



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO
EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ
EN LA CIUDAD DE IQUIQUE – CHILE, 2020”**

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

AUTOR:

Bach. CHACOLLA HUANCA, NELLY KATE

DNI 00794023

LIMA- PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. NANCY MERCEDEZ CAPACYACHI OTÁROLA
DNI 07744273 <https://orcid.org/0000-0003-4462-1557>

JURADO CALIFICADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
DNI 09753980 <https://orcid.org/0000-0002-6324-7671>
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
DNI 08217185 <https://orcid.org/0000-0001-9093-4955>
Secretario

DR. WILIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
DNI 08467408
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por guiarme y permitir llegar a este momento tan especial en mi vida, a mi mamita, Bertha, a mis amados hijos, Sol, Claudia y Ángelo, por su apoyo incondicional, por ser mi motor, mi fortaleza, la distancia física de la pandemia me hizo fuerte y me impulso a seguir en esta meta, ustedes son mis pilares fundamentales para el desarrollo de mi carrera profesional y llegar a mis objetivos.

A mi querido padre, y mamá Laura, que están en el cielo, siento que siempre me acompañan y están orgullosos de este momento, un beso al cielo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Facultad de Salud y Nutrición, a la escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Telesup, por su cooperación al proceso de titulación y por el apoyo que siempre brindaron.

Agradezco a la Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otárola, quien en su desempeño como asesora pudo guiarme, orientarme y aconsejarme para la realización de este trabajo de tesis, agradecida por todo el tiempo brindado y su colaboración constante.

RESUMEN

El presente estudio titulado “Estrés Laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020”; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Para el desarrollo del estudio se utilizó un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo correlacional; en una muestra de 59 colaboradores de la empresa automotriz, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios denominados: El Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matterson (1980) y el Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE de Carver, Scheier y Weintraub (1989), los cuales pasaron por un procedimiento para establecer su validez y confiabilidad. Los resultados inferenciales obtenidos después de aplicar la prueba chi cuadrado de Pearson, permiten evidenciar que existe una correlación significativa baja, el valor encontrado es $r = -0,21$ entre las variables estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los colaboradores de una empresa automotriz de Iquique, Chile 2020. Con la dimensión enfoque al problema la variable estrés posee una intensidad de correlación baja, el valor encontrado con la prueba del chi cuadrado de Pearson es $r = 0,03$; con la dimensión enfoque en la emoción, la variable estrés se manifiesta con una intensidad de correlación baja, cuyo valor encontrado con la prueba de chi cuadrado de Pearson es $r = 0,03$; y en la dimensión enfocado a los estilos evitativos, la variable estrés tiene intensidad de correlación baja, su valor encontrado con la prueba Chi cuadrado de Pearson es $r = 0,02$. Al finalizar la presente investigación se concluye que existe relación entre estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Palabras claves: estrés laboral, estilos de afrontamiento, colaboradores.

ABSTRACT

The present study entitled "Work Stress and coping styles in employees of an automotive company in the city of Iquique, Chile 2020"; aimed to determine the relationship between work stress and coping styles. For the development of the study, a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design was used; in a sample of 59 employees of the automotive company, selected through a non-probability sampling. For data collection, the survey was used as a technique and as instruments two questionnaires called: The ILO-WHO Work Stress Questionnaire by Ivancevich and Matterson (1980) and the COPE Coping Modes Questionnaire by Carver, Scheier and Weintraub (1989), which went through a procedure to establish its validity and reliability. The inferential results obtained after applying Pearson's Chi-square test, allow to show that there is a low significant correlation, the value found is = - 0.21 between the variables work stress and the coping styles in the employees of an automotive company of Iquique, Chile 2020. With the dimension approach to the problem, the stress variable has a low correlation intensity, the value found with the Pearson's Chi-square test is = 0.03; With the dimension focused on emotion, the stress variable manifests itself with a low intensity of correlation, whose value found with Pearson's Chi-square test is = 0.03; and in the dimension focused on avoidance styles, the stress variable has a low intensity of correlation, its value found with Pearson's Chi square test is = 0.02. At the end of this research, it is concluded that there is a relationship between work stress and coping styles in the employees of an automotive company in the city of Iquique-Chile, 2020.

