
- Apoyo social emocional. Búsqueda de comprensión en los demás sobre la situación problema.
- Respuesta paliativa. Búsqueda de situaciones que evitan la situación estresante o nos hacen sentir mejor.

Lazarus, et. al (1986), las respuestas al estrés se denominan conductas o estrategias de afrontamiento y son definidas como: “los procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, una vez han aparecido o incluso antes de que aparezcan” (Chaves & Orozco, 2015)

Se establecen 3 tipos básicos de respuesta ante situaciones del estrés: Enfrentamiento (ataque), Huida o evitación de la situación y Pasividad o inhibición (colapso).

#### **2.2.2.5. Tipos de afrontamiento**

Lazarus, et. al, 1986), lo definen como dimensión diferenciadora de las distintas estrategias de afrontamiento. (Chaves & Orozco, 2015)

##### **A) Afrontamiento centrado en el problema.**

La persona se centra en qué hacer ante una situación, buscando soluciones al problema. Son más efectivas en la resolución de dificultades.

Si no se encuentra una respuesta adecuada se convierten en un problema, generando.

- Malestar.
- Preocupación.
- Ansiedad y “bloqueo” en la toma de decisiones, haciendo cada vez más difícil buscar o generar soluciones.
- Pensamientos de incapacidad o de inutilidad personal

Los objetivos de solución de problema son:

- Ayudar a las personas a reconocer un problema en el momento en que comienza a presentarse.
- Inhibir la tendencia a responder a una situación problema de forma impulsiva.
- Facilitar una amplia gama de posibles respuestas adecuadas a la situación y establecer un procedimiento para escoger la respuesta más adecuada al problema presentado.

## **B) Afrontamiento centrado en emociones**

Tienen como objetivo, reducir y manejar el malestar emocional asociado o provocado por una situación. Vienen configurando todas aquellas reacciones que no resuelven el problema en sí mismo, pero hacen sentir mejor en momentos de peligro o amenaza.

El problema en este caso no dependerá de la situación en sí, sino de la forma en la que la interpretamos y los pensamientos que generan al respecto. Estrategias centradas en las emociones son:

- El autocontrol.
- El distanciamiento.
- La reevaluación positiva.
- La reorganización cognitiva.
- La autoinculpación y el escape/evitación

## **C) Parámetros que influyen en el afrontamiento**

Para Ursin & Eriksen (2004), estos parámetros son 3:

- 1) **El control.** Las ratas de laboratorio que tienen la posibilidad de evitar un shock eléctrico apretando una palanca, presentan menos manifestaciones

biológicas de estrés (niveles de glucocorticoides más bajos, menor pérdida de peso, úlceras gástricas menos frecuentes). También, se ha demostrado que, en ciertas condiciones, los espectadores de una competición deportiva muy peleada presentan igualmente más reacciones biológicas de estrés que los jugadores en el terreno de juego.

- 2) **El feedback.** El estrés disminuye su intensidad cuando el sujeto conoce el desarrollo de la experiencia estresante. De este modo, cuando una señal anuncia el fin de shock eléctrico en el animal de laboratorio, las úlceras gástricas son menos importantes. Esta noción se vincula con la reevaluación subjetiva de la situación de estrés en curso de respuesta (Secondary Appraisal de Lazarus).
- 3) **La predicción.** Cuando se previene la aparición de estrés, las reacciones son de menor intensidad (rata advertida de la inminencia de un shock eléctrico). Sin embargo, se han señalado experiencias que demuestran lo contrario, a saber, que la predicción puede suscitar una ansiedad anticipatoria. El afrontamiento es un mecanismo ante todo de orden psicológico que influye en las respuestas del sistema nervioso y del sistema endocrino. Puede perfeccionarse con el aprendizaje. Paralelamente a este aprendizaje, la repetición de estímulos estresantes idénticos conduce a la habituación (Sokolov): la intensidad de las respuestas hormonales disminuye. Se han podido diferenciar dos etapas en las reacciones de estrés: fásica, cuando el estrés es de corta duración (en el plano endocrino, aumenta la testosterona); El afrontamiento solo resulta eficaz en la fase tónica. A propósito de afrontamiento, ha sido mencionada una hormona sexual, la testosterona. Los esteroides sexuales – andrógenos, como la testosterona, pero también estrógenos – intervienen sobre todo en los comportamientos agresivos. Cuando se introduce un intruso en el territorio de un animal, se desencadena un componente agresivo de los dos animales hasta que se establece una reacción de dominante y dominado. Agresión y reacción agresiva pueden ser interpretadas en términos de estrés y de afrontamiento. De este modo, no solo el tipo de estresante sino también la duración del estrés y el estilo de afrontamiento adoptado desvían en un sentido

relativamente específico la reacción biológica y comportamental que Selye había descrito inicialmente como no específica.

### **2.3. Definición de términos básicos.**

**Institución.** “El concepto de institución, se refiere a una organización o empresa que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo (Raffino, 2020).

**Estrés.** “El estrés es la respuesta que da nuestro cuerpo ante diversas situaciones que provocan tensión suficiente como para considerarlas una amenaza. Dichas situaciones, pueden ser de diversa índole, siendo diferentes los detonantes del estrés en cada persona. Mientras que a alguien un conflicto familiar, como puede ser el divorcio, puede ser causante de estrés, en otra persona lo son, por ejemplo, los exámenes universitarios. El estrés es una respuesta autodefensiva del organismo ante todos ciertos estímulos que hacen percibir nerviosismo y tensión en la persona. Si bien, hoy en día representa uno de los problemas de salud más expandidos, debido al trajín laboral y a las exigencias sociales, esto es porque los procesos que detonan esta patología, al ser frecuentes en la vida cotidiana, tienden a generar otro tipo de problemas, sobre todo en el sistema nervioso. Siendo el estrés un generador de tensión y ansiedad, las personas suelen refugiarse en diferentes adicciones para adquirir momentáneos estados de relajación. Las adicciones a las que acuden con un mayor índice son el alcohol, el tabaquismo y el abuso de fármacos.” (Raffino, 2020).

**Clima laboral.** Percepciones sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo. Palma, (2004)

Según, Edel & García (2010), definen el concepto de clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en dicha organización”.

**Afrontamiento.** Respuestas a una situación estresante, dependiendo de experiencias anteriores, adaptando las propias capacidades y motivaciones que influyen en este proceso.

**Modos de afrontamiento del estrés.** Son reacciones o respuestas de las personas cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes.

**Estilos de Afrontamiento.** Esfuerzos conductuales y cognitivos, que se encuentran en constante cambio y se desarrollan particularmente para manejar las demandas específicas ya sean externas o internas, que el individuo percibe como desbordantes o excesivas para los recursos que posee el individuo. (Di-Collaredo et.al., 2007).

**Estrategias de afrontamiento.** Según (Hermeza Michelot, 2019), se conceptualizan como las actividades efectivas que generan un cambio en situaciones problemáticas, donde se busca la solución directa del problema o la eliminación de sentimientos negativos. Las estrategias van a ir modificándose y cambiando según la demanda del entorno.

**Salud.** Estado de completo bienestar físico, mental y social. (OMS, 1948).

**Salud Mental.** Estado de bienestar en el cuál el sujeto tiene conciencia de sus capacidades, es capaz de afrontar las tensiones que se presentan, le es posible trabajar productivamente y puede hacer un aporte a la sociedad (REDGESAM S.A., 2013).

**Satisfacción Laboral.** (Gargallo Castel, 2008), afirma que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características, es decir un individuo con un alto nivel de satisfacción tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

**Motivación Laboral.** Son los propósitos conscientes y sus inferencias relativas a estos que se realizan a partir de la observación de conductas (McClelland, 1989).

**Compromiso Organizacional.** Es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización.(Hurtado, 2017).

**Eficiencia.** La eficiencia significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados de acuerdo con el método preestablecido, cumpliendo con los estándares requeridos. (Chiavenato, 2009)

**Eficacia.** Implica la medida en la que se han alcanzado los resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos. (Chiavenato, 2009).

**Productividad.** La productividad, es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados.(Chiavenato, 2009).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG. Existe relación positiva entre el Clima Laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación positiva entre el factor de realización personal y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

HE 2 Existe relación positiva entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

HE 3 Existe relación positiva entre el factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

HE 4 Existe relación positiva entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

HE 5 Existe relación positiva entre el factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

#### **3.2. Variables de estudio:**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. *Clima laboral***

Santillan, Bustamante, & Edel (2007), según Forehand y Von Gilmer define el concepto de clima laboral es, “el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de

las personas en dicha organización". El clima laboral o clima organizacional, es un término muy sonado recientemente en cuestiones de Recursos Humanos, pero ¿qué es clima laboral exactamente? Se refiere al estado anímico de los miembros de una organización, y mantenerlo positivo es crítico para lograr la satisfacción de los empleados y mantener niveles de productividad óptimos.

Es el ambiente del medio donde laboran los empleados. Se refiere a la percepción colectiva de las "políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamientos que observan remunerados".

Se puede definir el clima laboral como, todo el conjunto de aspectos psicológicos y sociales que son característicos de una empresa en concreto, que influyen de manera directa en el desempeño laboral de sus empleados, y por tanto, en la productividad de la empresa.

### **3.2.1.2. Afrontamiento del estrés.**

Chaves & Orozco (2015) Lazarus & Folkman definen el afrontamiento como, "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo".

Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable Clima Laboral**

Definición medida por los puntajes obtenidos en la Escala de satisfacción laboral CL-SPC.

### **Dimensiones o factores**

Factor I (Realización personal), Factor II (Involucramiento laboral), Factor III (Supervisión), Factor IV (Comunicación) y Factor V (Condiciones laborales).



**Factor I: Realización Personal.** Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.

**Factor II: Involucramiento Laboral.** Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

**Factor III:** Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.

**Factor IV:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.

**Factor V:** 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40,45, 50.

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Escala de medición Ordinal.

### **3.2.2.2. Variable Estilos de Afrontamiento al estrés**

Definición medida por los puntajes obtenidos en la Cope.

#### **Dimensiones o factores.**

Estilos de afrontamiento enfocados en el problema, está constituido por el afrontamiento activo, la planificación, la supresión de otras actividades, la postergación del afrontamiento y la búsqueda de soporte social. El estilo centrado en la emoción comprende la búsqueda de soporte emocional, la reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión y la negación. Otros estilos adicionales están constituidos por la liberación de emociones desentendimiento conductual, y el desentendimiento mental.

**Ítems.** La prueba incorpora tres tipos de estilos y cada una con estrategia de afronte.

**Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.** Dicho estilo tiene como objetivo manipular o controlar el problema que le viene generando malestar al sujeto. El estilo de afrontamiento centrado en el problema (1, 2, 3, 4, 5, 14, 15,16, 17, 18,27, 28, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44).

**El estilo centrado en la emoción.** Dicho estilo no busca modificar la situación, sino que por lo contrario busca un alejamiento transfiriendo la responsabilidad, sin embargo, controla las emociones ante el problema. (6, 7, 8, 9,11, 19, 20, 21, 22, 24, 32, 33, 34 ,35, 37, 45, 46, 47, 48, 50).

**Otros estilos adicionales.** Dicho estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Análisis de las emociones.
- Conductas inadecuadas.
- Distracción (Afrontamiento Indirecto). (10, 12,13, 23, 25, 26, 36, 38, 39, 49, 51, 52).

Escala de medición: Nominal.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

En la presente investigación se consideró el tipo de investigación aplicada, ya que según Carrasco cuenta con las características para poder definirla como tal, pues tuvo como sustento teórico el aporte de teorías científicas que son generadas a través de la investigación básica y que tuvo por finalidad práctica poder transformar, modificar o realizar cambios en el sector a la cual se aplica las pruebas de investigación, es decir en la población (Carrasco, 2005, pp. 43-44).

#### **3.3.2. Nivel de investigación**

El enfoque trabajado es cuantitativo, ya que se utilizó la recolección y análisis de datos para responder a las preguntas de la investigación a través de índices numéricos y así contar con la exactitud de patrones de comportamiento de la población. Este tipo de enfoque es positivista, busca conocer una realidad y se

aplica una lógica deductiva, ya que parte de lo general a lo particular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

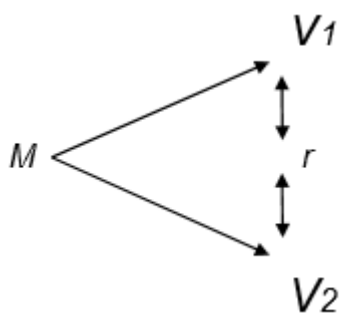
Se consideró el nivel descriptivo-correlacional, quien según (Carrasco, 2005) mencionó que de acuerdo a la naturaleza de la investigación define que los estudios correlacionales permiten al investigador analizar y estudiar la relación que tienen las variables dependientes, con la finalidad de conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p. 41).

Es así que, en la presente investigación se pretende determinar si el Clima Laboral incide en el Afrontamiento del Estrés de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno.

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño corresponde a que es no experimental, ya que no se manipulan ninguna de las dos variables; es de tipo transversal, ya que se estudia la conducta de las variables en un tiempo determinado, buscando describir las variables de estudio y analizar su relación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

El diseño se representa con el diagrama:



Donde:

M : La muestra del estudio.

V<sub>1</sub> : Variable: clima Laboral

V<sub>2</sub> : Variable: afrontamiento del Estrés.

r : Es el coeficiente de correlación entre las observaciones de V<sub>1</sub> y V<sub>2</sub>.

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

Carrasco (2005), definió a la población como “un conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pp. 236-237). Supo (2014) mencionó que, la población se considera como la agrupación de los elementos de estudio, es decir, es la persona afectada por el problema de investigación (p. 16).

Hernández et, al. (2010), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características. En tal sentido, la población de estudio está compuesta por 50 colaboradores entre hombres y mujeres colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno.

#### 3.5.2. Muestra

Bernal (2010), definió que la muestra se considera como una porción de la población que se ha elegido para la investigación y sobre la cual se pretende observar y medir las variables; por ende, la muestra tiene características similares a la población (p. 161). Ortiz y García (2006) consideraron que la muestra es un conjunto de datos, siendo más fácil obtener determinados datos de una población u objetos que puede ser dificultosa en su estudio (p. 132).

Para, lo cual, se ha elegido el total de la población:

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

**Donde:**

**N** = Población = 50

**n** = Muestra

**d** = Margen de Error = 5% = 0.05

**Z** = Nivel de Confianza = 95% ⇒ 1.96

**p** = Probabilidad de Éxito = 50% = 0.5

**q** = Probabilidad de Fracaso = 50% = 0.5

**Reemplazando a la fórmula:**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(50)}{(0.05)^2(50) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(0.9604)(50)}{(0.0025)(50) + (0.9604)}$$

$$n = 45$$

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Cuestionario. Es un instrumento que se utiliza para medir o evaluar una característica psicológica específica. Los cuestionarios suelen estar formados a menudo por una serie de ítems o elementos que no están necesariamente relacionados unos con otros, cuyas opciones de respuesta no están ordenadas ni graduadas, que pueden ser puntuados e interpretados individualmente y en los que tampoco hay respuestas correctas e incorrectas.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos:**

##### **A) Escala clima laboral**

##### **FICHA TÉCNICA**

Nombre del Test. Clima Laboral CL – SPC.

Nombre del Autor. Sonia Palma Carrillo.

Particularidad. Instrumento de exploración Psicológico.

Objetivo. Evaluar el nivel de clima Laboral de trabajadores.

Estructuración. La prueba tiene 5 factores.

Características del inventario:

- a) Escala tipo Likert.
- b) Consta de 50 ítems.
- c) Administración: individual y colectiva.
- d) Tiempo. Aproximadamente 30 minutos.

- e) Utilidad. Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- f) Edad. 17 en adelante.
- g) Datos Normativos. Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 empleados), expresados en percentiles.

Calificación:

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones obtenidas de las respuestas de cada ítem; la puntuación alcanzada puede fluctuar entre 50 y 250. Las puntuaciones altas representan un "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos una "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

Ninguno o Nunca	1 punto
Poco	2 puntos
Regular o Algo	3 puntos
Mucho	4 puntos
Todo o Siempre	5 puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

#### **Distribución de ítems:**

Factor I. Realización Personal 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46

Factor II. Involucramiento Laboral 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32,37, 42, 47

Factor III. Supervisión 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48

Factor IV. Comunicación 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49

Factor V. Condiciones laborales 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

#### **Interpretación:**

**Factor I. Realización Personal.** Posibilidad para que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.

**Factor II. Involucramiento Laboral.** Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

**Factor III. Supervisión.** Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.

**Factor IV. Comunicación.** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores).

**Factor V. Condiciones laborales.** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

### **Categorías diagnósticas**

Categorías diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 -17	50 - 89

### **Validez**

Palma (1999), comprobó en un grupo de trabajadores con similares características a la muestra objetiva, que permitió evaluar el poder discriminativo de cada ítem y elegir los que formarían parte del instrumento SL-SPC. Este análisis se generó con la correlación puntaje ítem y puntuación total.

### **Confiabilidad**

Para comprobar el grado de fiabilidad de la escala de evaluación de clima laboral de Palma (1999), se hizo uso del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo en su escala total 0,914. La confiabilidad de esta se volvió a confirmar dentro de la población pues se obtuvo nuevamente un Alfa de Cronbach elevado de 0,960.

## **B) Inventario de afrontamiento al estrés**

### **FICHA TÉCNICA**

Nombre. COPE, Test de Afrontamiento de Estrés.

Autores. Carver, Scheir y Weintraub (1989).

Adaptación Peruana. Casuso (1996).

Procedencia. Traducido por Salazar y Sánchez (1993).

Tipo de instrumento. Cuestionario.

Aplicación. La aplicación puede ser individual o colectiva.

Ámbito de aplicación. 16 años a más.

Duración. 20 minutos aproximadamente.

Significación. Estilos y estrategias de afrontamiento de estrés.

Numero de ítems. 52 ítems.

**Dimensiones que evalúa.** Afrontamiento de estrés Centrado en el problema, Afrontamiento de estrés Centrado en la emoción y Afrontamiento de estrés Centrado en otros aspectos.

**Descripción.** Este instrumento psicométrico está formado por 52 ítems respuestas de tipo dicotómica:

- a) Nunca (NO).
- b) Siempre (SI).

La finalidad del cuestionario de estilos de afrontamiento de estrés, es poder averiguar cómo las personas hacen frente a contextos difíciles o estresantes. Con dicho propósito, Carver y colaboradores han de construir dicho cuestionario que comprende de trece estilos o modos de reacción ante el estrés; los ítems alternativos de cada estilo indican qué cosa hace o siente con mayor frecuencia la persona cuando se encuentra ante tal situación estresante.

El cuestionario trata de determinar cuáles son las alternativas que predominan en el sujeto. Las respuestas se encuentran organizadas en una escala de trece estrategias de afrontamiento de estrés. Del instrumento Afrontamiento de estrés (COPE) de Carver, Scheir & Weintraub, (1989), adaptado por Salazar (1993) rescatamos los siguientes estilos y estrategias:



### **Estilo de afrontamiento centrado en el problema:**

Carver, Scheir & Weintraub, (1989), adaptado por Salazar (1993), indica que este estilo tiene como objetivo manipular o controlar el problema que le viene generando malestar al sujeto. Este estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Afrontamiento directo (Activo).
- Planificación de Actividades.
- Supresión de actividades competitivas.
- Retracción (demora) del afrontamiento.
- Búsqueda del soporte social.

### **Estilo de afrontamiento centrado en la emoción:**

Dicho estilo no busca modificar la situación, sino que por lo contrario busca un alejamiento transfiriendo la responsabilidad; sin embargo, controla las emociones ante el problema. Este estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Búsqueda de soporte emocional.
- Reinterpretación positiva de la experiencia.
- Aceptación.
- Retomo a la religión.
- Negación.

### **Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos:**

Dicho estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Análisis de las emociones.
- Conductas inadecuadas.
- Distracción (Afrontamiento Indirecto).

### **Frecuencia de afrontamiento.**

Para determinar cuál es la frecuencia de empleo del mecanismo de afrontamiento, debe tomarse en cuenta aquellas estrategias que se presentan en

reiteradas situaciones de manera constante, ya que estaría indicando que son las formas más frecuentes de afrontar las cargas de estrés, por parte de la persona.

### **Material de aplicación**

- 1 manual de instrucción.
- Protocolo de preguntas.
- Hojas de respuesta.
- Lapiceros.

### **Normas de aplicación**

#### a) Preparación

Al momento de realizar la aplicación del test, el evaluador debe tener en su poder lapiceros y material adicional, en caso los participantes no cuenten con ello o comentan algún error al responder.

Debe contar con el material al alcance y necesario especificando de forma clara, fácil y comprensible las instrucciones. No existe un tiempo límite, sin embargo, lo considerable es no pasarse de los 20 minutos aproximadamente.

#### b) Presentación inicial

Antes de proceder con la entrega del instrumento, se debe de dar una pequeña introducción sobre el desarrollo de la investigación. Dando a conocer a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno, los test psicológicos que deben resolver precisando la finalidad. Se les menciona que las respuestas serán agrupadas al exponer los resultados, manteniendo en reserva la identidad de cada uno.