Keywords: Work stress, coping styles, collaborators.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO CALIFICADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación metodológica	20
1.3.3. Justificación práctica	20
1.4. Objetivos de la investigación	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes nacionales	22
2.1.2. Antecedentes internacionales	26
2.2. Bases teóricas de las variables	30
2.2.1. Estrés laboral	30
2.2.2. Estrategias de afrontamiento	36
2.3. Definición de términos básicos	40

III. MÉTODOS Y MATERIALES	44
3.1. Hipótesis de la investigación	44
3.1.1. Hipótesis general.....	44
3.1.2. Hipótesis específicas.....	44
3.2. Variables de estudio	44
3.2.1. Definición conceptual	44
3.2.2. Definición operacional	45
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	45
3.3.1. Tipo de investigación.....	45
3.3.2. Nivel de la investigación.....	45
3.4. Diseño de la investigación	46
3.5. Población y muestra de estudio.....	47
3.5.1. Población	47
3.5.2. Muestra	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	49
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	49
3.7. Métodos de análisis de datos	54
3.8. Aspectos éticos	54
IV. RESULTADOS	56
4.1. Resultados a nivel descriptivo	56
4.2. Resultados a nivel inferencial.....	63
4.2.1. Validez y confiabilidad para ambas variables.....	63
4.3. Contrastación de hipótesis	63
4.3.1. Hipótesis general.....	63
4.3.2. Hipótesis específicas.....	64
V. DISCUSIÓN.....	68
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	80
Anexo 1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Operacionalización de variables	83

Anexo 3: Instrumentos	84
Anexo 4: Validación de instrumentos de recolección de datos	89
Anexo 5: Matriz de datos	99
Anexo 6: Propuesta de valor.....	104
Anexo 7: Reporte antiplagio menor a 30%	113
Anexo 8: Autorización del depósito de tesis al repositorio	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Descripción de datos estadísticos de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento de los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.....	56
Tabla 2.	Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable Estrés Laboral en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	57
Tabla 3.	Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	58
Tabla 4.	Estadísticos descriptivos de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	59
Tabla 5.	Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en el problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	60
Tabla 6.	Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	61
Tabla 7.	Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.....	62
Tabla 8.	Confiabilidad de los instrumentos.....	63
Tabla 9.	Validez por juicio de expertos.....	63
Tabla 10.	Correlación de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	63
Tabla 11.	Correlación de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	64

Tabla 12. Correlación de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	65
Tabla 13. Correlación de la variable estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del diseño de la investigación	46
Figura 2. Distribución en frecuencia según el nivel de estrés laboral, de los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	57
Figura 3. Distribución en frecuencia según los estilos de afrontamiento de los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.	58

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la presión en la clase trabajadora es percibida de manera importante por los colaboradores al momento de cumplir las metas laborales a diario. El estrés tiene varias definiciones, en la actualidad, es más sencillo de distinguir a través de las alteraciones y cambios poco agradables que ocasiona en las personas. Generalmente, se cree que el estrés perjudica a los individuos ya que influye de forma negativa las funciones cognitiva y física, es importante aclarar que el estrés no siempre es perjudicial en las personas, ya que este actúa como una respuesta a un estímulo del medio interno o externo, es decir, mantiene atenta a la persona a afrontar sucesos difíciles o complejas de la vida cotidiana, haciendo a la persona un ser creativo, decidido y comprometido.

Esta investigación tuvo como propósito de estudio saber si existe relación en el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020, lo que permitirá proporcionar conclusiones y sugerencias para mejorar la problemática relacionada a nuestras variables.

Esta información permitió dar a conocer la importancia de la participación del psicólogo en el campo laboral y que los colaboradores desempeñen sus actividades de manera adecuada observando las deficiencias y potenciando la formación de los colaboradores donde más exija.

El presente trabajo consta del: capítulo I problema de la investigación, se presenta una descripción del planteamiento del problema desde un punto de vista internacional, nacional y local; la formulación del problema, general y específicos; la justificación del estudio; y los objetivos de la investigación, general y específicos.