#### c) Instrucciones

Hermeza (2019). Se procede con la entrega del cuestionario, indicándoles que en la hoja de respuesta tendrá que colocar un aspa bajo el número que corresponda. Se le dice: "nuestro interés es conocer como las personas responden cuando suelen enfrentar situaciones complicadas, estresantes o difíciles". El objetivo del cuestionario, es identificar qué cosas suele hacer o sentir con mayor frecuencia cuando se enfrenta a una determinada situación. Lo más probable es

que encuentre situaciones que requieran de diferentes respuestas, pero debe de pensar en los que más usa. Es importante que la persona no olvide de contestar todas las preguntas, estas deben ser respondidas con las alternativas:

- Nunca (No).
- Siempre (Si).

Al culminar, se recogerá los instrumentos verificando que todos los datos se encuentren completos para que no se tengan inconvenientes al momento de procesar la información en la base de datos

Para finalizar, se agradece a los participantes por el apoyo proporcionados.

### **Validez y Confiabilidad**

Salazar y Sánchez (1993), han encontrado niveles significativos en el Coeficiente de Confiabilidad Alfa en las trece estrategias, con un rasgo de posibles valores para las estrategias de 4.16. Mientras que, el Coeficiente de Correlación entre las estrategias disposicionales del instrumento tiene correlaciones mayores a .26 significativas a un nivel  $p < 0.01$ .

En sus inicios

La validez del instrumento (COPE), fue realizado por Carver (1898), a través de un análisis factorial de los resultados de 978 estudiantes de la Universidad de Miami. El estudio arrojó 12 factores con valores mayores a 1.0, y uno con carga factorial menor a 0.30 que no fue incluido en el resultado final. De igual manera, los criterios teóricos del constructo llegaron a obtener 0.42 de aceptación lo que hace que cuente con validez.

Así mismo, Carver (1898), obtuvo la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de consistencia alfa de Cronbach, el cual fue examinado por cada escala. Los valores que arrojaron fueron altos, entre 0.60 y 0.92, a excepción de una que llegó a obtener un valor de 0.45.

En Perú, Casuso (1996), hizo la adaptación del cuestionario de estilos de afrontamiento de estrés (COPE) en una versión disposicional, para ello aplicó el instrumento a 817 sujetos (estudiantes) de una Universidad Privada de Lima

Metropolitana y otra del estado. Al realizar la validez se pudo encontrar una composición de trece escalas mayores a 1.1 mediante el análisis de rotación varimax con cargas factoriales agradables. La confiabilidad se adquirió a través del alfa de Cronbach arrojando el 0.68 para el afrontamiento centrado en el problema, 0.75 para el afrontamiento centrado en la emoción.

### 3.7. Métodos de análisis de datos:

Se utilizó estadística descriptiva con tablas cruzadas de frecuencia absoluta y porcentual; para probar las hipótesis de relación se hizo uso de la prueba de Chi cuadrado de asociación con un 5% de error (Hernández, *et.al.* 2010).

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

$\chi_c^2$  : Ji-cuadrado calculada.

$O_{ij}$  : Frecuencias observadas de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$E_{ij}$  : Frecuencias esperadas de la i-ésima fila y j-ésima columna, aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

f y c : filas y columnas respectivamente.

#### Regla de decisión.

Si  $\chi_c^2 > \chi_t^2$  = se acepta de la hipótesis planteada.

### 3.8. Aspectos éticos

El ejercer esta carrera profesional es muy complejo, por lo general se tratan aspectos muy íntimos y personales de los pacientes que van a consulta. La psicología estudia actos humanos, involucrando sus valores éticos ante el ejercicio de su trabajo, valores que promueven la actividad profesional dentro de ellas tenemos, respeto, responsabilidad, honestidad, capacidad profesional y confidencialidad.

## **Procesamiento de los datos.**

Una vez recolectada la información, fue codificada para un mejor orden y control, con la finalidad de procesarlas, utilizando el paquete Estadístico SPSS Versión 23.0 versión español; el cual permitió la obtención de una base de datos y tablas de frecuencias, se procede en el siguiente orden:

- Calificación individual de cada protocolo, evaluando los ítems en cada sujeto.
- Tabulación de resultados por cada ítem.
- Tabulación de resultados por cada variable.
- Tabulación de resultados por cada dimensión.
- Tabulación de resultados por indicadores.
- La elaboración de cuadros y gráficos se realiza mediante el programa Informático EXCEL, por su mejor manejo y versatilidad.

## **Propuesta de valor**

Es aquella actividad que se identificó desde el inicio, donde el acto o evento desarrollado tiene una cantidad de acciones todos los días, pero siempre existen algunas que definen la operación del proyecto y el valor que se agrega; son obligaciones necesarias y determinantes para el correcto desarrollo del acto del pensar académico. La actividad del valor es de forma eficiente para dedicar tiempo todos los días aportando descubrimientos académicos por la búsqueda a conocer mediante la aplicación del quehacer científico, aporte importante del trabajo de investigación en benéfico de un grupo social o comunidad de colaboradores de justicia. La presente investigación pretende analizar si existe una relación entre el clima laboral y afrontamiento del estrés y las posibles respuestas que tiene cada individuo. Los recursos de afrontamiento son características personales y sociales en los que se basa el individuo para hacer frente a situaciones estresantes. Los modos del afrontamiento y alternativas, ya sean de distracción, apoyo emocional, físico, social, en trabajadores, colaboradores o directivos de dichas empresas pueden controlar alteraciones fisiológicas, psicológicas y sociales, a fin de no llegar a desencadenar enfermedades o deserción del puesto donde labora. Una vez obtenidos los resultados del plan, se trabajará para mejorar los puntos débiles detectados y para potenciar los aspectos favorables, y así ejecutar un programa de

mejora del clima laboral. Este tipo de estudios son útiles para identificar los problemas, fortalezas y las principales oportunidades de mejora en la empresa, con el fin de tener empleados más satisfechos y productivos, que hablarán bien de su desempeño y de la institución donde laboran, lo cual impactará en una reputación positiva.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

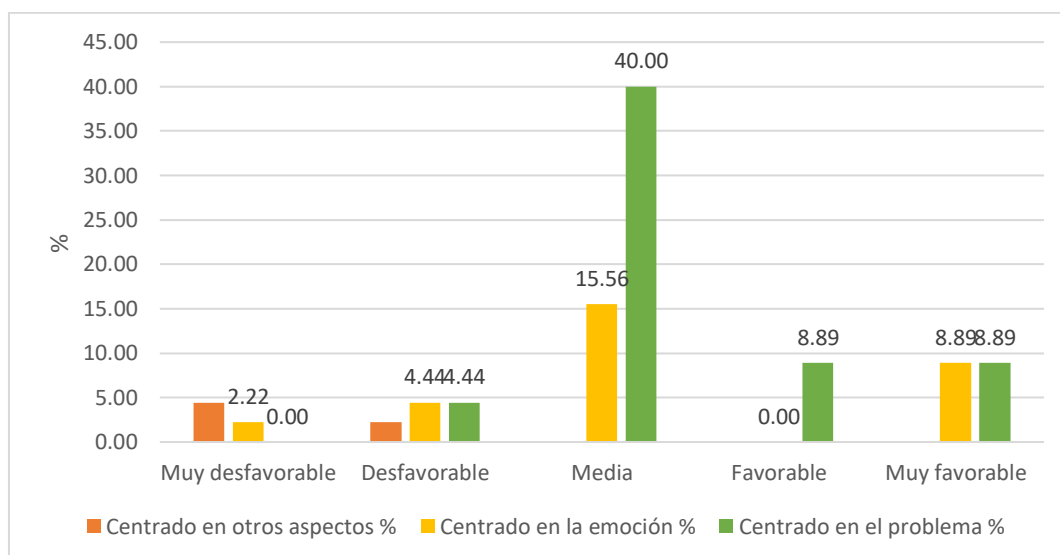
**Tabla 1.**

*Relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.*

Afrontamiento del estrés	Centrado en otros aspectos		Centrado en la emoción		Centrado en el problema		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy desfavorable	2	4.44	1	2.22	0	0.00	3	6.67
Desfavorable	1	2.22	2	4.44	2	4.44	5	11.11
Media	0	0.00	7	<b>15.56</b>	18	<b>40.00</b>	25	55.56
Favorable	0	0.00	0	0.00	4	8.89	4	8.89
Muy favorable	0	0.00	4	8.89	4	8.89	8	17.78
Total	3	6.67	14	31.11	28	62.22	45	100.00

$$\chi_c^2 = 26.129 > \chi_{(8,0.05)}^2 = 15.507 \text{ Sig. } (p = 0.010); C = 0.606$$

Fuente: Base de datos



**Figura 1.** Relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

Fuente: Base de datos

En la Tabla y Figura 1, se muestra que, la mayor frecuencia de colaboradores se encontró con las características de un clima laboral media y con afrontamiento de estrés centrado en el problema (40.00%); en segundo lugar, se encontraron colaboradores con clima regular media y con afrontamiento centrado en la emoción (15.56%). De los resultados se evidencia que, los colaboradores de la Corte Superior indicaron que el clima laboral es medio y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema.

El análisis estadístico inferencial, mediante Chi cuadrado de asociación, señala la existencia de significancia estadística ( $p=0.010$ ), interpretándose que existe relación de nivel regular entre las dos variables; aceptándose así la hipótesis general planteada en el estudio.

#### 4.2. Relación del factor realización personal y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

**Tabla 2.**

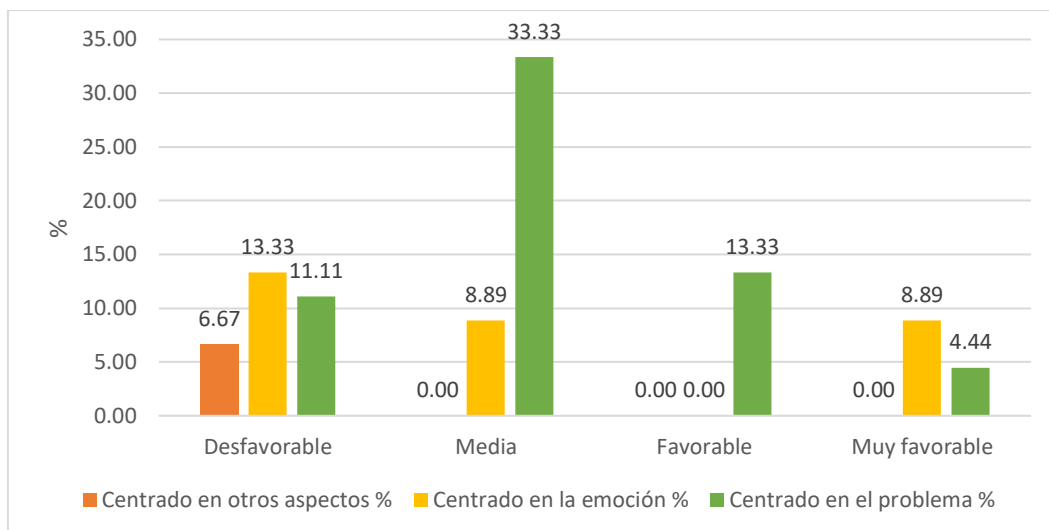
*Relación entre realización personal y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.*

Afrontamiento del estrés	Centrado en otros aspectos		Centrado en la emoción		Centrado en el problema		Total	
Realización personal	N	%	N	%	N	%	N	%
Desfavorable	3	6.67	6	13.33	5	<b>11.11</b>	14	31.11
Media	0	0.00	4	8.89	15	<b>33.33</b>	19	42.22
Favorable	0	0.00	0	0.00	6	13.33	6	13.33
Muy favorable	0	0.00	4	8.89	2	4.44	6	13.33
Total	3	6.67	14	31.11	28	62.22	45	100.00

$$\chi_c^2 = 16.802 > \chi_{(6,0.05)}^2 = 12.5916 \text{ Sig. } (p = 0.010); C = 0.521$$

**Fuente:** Base de datos





**Figura 2.** Relación entre realización personal y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

**Fuente:** Base de datos

En la tabla y figura 2, se observa que, la mayor frecuencia de colaboradores se encontró con las características de realización personal media y con afrontamiento de estrés centrado en el problema (33.33%); en segundo lugar, se encontraron colaboradores con una realización favorable y con afrontamiento centrado en el problema (13.33%). De los resultados, se evidencia que los colaboradores de la Corte Superior indicaron que la realización personal es media y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema.

El análisis estadístico inferencial, mediante Chi cuadrado de asociación, señala la existencia de significancia estadística ( $p=0.010$ ), interpretándose que existe relación de nivel regular entre las dos variables; aceptándose así la hipótesis específica planteada para este objetivo.

#### 4.3. Relación entre el factor de involucramiento laboral y afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

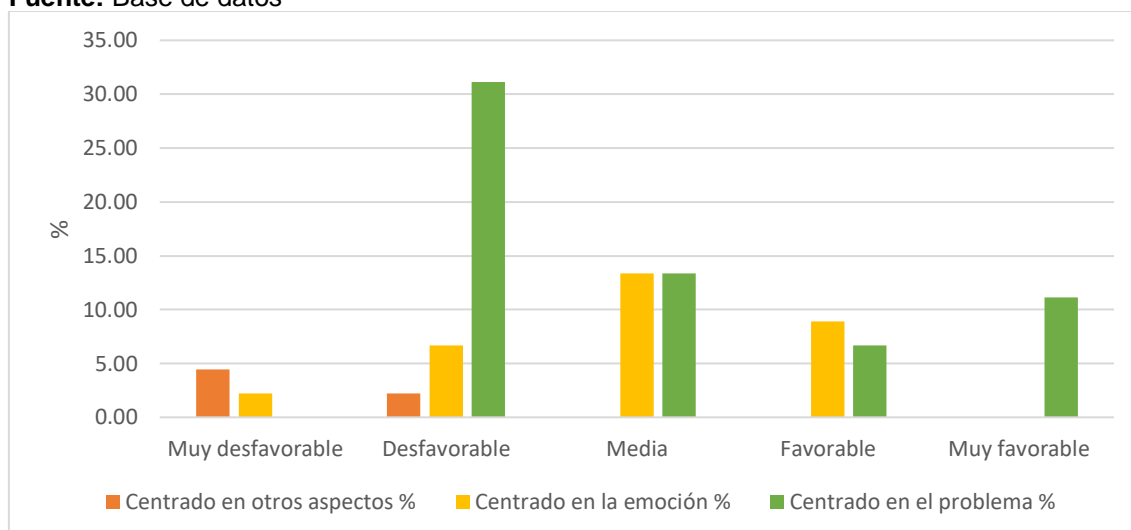
**Tabla 3.**

*Relación entre involucramiento laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.*

Afrontamiento del estrés	Centrado en otros aspectos		Centrado en la emoción		Centrado en el problema		Total	
Involucramiento laboral	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy desfavorable	2	4.44	1	2.22	0	0.00	3	6.67
Desfavorable	1	2.22	3	6.67	14	<b>31.11</b>	18	40.00
Media	0	0.00	6	13.33	6	<b>13.33</b>	12	26.67
Favorable	0	0.00	4	8.89	3	6.67	7	15.56
Muy favorable	0	0.00	0	0.00	5	11.11	5	11.11
Total	3	6.67	14	31.11	28	62.22	45	100.00

$$\chi_c^2 = 27.925 > \chi_{(8,0.05)}^2 = 15.507 \text{ Sig. } (p = 0.0001); C = 0.619$$

Fuente: Base de datos



**Figura 3.** Relación entre involucramiento laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

Fuente: Base de datos

En la tabla y figura 3, se observa que, la mayor frecuencia de colaboradores se encontró con las características de un involucramiento laboral desfavorable y con afrontamiento de estrés centrado en el problema (31.11%); en segundo lugar, se encontraron colaboradores con involucramiento medio y con afrontamiento

centrado en el problema (13.33%). De los resultados, se evidencia que los colaboradores de la Corte Superior indicaron que el involucramiento laboral es desfavorable y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema.

El análisis estadístico inferencial, mediante Chi cuadrado de asociación, señala la existencia de significancia estadística ( $p=0.0001$ ), interpretándose que existe relación de nivel regular entre las dos variables; aceptándose así la hipótesis específica planteada para este objetivo.

#### 4.4. Relación del factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

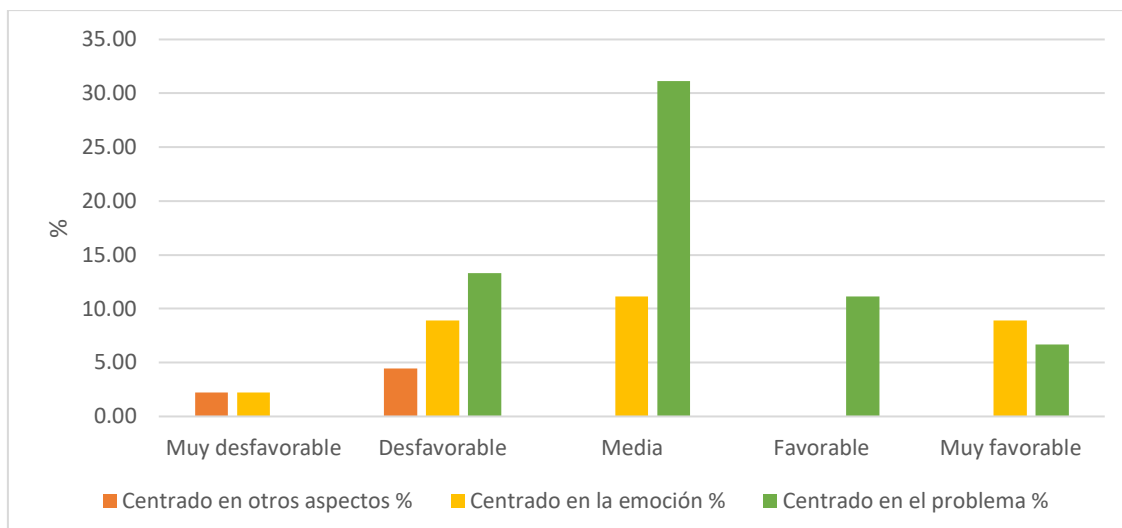
**Tabla 4.**

*Relación entre la supervisión y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.*

Afrontamiento del estrés	Centrado en otros aspectos		Centrado en la emoción		Centrado en el problema		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy desfavorable	1	2.22	1	2.22	0	0.00	2	4.44
Desfavorable	2	4.44	4	8.89	6	<b>13.33</b>	12	26.67
Media	0	0.00	5	11.11	14	<b>31.11</b>	19	42.22
Favorable	0	0.00	0	0.00	5	11.11	5	11.11
Muy favorable	0	0.00	4	8.89	3	6.67	7	15.56
Total	3	6.67	14	31.11	28	62.22	45	100.00

$$\chi_c^2 = 16.472 > \chi_{c(8,0.05)}^2 = 15.507 \text{ Sig. } (p = 0.036); C = 0.518$$

**Fuente:** Base de datos



**Figura 4.** Relación entre la supervisión y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

**Fuente:** Base de datos

En la tabla y figura 4, se observa que, la mayor frecuencia de colaboradores se encontró con las características de una supervisión media y con afrontamiento de estrés centrado en el problema (31.11%); en segundo lugar, se encontraron colaboradores con supervisión desfavorable y con afrontamiento centrado en el problema (13.33%). De los resultados, se evidencia que los colaboradores de la Corte Superior indicaron que la supervisión es media y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema.

El análisis estadístico inferencial, mediante Chi cuadrado de asociación, señala la existencia de significancia estadística ( $p=0.036$ ), interpretándose que existe relación de nivel regular entre las dos variables; aceptándose así la hipótesis específica planteada para este objetivo.

#### 4.5. Relación entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

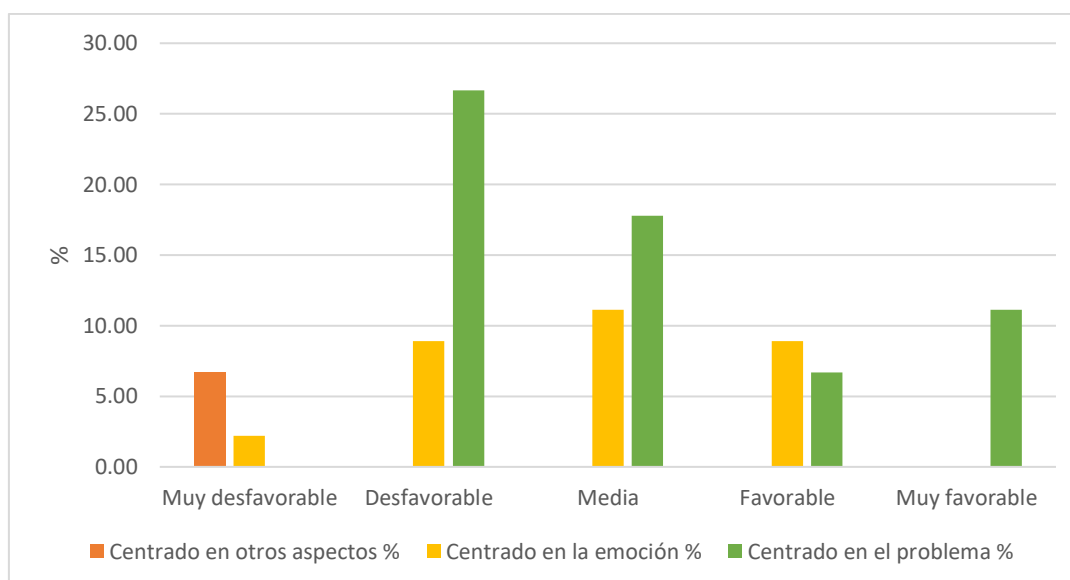
**Tabla 5.**

*Relación entre la comunicación y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.*