Capítulo II comprende el marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional, las bases teóricas de las variables estrés laboral y los estilos de afrontamiento con sus definiciones, características, sintomatología, causas, tipos, y las definiciones de términos básicos

Capítulo III métodos y materiales, comprende la hipótesis de la investigación, general y específicos, definición conceptual y operacional de las variables de

estudio, el tipo y diseño de la investigación, diseño de investigación, la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo IV resultados comprende los análisis descriptivos y análisis inferenciales, se presenta a detalle los resultados de la investigación mediante tablas y figuras.

Capítulo V discusión comprende un análisis de discusión de resultados comparados con los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales.

Capítulo VI conclusiones; capítulo VII se consideran las recomendaciones, referencias bibliografías, y por último los anexos de la investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo entero el estrés laboral es uno de los problemas de mayor índole que se presenta en la población del planeta, afectando negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores (OMS, 2019).

En los últimos años se han producido numerosos e importantes cambios en el entorno y estructura del trabajo, que han hecho aumentar considerablemente la carga mental y emocional de la actividad laboral (Martin, Salanova & Peiro, 2003). Se trata de cambios demográficos, económicos, políticos y tecnológicos que han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo (Gil-Monte, 2010), que pueden tener consecuencias para la salud y bienestar de los trabajadores, grupos de trabajo y organizaciones (Peiro & Rodríguez, 2008).

En América Latina, el estrés laboral representa una de las enfermedades con relevancia en los últimos tiempos, que afecta a millones de trabajadores de nuestro continente. De hecho, algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI (Caprarulo 2006). Las estadísticas de estrés laboral crecen año tras año, debido a los grandes cambios y transformaciones en el mercado laboral a consecuencia de la globalización que introdujo nuevas reglas en las capacidades y habilidades de las empresas y organizaciones. En la actualidad, debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, todas las personas de países que van en desarrollo, tienen que lidiar con un aumento del estrés laboral, particularmente en América Latina no hay estudios suficientes que analicen por completo las diferencias culturales como conductuales que varían de un país a otro, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y los recursos para combatirlo (OMS, 2008)

En Chile, un estudio realizado por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), evidencia que un 83% de los trabajadores encuestados están estresados y/o ansiosos con el escenario actual en nuestro país. En término laboral, las razones más representativas que explican este estrés son la carga excesiva de trabajo (46%), la falta de motivación (31%) y el miedo a perder el empleo (28%), según la encuesta replicada por El Mercurio (El mercurio). El mismo estudio arroja

que el 65% de los trabajadores cree que ellos mismos pueden controlar esta situación de estrés y la dejan en segundo plano. Daniela Campos cree que “lo complejo es que cuando estalla el síntoma es bien poco lo que se puede hacer, porque ya se encuentra muy dañado por dentro” (Bio Bio, Chile.cl 30.03.2020)

En Iquique (Región de Tarapacá) ubicada al norte de Chile, el estrés lo están sintiendo todos los ciudadanos de la región; por cuanto hoy por hoy, sabemos que hay cientos de personas que ya han perdido su fuente laboral, y que otros cientos más, temen perder el suyo en los próximos días, la masa trabajadora está sufriendo de estrés laboral que afecta su salud física y mental en las personas.

El estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique (Chile), los trabajadores no saben afrontar su estrés laboral y el ambiente en el trabajo que se vive a diario. Es decir este problema se presenta debido a las exigencias y presiones laborales, sumado al estallido social y la pandemia que se vive en la actualidad.

El problema identificado para este estudio tiene varias causas y de diferente índole, pero se ha detectado como principal el estrés. Esta situación problemática se da porque los colaboradores tienen un ritmo laboral con presiones y metas que deben alcanzar en el período, temen ser despedidos, las ventas bajaron considerablemente esta temporada, los barcos demoran en llegar con la mercancía y las operaciones disminuyeron, tienen riesgo de robo por manejo de cantidades fuertes de dinero, demuestran características marcadas de emociones como irritabilidad, depresión, baja motivación, aumento consumo cigarrillos y algunos se reportaron enfermos por frecuentes permisos o licencias médicas, los colaboradores de la empresa padecen de estrés laboral y no saben cómo afrontarlo.

Si esta situación problemática, continúa presentándose de esta manera con los trabajadores estresados, ocasionaría afecciones físicas, mentales y laborales, accidentes de trabajo, reducción o rotación de personal por incumplimiento de metas, con bajos ingresos no se podría cumplir con los sueldos del personal, beneficios laborales, obligaciones y pago de tributos al servicio de impuesto interno, perjudicando al trabajador y sus familias, inestabilidad laboral, económica y social, finalmente la empresa podría quebrar.

Por todo lo expuesto anteriormente, se puede observar que los colaboradores de la empresa automotriz tienen estrés laboral y no saben cómo afrontarlo, y es fundamental realizar el presente trabajo de investigación, para analizar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento, con el fin de que los gerentes de la empresa sean conscientes de la salud y desempeño laboral de sus colaboradores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?

1.3. Justificación del estudio

Es de suma importancia, la justificación de esta investigación porque en nuestro país el estrés laboral no solo es un problema de salud pública sino un problema de tipo social, por lo tanto, resulta necesario establecer estudios para conocer si existe una relación prevalente entre los conocimientos y los factores asociados a los estilos de afrontamiento, debido a la crisis social y moral existente

en nuestra sociedad, que afecta principalmente a segmentos poblacionales de la clase trabajadora.

El presente trabajo de investigación ha buscado describir, identificar y determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020. Porque un mejor manejo del estrés laboral en los trabajadores podrán llevar un mejor estilo de vida, desempeño y rendimiento laboral.

En las empresas automotrices uno de los requisitos indispensables, es que los trabajadores deban mantener adecuados tratos con sus compañeros, jefes, clientes y demás personal que se relaciona en el rubro para llegar a cumplir las metas trazadas en el período, estas condiciones de trabajo hacen que su desempeño sea muy exigente y compleja generando como consecuencia un probable estrés laboral, ya que tramites con el puerto al desembarcar los contenedores, la verificación de las inspectoras y las pólizas que emite la aduana, entre otros, tienen plazos y sanciones como intereses y/o multas por incumplimiento.

Los resultados obtenidos servirán como herramientas para elaborar estrategias psicológicas de estilos de afrontamiento dirigidas a la reducción del estrés laboral y se beneficiaran los trabajadores, mejorando en su calidad de vida y desempeño en la empresa.

Es importante resolver este problema, de lo contrario, estos trabajadores estresados, estarían afectando su salud física y psicológica de no tomar precauciones a tiempo, perjudicándose la empresa en sus operaciones comerciales y laborales.

1.3.1. Justificación teórica

Según las teorías y conocimientos estudiados se realizará una investigación que nos llevará a conocer los niveles de estrés laboral que están sufriendo los colaboradores de la empresa automotriz en estudio, y cómo influye en el desempeño del trabajo, sobre todo en estas circunstancias de vida difíciles que atraviesa. Esperamos saber con los resultados encontrados en esta investigación,

si los conocimientos previos en relación a los conocimientos y factores asociados al estrés laboral se replican en el campo de la salud pública y empresarial en un contexto socio-económico y cultural muy similar en los trabajadores de las empresas del rubro automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, si fuera así, este estudio nos permitirá consolidar la relación existente entre estos saberes que se pretenden investigar y, si no fuera el caso a replantearlos para minimizar los sesgos que pudieran determinar los resultados en este campo del primer nivel de atención de la salud; igualmente nos permitirá reflexionar si los conocimientos y los factores asociados a los estilos de afrontamiento a realizar para el bienestar de la salud y la mejora en su calidad de vida de los trabajadores, logrando reducir los riesgos de exposición, ya que la promoción y protección de la salud es un derecho fundamental de la persona humana.

1.3.2. Justificación metodológica

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva correlacional que buscó encontrar relación significativa entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento, con un diseño no experimental donde se observó el fenómeno tal como está sin ninguna manipulación y de corte transversal en donde se aplicaron los instrumentos solo una vez, en un momento dado, por lo cual se ejecutaron los instrumentos de investigación para recolectar la información.