Afrontamiento del estrés	Centrado en otros aspectos		Centrado en la emoción		Centrado en el problema		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy desfavorable	3	6.67	1	2.22	0	0.00	4	8.89
Desfavorable	0	0.00	4	8.89	12	<b>26.67</b>	16	35.56
Media	0	0.00	5	11.11	8	<b>17.78</b>	13	28.89
Favorable	0	0.00	4	8.89	3	6.67	7	15.56
Muy favorable	0	0.00	0	0.00	5	11.11	5	11.11
Total	3	6.67	14	31.11	28	62.22	45	100.00

$$\chi_c^2 = 38.775 > \chi_{(8,0.05)}^2 = 15.507 \text{ Sig. } (p = 0.0001); C = 0.680$$

**Fuente:** Base de datos



**Figura 5.** Relación entre la comunicación y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

**Fuente:** Base de datos

En la tabla y figura 5, se observa que, la mayor frecuencia de colaboradores se encontró con las características de una comunicación desfavorable con

afrontamiento de estrés centrado en el problema (26.67%); en segundo lugar, se encontraron colaboradores con comunicación media y con afrontamiento centrado en el problema (17.78%). De los resultados, se evidencia que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno, indicaron que la comunicación es desfavorable y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema.

El análisis estadístico inferencial, mediante Chi cuadrado de asociación, señala la existencia de significancia estadística ( $p=0.0001$ ), interpretándose que existe relación entre las dos variables; aceptándose así la hipótesis específica planteada para este objetivo.

#### 4.6. Relación del factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

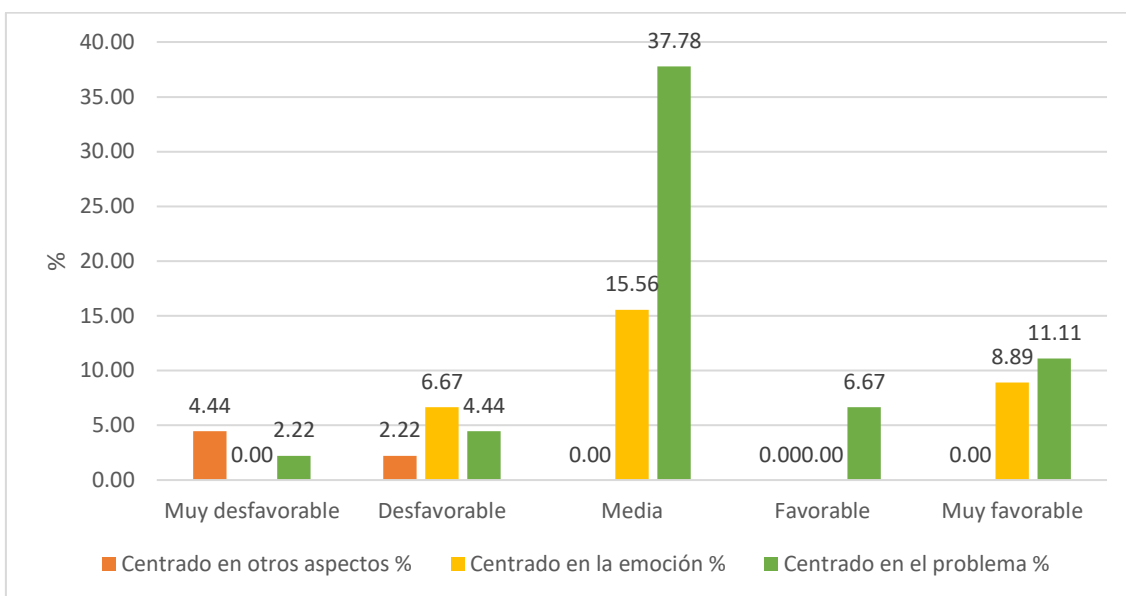
**Tabla 6.**

*Relación entre condiciones laborales y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.*

Afrontamiento del estrés	Centrado en otros aspectos		Centrado en la emoción		Centrado en el problema		Total	
Condiciones laborales	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy desfavorable	2	4.44	0	0.00	1	2.22	3	6.67
Desfavorable	1	2.22	3	6.67	2	4.44	6	13.33
Media	0	0.00	7	<b>15.56</b>	17	<b>37.78</b>	24	53.33
Favorable	0	0.00	0	0.00	3	6.67	3	6.67
Muy favorable	0	0.00	4	8.89	5	11.11	9	20.00
Total	3	6.67	14	31.11	28	62.22	45	100.00

$$\chi_c^2 = 24.844 > \chi_{(8,0.05)}^2 = 15.507 \text{ Sig. } (p = 0.002); C = 0.596$$

**Fuente:** Base de datos



**Figura 6.** Relación entre condiciones laborales y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.

**Fuente:** Base de datos

En la tabla y figura 6, se observa que, la mayor frecuencia de colaboradores se encontró con las características de condiciones laborales media y con afrontamiento de estrés centrado en el problema (37.78%); en segundo lugar, se encontraron colaboradores con condiciones laborales media y con afrontamiento centrado en la emoción (15.56%). De los resultados, se evidencia que los colaboradores de la Corte Superior indicaron que las condiciones laborales son medio y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema.

El análisis estadístico inferencial, mediante Chi cuadrado de asociación, señala la existencia de significancia estadística ( $p=0.002$ ), interpretándose que existe relación entre las dos variables; aceptándose así la hipótesis específica planteada para este objetivo.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo, permite determinar la relación existente entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en los colaboradores de la corte superior de justicia de la ciudad de Puno, considerando la sobrecarga laboral que tiene cada uno y el agotamiento intelectual y emocional que acarrea su propia labor, cuyo hecho podría acarrear situaciones de falta de concentración disminución de la productividad, frustración en el trabajo, en conjunto desencadenar en estrés. Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que estos aspectos son moderadamente manejados, donde estadísticamente se evidencia que el clima laboral es medio y el estrés centrado en el problema, concordando con los resultados de la investigación de (Manobanda K. & Meza B., 2020), quién concluye, que el nivel general del Clima Laboral en la entidad de salud en la ciudad de Quito es de 148,3 puntos lo que equivale a un nivel de Clima Laboral “Medio”. También, recomienda realizar un diagnóstico anual para tener un óptimo clima laboral.

Se determinó que, sí existe relación positiva entre el factor de realización personal y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020. El resultado, es medio y el afrontamiento del estrés centrado en el problema; existe relación estadística entre la realización personal y el afrontamiento del estrés ( $p=010$ ), es decir, los colaboradores manejan moderadamente el agotamiento emocional, la despersonalización y se realizan en el trabajo. Los resultado obtenidos concuerdan con (Tataje, 2020), de su tesis sobre: “*Personalidad Y Afrontamiento del Estrés en Agentes de Seguridad de un Penal – Lima*”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Personalidad y el Afrontamiento del Estrés en Agentes de Seguridad de un Penal – Lima, sus resultados señalaron un predominio en la personalidad amabilidad (44,7%), siendo esta independiente de la edad y del nivel de instrucción, en tanto un elevado porcentaje (52,6%) de los participantes hacen uso del estilo de afrontamiento centrado en el problema, cuya relación es significativa y tiene que ver con la edad (67%), con el nivel de instrucción (68,8%) y con los años de servicios (76,9%). Conclusiones: Los agentes de seguridad cuya característica de personalidad es extrovertida, tienden a afrontar situaciones de estrés centrado en el problema, en



tanto quienes presentan personalidad de apertura, tienden a enfocarse en las emociones.

Respecto a la hipótesis, si existe relación positiva entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020, se halló que, el involucramiento laboral es desfavorable y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema. Estadísticamente, existe relación entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ). De acuerdo con los resultados de la tesis de (Hermeza, 2019), sobre "*Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018*", confirmó que, las estrategias de afrontamiento de estrés que predominan en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, fueron conductas inadecuadas con una media de 2.6429; en segundo lugar se halló el análisis de emociones con una media de 2.2000 y en tercer lugar se encontró esa distracción con una media de 2.1143. Vale decir que, los ejecutivos de ventas dejan de lado sus actividades o metas trazadas para enfocarse en resolver el problema. En este caso, dejan de lado la labor asignada para avocarse a solucionar los problemas que se les presentan.

Asimismo, para precisar, si existe relación positiva entre el factor de supervisión y el afrontamiento de estrés, el resultado fue, que la supervisión en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, es media y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema, es decir, existe relación estadística entre la supervisión y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ). Por tanto, se acepta la hipótesis específica planteada para este objetivo. Teóricamente (Traverso & Hurtado, 2017), en su tesis "*Estrés académico y estilos de afrontamiento en estudiantes de una Universidad Privada en Arequipa.*" Concluye que, a mayores niveles de estrés, los alumnos tienden a utilizar más el estilo de afrontamiento basado en la evitación. Dicho estilo de afrontamiento, se basa en el uso de pensamientos irrealistas o improductivos como por ejemplo "Ojalá desaparezca esta situación" además de utilizar estrategias como comer y beber. Similar resultado es el de (Hermeza, 2019), En su tesis "*Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018*", donde indica que los ejecutivos

de ventas de la empresa comercial presentaron una predominancia por el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema; muy coherente con los resultados de la presente investigación, la cual indica que la relación es positiva entre el factor de supervisión y el afrontamiento, toda vez que tanto los estudiantes como los ejecutivos de ventas tienen como estilo el afrontamiento de estrés centrado en el problema.

En la hipótesis, existe relación positiva entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020; el resultado indicó que, la relación comunicativa es desfavorable, en tanto el afrontamiento de estrés es centrado en el problema y existe relación entre las variables. Tal como indica Hermoza (2019), los ejecutivos de ventas de la empresa comercial presentan una predominancia por el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema, vale decir que dejan de lado sus actividades o metas trazadas para enfocarse en resolver el problema. Por otro lado, (Villegas, 2017), corrobora en su tesis titulada: "*Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una Institución Financiera sede Lima 2017*"; que los colaboradores utilizan el soporte emocional, sentimientos acerca de sus pensamientos y conductas para hacer frente a la situación.