1.3.3. Justificación práctica

En esta investigación se abordó el problema principal que es el estrés laboral y cómo se relaciona con los estilos de afrontamiento, se pudo identificar en la población de estudio, los diferentes niveles de estrés laboral en los colaboradores de la empresa automotriz de Iquique-Chile, lo que impide su alto rendimiento en diferentes circunstancias y alcanzar objetivos dentro de la empresa. Dar a conocer y evidenciar a la sociedad que este problema es latente y con este trabajo se ayudara a prevenir el problema actual que se ha detectado, es decir, el grado de relevancia de esta investigación es que, se está poniendo en aviso a la sociedad que este problema existe y de esa manera se ayuda a su prevención.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre el estrés laboral y el enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

OE 2. Determinar la relación entre el estrés laboral y el enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

OE 3. Determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Como base del estudio y revisando la literatura de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento, se presentan a continuación de manera resumida las siguientes investigaciones nacionales e internacionales.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Román, K. (2019) en su investigación "*Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis*", la presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis. El tipo de investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores de ambos sexos, 28 varones y 12 mujeres que laboran en el área de ventas de dicha empresa automotriz. Para la recolección de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado al español por Seisdedos (1997). Los resultados evidenciaron que un 27,5% presentó un nivel moderado de estrés y un 32,5% un nivel alto. Además, en cuanto a las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, los trabajadores tuvieron predominantemente un nivel medio (67,5%), nivel alto (60%) y un nivel alto (65%) para cada dimensión respectivamente. En conclusión, el nivel de estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis, es de nivel "alto", se resuelve proponer un programa grupal de intervención para un mayor manejo emocional y reducción de la sintomatología del estrés mediante técnicas y habilidades mindfulness en la población estudiada.

Fue importante tomar en cuenta este antecedente, porque investigó la variable estrés laboral en una población de estudio en una organización similar a mi población, en sus resultados se puede observar que el nivel despersonalización evidencia la problemática de su población que ha llevado a formas inadecuadas de relacionarse entre compañeros y clientes, lo que generó desgaste en ellos,

debiendo mostrarse con atención y alegres cuando realmente están estresados, lo que influencia en el desempeño laboral.

Bazán, S. y Cerna, M. (2019) en la investigación *"Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca"*, se planteó como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca 2019. La muestra estuvo constituida por 184 efectivos policiales en actividad, dicha investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron fueron: cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS y el cuestionario de estilos de afrontamiento del estrés de COPE. Los resultados fueron analizados a nivel descriptivo, se utilizó frecuencias y porcentajes. Con relación al estrés laboral en los policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca, se conoció que los factores estresantes altamente considerados son en mayor nivel en la estructura organizacional con el 67%, en respaldo de grupo con un 60% y en influencia de jefe o líder el 59 %. En los estilos de afrontamiento presentaron un nivel medio, se encontró que el 79% de los efectivos policiales utilizan con mayor frecuencia los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción y el 76% de los efectivos utilizan el estilo de afrontamiento enfocado en el problema, un 60% de policías usan otros estilos de afrontamiento. Por lo que se concluye que los efectivos policiales de la Comisaría Central de Cajamarca presentan un grado estrés laboral alto y para los estilos de afrontamiento se considera como exitosa y adecuada.

Fue relevante tomar como antecedente este trabajo de investigación porque el estrés laboral se presentó en todas las profesiones inclusive en el área policial, y en las conclusiones se evidencio esta variable con un nivel alto en los indicadores estructura organizacional, respaldo de grupo e influencia del líder, por sus actividades de riesgo, el trato permanente de problemas con otras personas, la sobrecarga del trabajo, la colaboración entre sus miembros para trabajar en equipo, por su jerarquía rigurosa y disciplinada.

Linares, S. (2019) en la investigación realizada *"Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana"*, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de

Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue de diseño empírico y con estrategia asociativa correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 magistrados de ambos sexos de Lima Metropolitana. A quienes se les aplicó la Escala de carga de trabajo (Gil-Monte, 2016) y la Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo-Organización Mundial de la Salud (Ivancevich & Matteson, 1989) que evalúa el estrés en el puesto de trabajo. En los resultados a través del coeficiente de alfa de Cronbach (α), la categoría obtenida respecto a la Escala de carga de trabajo (ECT) fue aceptable ($\alpha=.796$). En el caso de la Escala de Estrés Laboral (EEL), la dimensión superior y recursos presentó una categoría aceptable ($\alpha=.713$) y la dimensión organización y equipo de trabajo obtuvo una categoría buena ($\alpha=.816$). En el análisis descriptivo de las dos variables, se observa un mayor promedio en las dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional y equipo de trabajo. Finalmente, se analizó la correlación según Spearman entre la ECT y la EEL presentaron una dirección positiva de magnitud grande y altamente significativo Cohen (1988:77-81). Los resultados evidenciaron una relación directa entre las variables carga de trabajo y estrés laboral, por lo que a mayor carga de trabajo, el nivel de estrés laboral de los magistrados incrementa. Finalmente se concluye que si existe relación entre carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana.

Fue importante tomar como antecedente esta investigación, porque en su justificación indica que escasos los estudios que empleen la variable estrés laboral en la población de magistrados para su estudio, también, en sus discusiones se confirmó la relación entre carga de trabajo y estrés laboral y se evidenció que predominó la demanda de trabajo excesivo, el ritmo de trabajo acelerado que afecta el rendimiento laboral y conlleva al estrés y principalmente afecta a la relación familiar.

Por otro lado, Villegas, O. (2017) en su investigación "*Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017*", tiene como objetivo determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en colaboradores de call center de una institución financiera sede Lima, 2017. El tipo de investigación fue de alcance explicativo correlacional, el diseño fue no experimental. La muestra estuvo

conformada por 276 colaboradores de ambos sexos, en edades de 18 a 45 años, que se encuentran trabajando en el call center de una institución financiera sede Lima 2017; los instrumentos que se aplicaron fue la escala CL-SPC de Sonia Palma que fue adaptado por Abanto (2012) y el inventario de estimación y afrontamiento Cope de Carver que fue adaptada por Pajuelo (2011). Resultados, el nivel de clima laboral que representa la muestra es alto representado por el 54.7%. Se aprecia por dimensiones los niveles representados, en realización personal el nivel es alto 58.3%, en Involucramiento Laboral el nivel es alto 54.3%, en supervisión el nivel es alto 56.5%, en comunicación el nivel es alto con el 42.8% y en condiciones laborales el nivel es medio con el 43.1%. Para estilo de afrontamiento al estrés de mayor frecuencia predomina para la muestra centrado en las emociones 47.5%, seguido en el centrado en el problema con el 38% y finalmente en otros estilos con el 14.5%. Se concluye que si existe relación entre las variables estilos de afrontamiento al estrés y clima laboral ($p=0,003$).

Me pareció interesante tomar como antecedente esta investigación porque incluyó la variable estilos de afrontamiento, también porque se justifica este estudio en evitar la rotación de sus colaboradores, podría originarle pérdida de habilidades y experiencia, ya que la organización invierte en capacitaciones, así mismo, en las conclusiones se aprecia que el estilo de afrontamiento centrado en las emociones predomina en sus colaboradores debido a la diversidad de conductas en su muestra de estudio, otra conclusión nos indica que tenemos como resultado que son las mujeres quienes usan como estrategia predominante el estilo centrado en las emociones y los hombres recurren al estilo centrado en el problema.

Peña, E. (2017). En su investigación titulada "*Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017*"; tuvo como objetivo determinar la relación existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Para el desarrollo del estudio se utilizó un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo correlacional; en una muestra de 140 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Para recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios denominados: Escala de estrés laboral de la OIT-

OMS y el Inventario de Estimación de afrontamiento COPE, de Carver, Scheier y Weintraub, los cuales pasaron por un procedimiento para establecer su validez y confiabilidad. Con el estilo centrado en el problema el estrés se relaciona de manera inversa ($r=-0,447$ y $p= 0,000$), con los estilos centrados en la emoción ($r=0,293$ y $p= 0,000$) y evitativo ($r=0,318$ y $p= 0,000$) se relaciona de manera directa. Los resultados obtenidos permiten concluir que existen correlaciones significativas entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