La relación entre el factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020, es medio y el afrontamiento del estrés es centrado en el problema. Estadísticamente, existe relación, entre las condiciones laborales y el afrontamiento del estrés ( $p=002$ ). (Nátali, 2019), en su Tesis, titulada: "*Relación entre la Sobrecarga y el Afrontamiento al estrés en cuidadores Formales de Pacientes Gerontes con Demencia en la Ciudad de Paraná*" Argentina, tuvo como objetivo, estudiar la relación entre la sobrecarga y el afrontamiento al estrés que poseen los cuidadores formales de pacientes con demencia, y concluye que, quienes presentan niveles de sobrecarga intensa, suelen utilizar con frecuencia estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y evitación del problema. También, reafirma que el afrontamiento del estrés es centrado en el problema; (Saltos, 2017) , en su tesis: "*Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en médicos del ministerio de salud pública pertenecientes al distrito 09d05 del guayas*" Guayaquil, indicó, en una de

sus conclusiones que, al evaluar el estrés laboral en función de variables sociodemográficas y condiciones de trabajo se apreció que el estrés alto tiene mayor presencia en hombres, en trabajadores de contrato provisional y quienes poseen un trabajo adicional. Por otro lado, según la percepción de estado de salud, los médicos con alto estrés perciben en mayor cantidad afectada su salud, especialmente en las relaciones sociales.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1) Se determinó que, el clima laboral en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, es medio y el afrontamiento del estrés centrado en el problema; existe relación estadística entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés ( $p=010$ ).
- 2) Se determinó que, la realización personal en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es medio y el afrontamiento del estrés centrado en el problema; existe relación estadística entre la realización personal y el afrontamiento del estrés ( $p=010$ ).
- 3) Se determinó que, el involucramiento laboral en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es desfavorable y el afrontamiento del estrés centrado en el problema; existe relación estadística entre la realización personal y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ).
- 4) Se determinó que, la supervisión en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es media y el afrontamiento del estrés centrado en el problema; existe relación estadística entre la supervisión y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ).
- 5) Se determinó que, la comunicación en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno es desfavorable y el afrontamiento del estrés centrado en el problema; existe relación estadística entre la comunicación y el afrontamiento del estrés ( $p=0001$ ).
- 6) Se determinó que, las condiciones laborales en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno son medio y el afrontamiento del estrés centrado en el problema; existe relación estadística entre las condiciones laborales y el afrontamiento del estrés ( $p=002$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

A continuación, las recomendaciones del presente trabajo de investigación:

- 1) Se recomienda para próximas investigaciones realizar este estudio ampliando el tamaño de la muestra, para abarcar de mejor manera la generalización de los resultados, en un mayor número de colaboradores.
- 2) Se recomienda seguir profundizando el estudio en colaboradores, tomando en cuenta que son los colaboradores quienes enfrentan altos niveles de sobrecarga y responsabilidades agitadas a gran escala durante el trabajo presencial.
- 3) En cuanto a los instrumentos, se recomienda que si se desea utilizar el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) se revise cada ítem de manera cuidadosa para que se planteen de modo tal que sean comprensibles para los colaboradores, dado que por su rama no se encuentran debidamente familiarizados con test como estos.
- 4) Por otro lado, para un mejor desempeño en los colaboradores, se recomienda promover talleres de control y modos de afrontamiento del estrés, pues las características propias del esfuerzo de los colaboradores y las exigencias laborales propician estrés.
- 5) Se recomienda un monitoreo más cercano de los colaboradores, en cuanto a su nivel de armonía del clima laboral dentro de la institución.
- 6) Se recomienda una aplicación adecuada de nuevas técnicas que mejoren el afrontamiento de estrés dentro de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, P. (2019). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf>
- Blanch, J. M., & Cantera, L. M. (2009). El Malestar en el Empleo Temporal Involuntario. *Rev. Psicol. Trab. Organ.*, vol.25 no.(0), 12.
- Carrasco, D. S (2005). Metodología de la Investigación Científica, Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. *Edit. San Marcos* [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Carver y colaboradores. (1989). *Cuestionario de Modos de Afrontamiento al estrés COPE-EE.UU.* <https://idoc.pub/documents/afrontamiento-al-estres-carver-3no7q739kxld>
- Carver, C. S. & Scheier, M. F. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 184-195. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-3514.66.1.184>
- Castillo, M. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho* -text. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/9783>
- Castillo Ramírez, S. (2001). El síndrome de “Burn Out” o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal - Costa Rica*, 17 n.2(0).
- Chaves, L., & Orozco, A. (2015). Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento al estrés en soldados: un estudio correlacional. *Revista de Psicología: (Universidad de Antioquía)*, 7(1), 35–56.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*.
- Di-Collredo, C. A., Aparicio Cruz, D. P., & Moreno, J. (2007). Descripción De Los

- Estilos De Afrontamiento En Hombres Y Mujeres Ante La Situación De Desplazamiento. *Psychologia. Avances de La Disciplina*, 1(2), 125–156.
- Edel, R. García, A. Casiano R: (2007) “Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Texto completo en <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/index.htm>
- Edel, R., & García, A. (2010). *CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL*. [https://issuu.com/econoboy\\_conde/docs/climaycomp](https://issuu.com/econoboy_conde/docs/climaycomp)
- García R., M. G., & Ibarra V., L. A. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato. In *Eumet.Net*. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>.
- Gargallo Castel, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, 563–575. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951&info=resumen&idoma=SPA>
- Gil, L. (2019). *El clima organizacional, la interacción trabajo – familia y las estrategias de afrontamiento en Automotriz Caldas Motor S.A.S de la ciudad de Manizales*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gonzales, N. (2019). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote, 2019*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (McGRAW-HILL, Ed.) (Quinta). Mexico
- Hermoza Michelot, K. S. (2019). *Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del Distrito de la Victoria, 2018*. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3715/008594\\_Trab.\\_Suf.\\_Prof.\\_Hermoza%20Michelot%20Katherine%20Silvana.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3715/008594_Trab._Suf._Prof._Hermoza%20Michelot%20Katherine%20Silvana.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector*

*retail de Piura*. 1–139.

Lazarus, R. S. & Valdés, M. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas*. Edit: Martínez Roca. - España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). Clima organizacional desde el punto de vista de la motivación en el hospital de distrito, India. *Investigación Científica*, 0(0), 12.

Lopez Patiño, P. (2015). *Estrés laboral en docentes de primaria y secundaria y sus efectos sobre el rendimiento. ¿Aumenta en tiempos de crisis?*

Maldonado, S., & Muñoz, M. (2019). *Estrés académico y modos de afrontamiento del estrés en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Este*.

Manobanda K. & Meza B. (2020). *Clima laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito* (Issue 0).

McClelland, D. (1989). Estudio de la motivación humana. In *Narcea* (pp. 1–681). <https://doi.org/10.1007/s10956-016-9612-x>

Melgarejo Ugaz, C. E. (2018). Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la Municipalidad de Puente Piedra 2017. In *Universidad César Vallejo*.

Mingote Adán, J. C., Cuadrado, P. del P., Sánchez Alaejos, R., Gálvez Herrero, M., & Gutiérrez García, M. (2011). El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, vol.57(0).

Montero, G. (2010). Nivel del estrés laboral y patrón de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. In *Tesis*. [http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF PEDAG Y CULT FISC 2010/PCF-2010-062-MONTERO GRANTHON GLORIA.pdf](http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF_PEDAG_Y_CULT_FISC_2010/PCF-2010-062-MONTERO_GRANTHON_GLORIA.pdf)

Nátali, E. (2019). *Relación entre la sobrecarga y el afrontamiento al estrés en cuidadores formales de pacientes gerontes con demencia en la ciudad de Paraná*. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/9034/1/relacion->



entre-sobrecarga-afrontamiento.pdf

Organización Mundial de la Salud, OMS (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud (Documento en línea). Recuperado el 18 de Mayo de 2012, de [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)

Ospina, A. (2016). Síntomas, Niveles De Estrés Y Estrategias De Afrontamiento En Una Muestra De Estudiantes Masculinos Y Femeninos De Una Institución De Educación Superior Militar: Análisis Comparativo. In *Repositorio universidad Católica De Colombia*.  
[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/tesis de maestría Andrés Ospina Stepanian.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3161/4/tesis_de_maestría_Andrés_Ospina_Stepanian.pdf)

Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. Extraído el 07 de junio del 2015 de: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>

Pari, J. & Alata, L. (2016). *Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015*.  
[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/262/José\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/262/José_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Raffino, M. E. (2020). Concepto de Empresa. *Cómo Citar Empresa*, 10.

Ramírez, Á., & Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, 41–1, 1–11. <https://doi.org/10.35426/iav41n109.02>

REDGESAM S.A. (2013). La salud mental según la OMS. *REVISTA*, 0(0), 3.

Saltos, D. (2017). Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas. In *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*.  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TEISIS\\_SALTOS ATIENCIA DAYANA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TEISIS_SALTOS_ATIENCIA_DAYANA.pdf)

Supo, J (2014). Seminarios de Investigación Científica: Metodología De La

Investigacion Para Las Ciencias De La Salud Volumen 2 de Metodología de la investigación para las ciencias de la salud.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Seminarios\\_de\\_Investigacion\\_Cientifica.html?id=oFnmrQEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Seminarios_de_Investigacion_Cientifica.html?id=oFnmrQEACAAJ&redir_esc=y)

Tataje Velez, M. F. (2020). *Personalidad y Afrontamiento del Estrés en Agentes de Seguridad de un Penal - Lima.*

Tipacti, C. (2016). *RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN INSTITUTO DE SALUD DE LIMA METROPOLITANA* (Issue August).

Traverso, D., & Hurtado, F. (2017). *Estrés académico y estilos de afrontamiento en estudiantes de psicología de una universidad privada de Arequipa.*  
[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15533/1/ABUID\\_TRAVERSO\\_DAN\\_EST.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15533/1/ABUID_TRAVERSO_DAN_EST.pdf)

Ursin, O., & Eriksen, H. R. (2004). La teoría de la activación cognitiva del estrés. *Psiconeuroendocrinología* 2, 29, 567–592.

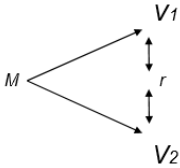
Villegas Córdova, O. (2017). Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017. In *Universidad César Vallejo* (Vol. 0).