Fue relevante incluir este antecedente porque contiene las 2 variables de mi estudio, también porque el autor de esta investigación se mostró de manera personal preocupado por la salud de los trabajadores en las instituciones del estado, y en las recomendaciones coincido que tan importante es dar a conocer a los directivos de la institución y a los trabajadores, los resultados, para sensibilizar sobre la problemática, conocer las consecuencias y dar propuestas de solución para mejorar la situación actual del estrés laboral y la manera como se afronta

2.1.2. Antecedentes internacionales

Pulluquitín, S (2019). Investigó sobre “*Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo*”, este trabajo de investigación tuvo el objetivo de identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida en guardias de seguridad que laboran en horarios rotativos en una empresa de seguridad y protección de bienes públicos en la ciudad de Esmeralda en Ecuador. Esta investigación es de tipo correlacional. La población de estudio conto con la participación de 30 personas de edad adulta, todos de género masculino entre las edades de 20 y 40 años de edad. Se aplicó para esta investigación la Escala de estrés laboral OIT-OMS para la primera variable y la Escala gencat de calidad de vida para la segunda variable. Para la verificación de la hipótesis se aplicó la prueba chi cuadrado de Pearson encontrando que no existe relación en calidad de vida y estrés laboral en guardias, por lo que se rechaza la hipótesis. Hipótesis nula, el estrés laboral no se relaciona con la calidad de vida. Los resultados de la escala de estrés laboral OIT OMS; se muestra la superioridad del nivel de estrés bajo con un 57%, mientras que un 43% muestran niveles de estrés intermedios, siendo una población menor. Al haber aplicado y calificado el formulario de la Escala gencat de calidad de vida, con un porcentaje de

60% se evidencia en el nivel medio y un 40% encontramos al rango alto, es decir que la empresa trata de precautelar las aspiraciones de los trabajadores y busca autorrealización de los mismos. En conclusión, al finalizar la presente investigación se pudo constatar que, el estrés laboral no tiene relación con la calidad de vida, sin embargo, no se pudo analizar la relación en personas de sexo femenino, ya que todos los participantes fueron de sexo masculino.

Fue interesante tomar como antecedente esta investigación porque se identificó la relación que existe entre las variables estrés laboral y calidad de vida, los guardias de seguridad como población estudiada, como les afecta el estrés a su trabajo en horarios rotativos e irregulares, a la exigencias propias de la ocupación y como afecta a su salud física y mental, también porque en sus recomendaciones precisa brindar apertura y confianza a los guardias para que se acerquen al departamento de recursos humanos a recibir asesoría sobre estrés y calidad de vida como medida preventiva para disminuir las niveles altos de estrés.

Meléndez, M. (2019). En su investigación "*Evaluación del desempeño y su incidencia en el estrés laboral: propuesta de solución psicológica en una empresa de distribución de consumo*", tuvo como objetivo analizar la relación del proceso de evaluación del desempeño en el estrés laboral. Se rediseñan las funciones del personal enfocándolas a una modelo de competencias, tras la evaluación y observación de comportamientos relacionados con cada puesto de trabajo. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo con corte trasversal, estuvo conformado por 61 colaboradores, es la totalidad de trabajadores de la empresa de comercialización de los 5 supermercados. Se aplicaron en primer lugar los instrumentos de evaluación del desempeño, y luego, el cuestionario de estrés laboral E-Ed elaborado por la investigadora validado por especialistas en el área para la determinación de si existe o no relación entre las variables. Los resultados que arroja la investigación mediante correlación de Pearson fueron 0.144, la calificación promedio final del proceso de evaluación de desempeño 2018 fue de 75.03% considerándolo como muy bueno, que se relaciona al tipo de evaluación que se ha llevado a cabo por competencias de los cargos y puestos. Y para el Test de estrés E- ED son: bajo nivel de estrés ≤ 30 , nivel intermedio de estrés 31-49, estrés 50-74, alto nivel de

estrés ≥ 75 . En conclusión, no hay relación entre las dos variables, y que cada una de ellas es independiente entre sí, y el resultado del nivel de estrés general es intermedio por lo que se presenta una propuesta de solución psicológica con el fin de desarrollar recursos en los que los trabajadores logren manejar el estrés.