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA PUNO - 2020

Formulación del problema	Objetivos	Formulación de hipótesis	Tipo, nivel y diseño de la investigación	Variables de investigación	Metodología
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Clima Laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno - 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) ¿Qué relación existe entre el factor de realización personal y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el afrontamiento del estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Describir la relación del factor de realización personal y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p>b) Analizar la relación entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b></p> <p>Existe relación positiva entre el Clima Laboral y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) Existe relación positiva entre el factor de realización personal y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p>b) Existe relación positiva entre el factor de involucramiento laboral y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>En la presente investigación se consideró el tipo de investigación aplicada, ya que según Carrasco cuenta con las características para poder definirla como tal, pues tuvo como sustento teórico el aporte de teorías científicas que son generadas a través de la investigación básica y que tuvo por finalidad práctica poder transformar, modificar o realizar cambios en el sector a la cual se aplica las pruebas de investigación, es decir en la población (Carrasco, 2005, pp. 43-44).</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El enfoque ha trabajado es cuantitativo ya se utilizó la recolección y análisis de datos para poder responder a las preguntas de la investigación a través de índices numéricos y así poder contar con la exactitud de patrones de comportamiento de la población. Este tipo de enfoque es positivista, busca conocer una realidad, se aplica una lógica deductiva ya que parte de lo general hacia lo particular. Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Se consideró el nivel descriptivo-correlacional, quien según Carrasco (2005) mencionó que de acuerdo a la naturaleza de la investigación define que los estudios correlacionales permiten al investigador poder analizar y estudiar la relación que tienen las variables dependientes, con la finalidad de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p. 41). Es así que en la presente investigación se pretendió determinar si el Clima Laboral</p>	<p><b>VARIABLES:</b></p> <p><b>V1:</b> Clima Laboral</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>5 factores.</p> <p>Factor I Realización personal,</p> <p>Factor II Involucramiento Laboral,</p> <p>Factor III Supervisión,</p> <p>Factor IV Comunicación,</p> <p>Factor V Condiciones laborales</p> <p><b>VARIABLES:</b></p> <p><b>V2:</b> Afrontamiento del Estrés</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p>	<p><b>1. POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p>La población está constituida por 50 colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Puno durante el período del 2020.</p> <p>La muestra se obtuvo partir de un muestreo probabilístico aleatorio por grupos. Se obtiene el cálculo del tamaño muestral a partir de la fórmula para poblaciones finitas, y constituida por 45 colaboradores de una Corte Superior de Justicia.</p> <p><b>2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p>La técnica que se utilizará en la investigación será la encuesta.</p> <p>Se aplicará un cuestionario para determinar la relación entre el Clima Laboral y el Afrontamiento del Estrés. Será sometido a criterios de validez y confiabilidad estadística, mediante el procedimiento de juicio de expertos y una prueba piloto. En el caso específico se aplicará el Cuestionario de modos de Afrontamiento del Estrés. (COPE). Es un instrumento psicológico que tiene como objetivo conocer cuáles son las reacciones o respuestas de las personas cuando enfrentan situaciones difíciles del estrés, (alternativas que más usa)</p> <p>Escala de clima laboral CL-SPC. Es un instrumento psicológico que tiene como objetivo principal evaluar el nivel de clima laboral de los trabajadores.</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE LOS DATOS</b></p> <p>Una vez recolectada la información se procederá a codificarla para un mejor orden y control con la</p>

<p>d) ¿Qué relación existe entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre el factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020?</p>	<p>c) Identificar la relación del factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p>d) Explicar la relación entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p>e) Indicar la relación del factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de una Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p>	<p>Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p>c) Existe relación positiva entre el factor de supervisión y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p>d) Existe relación positiva entre el factor de comunicación y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p> <p>e) Existe relación positiva entre el factor de condiciones laborales y el afrontamiento de estrés en colaboradores de la Corte Superior de Justicia Puno, 2020.</p>	<p>incide en el Afrontamiento del Estrés de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia.</p> <p><b>DISEÑO INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño corresponde a que es no experimental ya que no se manipulan ninguna de las dos variables, es de tipo transversal, ya que se estudiará la conducta de las variables en un tiempo determinado, buscando describir las variables de estudio y analizar su relación (Hernandez, Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p> <p>El diseño se representa con el diagrama:</p>  <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>M:</b> representa la muestra seleccionada de 45 colaboradores de la Corte Superior de Justicia.</p> <p><b>V1:</b> Factores asociados.</p> <p><b>V2:</b> Embarazo adolescente.</p> <p><b>r:</b> Es el coeficiente de correlación entre las observaciones de V1 y V2.</p>	<p>Afrontamiento de estrés Centrado en el problema, Afrontamiento de estrés Centrado en la emoción, Afrontamiento de estrés Centrado en otros aspectos.</p>	<p>finalidad de procesarlas, utilizando el paquete Estadístico SPSS Versión 23.0 para obtener una base de datos.</p> <p><b>3.PLAN DE ANÁLISIS</b></p> <p>En la investigación a nivel inferencial se estableció lo siguiente:</p> <p>1º) Para determinar la relación entre las variables se utilizará el modelo estadístico de la prueba no-paramétrica de Pearson, en razón, de que las variables se habían categorizado para la búsqueda de relaciones o asociación entre ellas.</p> <p>2º) Para la prueba de la hipótesis se tendrá en cuenta los objetivos, hipótesis y variables planteadas en la investigación, y para la comprobación de la hipótesis se utilizará la prueba no paramétrica de correlación de Pearson.</p> <p><b>4.CONSIDERACIONES ÉTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El respeto y la privacidad:</b> Los colaboradores tienen derecho a ser informados para tomar su decisión en participar y se mantiene en todas las etapas de la investigación.</li> <li>• <b>Consentimiento informado:</b> Documento que establece que la persona participe voluntariamente y conozca sus derechos.</li> <li>• <b>El anonimato:</b> Se reserva la identificación de los participantes,</li> <li>• <b>Principio de justicia:</b> Todos los participantes tendrán oportunidad de participar con un trato justo, sin importar la edad, educación o estado socioeconómico,</li> </ul>
--	--	---	---	---	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ESCALA ÍNDICE VALORIZACIÓN
CLIMA LABORAL	Es el surgimiento de relaciones humanas que establecen un nuevo lenguaje aplicado al trabajo en grupo; debido a que se enfoca en la motivación, liderazgo, comunicación, dinámica de grupo, que permite que se establezca una mejor relación en el trabajo y de esa dinámica de grupo, que permite que se establezca una mejor relación en el trabajo y de esa manera también mejorar la comunicación para lograr objetivos comunes (Chiavenato, 2006).	Comprende características perdurables en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas dentro de la organización.	5 factores. Factor I Realización personal, Factor II Involucramiento Laboral, Factor III Supervisión, Factor IV Comunicación Factor V Condiciones laborales	Factor I: Realización Personal. Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro. -Factor II: Involucramiento Laboral. Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización. -Factor III: Supervisión. Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario. -Factor IV: Comunicación. Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores). -Factor V: Condiciones laborales. Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	• Factor I 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; Factor II 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; Factor III 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; Factor IV 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 y Factor V 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40,45, 50.	TODO O SIEMPRE 1 MUCHO 2 REGULAR O POCO 3 POCO 4 NINGUNA O NUNCA 5
AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS	Son las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto.	Comprende una respuesta que recibe nuestro cuerpo ante situaciones de tensión, como para considerarla una amenaza, estas situaciones desencadenantes pueden ser diversas, teniendo las diferentes reacciones que tiene cada persona.	Afrontamiento de estrés Centrado en el problema, Afrontamiento de estrés Centrado en la emoción, Afrontamiento de estrés Centrado en otros aspectos.	Estilo de afrontamiento centrado en el problema: Dicho estilo tiene como objetivo manipular o controlar el problema que le viene generando malestar al sujeto. Estilo de afrontamiento centrado en la emoción: Dicho estilo no busca modificar la situación, sino que por lo contrario busca un alejamiento transfiriendo la responsabilidad, sin embargo, controla las emociones ante el problema. Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos: Dicho estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento: - Análisis de las emociones. - Conductas inadecuadas. - Distracción (Afrontamiento Indirecto).	Estilo de afrontamiento centrado en el problema: Estrategias: Afrontamiento directo (Activo), planificación de actividades, supresión de actividades competitivas y retracción (demora) del afrontamiento. Ítems: 1,2,3,4,5,14,15,16,17,18,27,28,29,30,31,40,41,42, 43,44. Estilo de afrontamiento centrado en la emoción: Estrategias: Búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva de la experiencia, negación, retomo de la religión, y negación. Ítems: 6,7,8,9,11,19,20,21,22,24,32,33,34,35,37,45,46,47 ,48,50 Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos: Estrategias: Análisis de emociones, conductas inadecuadas y distracción (Afrontamiento indirecto). Ítems: 10, 12, 13, 23, 25,26,36,38, 39,49,51,52.	• Nunca (No). • Siempre (Si).

### Anexo 3: Instrumentos

#### ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14.	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					

16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19.	Existen suficientes canales de comunicación					
20.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22.	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29.	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30.	Existe buena administración de los recursos					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36.	La empresa promueve el desarrollo personal					
37.	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					



44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48.	Existe un trato justo en la empresa					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

### FORMA DISPOSICIONAL

#### INSTRUCCIONES:

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA ( NO )

SIEMPRE ( SI )

		NUNCA	SIEMPRE
1.	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.		
2.	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.		
3.	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.		
4.	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.		
5.	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.		
6.	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.		
7.	Busco algo bueno de lo que está pasando.		
8.	Aprendo a convivir con el problema.		
9.	Busco la ayuda de Dios.		
10.	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.		
11.	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12.	Dejo de lado mis metas.		
13.	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.		
14.	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema		
15.	Elaboro un plan de acción		

16.	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades		
17.	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita		
18.	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema		
19.	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares		
20.	Trato de ver el problema en forma positiva		
21.	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado		
22.	Deposito mi confianza en Dios		
23.	Libero mis emociones		
24.	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.		
25.	Dejo de perseguir mis metas		
26.	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema		
27.	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse		
28.	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema		
29.	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema		
30.	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.		
31.	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema		
32.	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.		
33.	Aprendo algo de la experiencia		
34.	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido		
35.	Trato de encontrar consuelo en mi religión		
36.	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros		
37.	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema		
38.	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado		
39.	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema		

40.	Actúo directamente para controlar el problema		
41.	Pienso en la mejor manera de controlar el problema		
42.	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema		
43.	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto		
44.	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema		
45.	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.		
46.	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia		
47.	Acepto que el problema ha sucedido		
48.	Rezo más de lo usual		
49.	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema		
50.	Me digo a mí mismo: "Esto no es real"		
51.	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema		
52.	Duermo más de lo real		

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### ANEXO N° 03

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. Realización Personal.</b>							
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
4.	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
5.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X		X		X		
6.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
7.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
8.	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
9.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X		X		X		
10.	Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X		
	<b>II. Involucramiento Laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		X		X		
2.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
3.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
4.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
5.	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
6.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
7.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
8.	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
9.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
10.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
	<b>III. Supervisión:</b>							
1.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		

2.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
3.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
4.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
5.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
6.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
7.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
8.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
9.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
10.	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		
	<b>IV. Comunicación.</b>							
1.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
2.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
3.	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X		
4.	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
5.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
6.	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
7.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
8.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
9.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
10.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.			X		X		
	<b>V. Condiciones laborales.</b>							
1.	Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	X		X		X		
2.	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
3.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
4.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
5.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
6.	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
7.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		

8.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
9.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
10.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE**

**DNI: 10645773**

**Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA**

**1 de setiembre del 2020.**

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

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

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

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

  
 Shadia Samira Segovia Boluarte  
 Psicóloga Clínica  
 CPsP 19376

**ANEXO N° 03**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. Realización Personal.</b>							
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
4.	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
5.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X		X		X		
6.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
7.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X		X		X		
8.	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X		
9.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X		X		X		
10.	Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X		
	<b>II. Involucramiento Laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	X		X		X		
2.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
3.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
4.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X		
5.	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
6.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
7.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
8.	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
9.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
10.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
	<b>III. Supervisión:</b>							
1.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		



2.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
3.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
4.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
5.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
6.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
7.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
8.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
9.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
10.	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		
	<b>IV. Comunicación.</b>							
1.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
2.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
3.	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	X		X		X		
4.	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
5.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
6.	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
7.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
8.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
9.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
10.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.			X		X		
	<b>V. Condiciones laborales.</b>							
1.	Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	X		X		X		
2.	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
3.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
4.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
5.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
6.	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
7.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		

8.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X	
9.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X	
10.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mg. Neyra Cuentas Liliana

DNI: 70445236

Especialidad del validador: Salud Mental del niño del Adolescente y de la familia.

1 de setiembre del 2020.

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

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

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

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



Firma del Validador

Ps. Mg. Liliana Neyra Cuentas  
 Psicóloga - C.Ps.P. 29914  
 Mg. Salud Mental del Niño,  
 del Adolescente y de la Familia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE DEPENDIENTE: AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. Estilo de afrontamiento centrado en el problema:</b>							
1.	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.	X		X		X		
2.	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.	X		X		X		
3.	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
4.	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.	X		X		X		
5.	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.	X		X		X		
6.	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema	X		X		X		
7.	Elaboro un plan de acción	X		X		X		
8.	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades	X		X		X		
9.	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita	X		X		X		
10.	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema	X		X		X		
11.	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse	X		X		X		
12.	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema	X		X		X		
13.	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema	X		X		X		
14.	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.	X		X		X		
15.	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema	X		X		X		
16.	Actúo directamente para controlar el problema	X		X		X		
17.	Pienso en la mejor manera de controlar el problema	X		X		X		
18.	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema	X		X		X		
19.	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto	X		X		X		
20.	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema	X		X		X		
	<b>II. Estilo de afrontamiento centrado en la emoción:</b>							
1.	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.	X		X		X		
2.	Busco algo bueno de lo que está pasando.	X		X		X		
3.	Aprendo a convivir con el problema.	X		X		X		
4.	Busco la ayuda de Dios.	X		X		X		
5.	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.	X		X		X		
6.	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares	X		X		X		
7.	Trato de ver el problema en forma positiva	X		X		X		
8.	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado	X		X		X		
9.	Deposito mi confianza en Dios	X		X		X		
10.	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.	X		X		X		
11.	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.	X		X		X		
12.	Aprendo algo de la experiencia	X		X		X		

13.	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido	X		X		X	
14.	Trato de encontrar consuelo en mi religión	X		X		X	
15.	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema	X		X		X	
16.	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.	X		X		X	
17.	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia	X		X		X	
18.	Acepto que el problema ha sucedido	X		X		X	
19.	Rezo más de lo usual	X		X		X	
20.	Me digo a mí mismo: "Esto no es real"	X		X		X	
<b>III. Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos:</b>							
1.	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.	X		X		X	
2.	Dejo de lado mis metas.	X		X		X	
3.	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.	X		X		X	
4.	Libero mis emociones	X		X		X	
5.	Dejo de perseguir mis metas	X		X		X	
6.	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema	X		X		X	
7.	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros	X		X		X	
8.	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado	X		X		X	
9.	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema	X		X		X	
10.	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema	X		X		X	
11.	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema	X		X		X	
12.	Duermo más de lo real	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICICENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE**

**DNI: 10645773 Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA**


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

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

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

**1 de setiembre del 2020.**

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

  
 Shadia Samira Segovia Boluarte  
 Psicóloga Clínica  
 CPsP 19576

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS  
VARIABLE DEPENDIENTE: AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. Estilo de afrontamiento centrado en el problema:</b>							
1.	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.	X		X		X		
2.	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.	X		X		X		
3.	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
4.	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.	X		X		X		
5.	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.	X		X		X		
6.	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema	X		X		X		
7.	Elaboro un plan de acción	X		X		X		
8.	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades	X		X		X		
9.	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita	X		X		X		
10.	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema	X		X		X		
11.	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse	X		X		X		
12.	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema	X		X		X		
13.	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema	X		X		X		
14.	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.	X		X		X		
15.	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema	X		X		X		
16.	Actúo directamente para controlar el problema	X		X		X		
17.	Pienso en la mejor manera de controlar el problema	X		X		X		
18.	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema	X		X		X		
19.	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto	X		X		X		
20.	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema	X		X		X		
	<b>II. Estilo de afrontamiento centrado en la emoción:</b>							
1.	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.	X		X		X		
2.	Busco algo bueno de lo que está pasando.	X		X		X		
3.	Aprendo a convivir con el problema.	X		X		X		
4.	Busco la ayuda de Dios.	X		X		X		
5.	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.	X		X		X		
6.	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares	X		X		X		
7.	Trato de ver el problema en forma positiva	X		X		X		
8.	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado	X		X		X		
9.	Deposito mi confianza en Dios	X		X		X		
10.	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.	X		X		X		
11.	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.	X		X		X		
12.	Aprendo algo de la experiencia	X		X		X		

13.	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido	X		X		X	
14.	Trato de encontrar consuelo en mi religión	X		X		X	
15.	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema	X		X		X	
16.	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.	X		X		X	
17.	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia	X		X		X	
18.	Acepto que el problema ha sucedido	X		X		X	
19.	Rezo más de lo usual	X		X		X	
20.	Me digo a mí mismo: "Esto no es real"	X		X		X	
	<b>III. Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos:</b>						
1.	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.	X		X		X	
2.	Dejo de lado mis metas.	X		X		X	
3.	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.	X		X		X	
4.	Libero mis emociones	X		X		X	
5.	Dejo de perseguir mis metas	X		X		X	
6.	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema	X		X		X	
7.	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros	X		X		X	
8.	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado	X		X		X	
9.	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema	X		X		X	
10.	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema	X		X		X	
11.	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema	X		X		X	
12.	Duermo más de lo real	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Ma. Neyra Cuentas Liliana

DNI : 70445286

Especialidad del validador: Salud Mental del niño, del Adolescente y de la familia


1 de setiembre del 2020.

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

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

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

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

  
Firma del Validador

Ps. Mg. Liliana Neyra Cuentas  
Psicóloga - C.P.S. 29914  
Mg. Salud Mental del Niño,  
del Adolescente y de la Familia



## Anexo 5: Matriz de datos

N	CLIMA LABORAL						AFRONTAMIENTO ESTRÉS
	D1	D2	D3	D4	D5	CLIMA LABORAL	
1	Desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Centrado en otros aspectos
2	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
3	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Centrado en el problema
4	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
5	Desfavorable	Media	Media	Media	Desfavorable	Media	Centrado en el problema
6	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
7	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Desfavorable	Centrado en la emoción
8	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Muy desfavorable	Desfavorable	Centrado en el problema
9	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Desfavorable	Centrado en la emoción
10	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
11	Favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Centrado en el problema
12	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Centrado en la emoción
13	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Favorable	Centrado en el problema
14	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
15	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Media	Centrado en el problema
16	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
17	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
18	Media	Desfavorable	Desfavorable	Media	Media	Media	Centrado en el problema
19	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Centrado en el problema
20	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
21	Desfavorable	Media	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en la emoción
22	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en la emoción
23	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Centrado en el problema
24	Media	Desfavorable	Desfavorable	Media	Media	Media	Centrado en la emoción
25	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Centrado en la emoción
26	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Centrado en la emoción
27	Desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Centrado en otros aspectos
28	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Media	Centrado en el problema
29	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
30	Desfavorable	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Centrado en la emoción
31	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Media	Centrado en el problema
32	Media	Desfavorable	Media	Media	Desfavorable	Media	Centrado en el problema

33	Desfavorable	Media	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en la emoción
34	Media	Desfavorable	Desfavorable	Desfavorable	Media	Desfavorable	Centrado en el problema
35	Desfavorable	Muy desfavorable	Desfavorable	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Muy desfavorable	Centrado en otros aspectos
36	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema
37	Favorable	Muy favorable	Favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Centrado en el problema
38	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Media	Centrado en la emoción
39	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Centrado en la emoción
40	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Favorable	Centrado en el problema
41	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Centrado en el problema
42	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	Centrado en el problema
43	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en la emoción
44	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Favorable	Muy favorable	Muy favorable	Centrado en la emoción
45	Media	Desfavorable	Media	Desfavorable	Media	Media	Centrado en el problema



## **Anexo 6: Propuesta de valor**

### **RESPECTO A CLIMA LABORAL**

- Fortalecer e implementar estrategias metodológicas dentro de la organización en materia de clima laboral.
- Priorizar mejores incentivos para el entorno laboral de los empleados, comenzando por los resultados de recompensa como incentivo para mejorar la productividad.
- Realizar un laboratorio virtual que incluya motivaciones para un mejor desarrollo de las relaciones interpersonales entre colaboradores.
- Dar la importancia necesaria a los aniversarios importantes para que todos los empleados estén felices de pertenecer a la instalación.
- Aumentar el dinamismo empresarial, impulsar la formación de los empleados y las actualizaciones de conocimientos e impulsar la mejora del rendimiento.
- Fomente las reuniones periódicas para que los empleados se sientan escuchados e valorados dentro de la institución.

### **RESPECTO AL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS**

- Brindar apoyo social psicológico en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Puno, tomando en cuenta lugar de labores en que se encuentren.
- Sensibilizar a los colaboradores que el estrés en el trabajo no solo tiene un impacto dramático en la salud, sino también en la instalación y el entorno familiar circundante.
- Por ello se requiere de una entrevista psicológica al menos una vez por semana con cada colaborador.
- Además de Implementar talleres virtuales donde se desarrollen ejercicios de relajamiento para la prevención del estrés en los colaboradores.
- En forma específica dar a conocer a cada colaborador la importancia de los modos de afrontamiento de estrés dentro de las situaciones que enfrentan día a día en su centro laboral.