Fue muy importante tomar en cuenta este antecedente porque la autora de esta investigación elaboró su cuestionario de estrés laboral y en sus recomendaciones propone evaluar los niveles de estrés en condiciones y circunstancias adecuadas con instrumentos validados para que las respuestas no alteren resultados.

Fuentes, C. (2017). En el trabajo de investigación "*Identificación e influencia de factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una industria cementera*", siendo el principal objetivo identificar los factores psicosociales y la relación que tienen con el estrés laboral en trabajadores de una industria cementera. El tipo de investigación fue correlacional, no experimental (descriptivo correlacional). El estudio se llevó a cabo sobre una muestra de 294 colaboradores, cantidad representativa de la población trabajadora de la industria cementera. Se aplicó el Cuestionario CoPsoQ – Ista 21 para medir los factores de psicosociales en el trabajo y para el estrés laboral se aplicó el cuestionario CoPsoQ (ISTAS 21) versión media. Resultados para los factores psicosociales, se obtuvo un porcentaje de 97% en las exigencias psicológicas sensoriales, de 82 % en el control de tiempos de trabajo y el 42% en las exigencias psicológicas emocionales, estas 3 dimensiones deberán ser atendidas por su relevancia, ya que han obtenido porcentajes elevados respecto a la escala intolerable para la salud. El estrés laboral, se obtuvo un porcentaje de 67% respecto a la salud mental, de 62 % respecto a la satisfacción en el trabajo y el 62% en respecto a la vitalidad. Donde estas 3 dimensiones deberán ser atendidas por su relevancia, ya que han obtenido porcentajes elevados respecto a la escala intolerable para la salud. Se puede concluir que los factores psicosociales presentes en la industria cementera exponen al trabajador al estrés laboral, por tanto, la salud del personal queda afectada. Debido a que los factores de riesgo psicosocial son inherentes a la naturaleza de cualquier trabajo, incluyendo aquellos que contengan saludables condiciones, en su punto cúlmine se presentan como estrés laboral.

Fue importante integrar esta investigación como antecedente, porque nos dice que muchas patologías de origen laboral son erróneamente diagnosticadas y tratadas como de origen común, también recomienda la importancia de la participación de un psicólogo en las organizaciones para dar soporte a la clase trabajadora, recomienda facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral con flexibilidad horaria en sus jornadas.

Guilguiruca & Góngora & Meza y Moya (2015) en su investigación "*Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*", tuvo como objetivo determinar la relación que guardan los riesgos psicosociales laborales y el estrés percibido en empleados de una empresa del rubro eléctrico en Chile. Se diseñó un estudio descriptivo, de alcance asociativo y de corte transversal, en el cual participaron 292 colaboradores. Se les aplicó el cuestionario ISTAS 21, versión corta y la Escala de estrés percibido validado por la población chilena. Los resultados respecto a los niveles de riesgos psicosociales presentes en la organización estudiada, es posible señalar, a nivel descriptivo, que la dimensión doble presencia es aquella en el nivel más alto de riesgo (44%), sigue la dimensión apoyo social y compensaciones (34,2% respectivamente) y las dimensiones exigencias psicológicas y trabajo activo presentan en un 32,2% y 31,5% respectivamente, un nivel alto de riesgo psicosocial, es decir, muestran que todos los factores de riesgos psicosociales estudiados se relacionan estadísticamente de manera significativa con el estrés percibido. En conclusión, los empleados evaluados manifiestan que en la medida que aumenta la percepción de riesgos psicosociales laborales también aumentan sus niveles de estrés percibidos con aspectos del contenido y organización del trabajo.

Me llamó la atención para tomarlo como antecedente, porque sugiere continuar con la investigación de la variable estrés laboral en sectores menos explorados, en particular prestar atención a las consecuencias de los actuales entornos laborales de mujeres trabajadoras, joven y adulto joven; y de poblaciones que laboran en sistema de turnos, por estar expuestos a riesgos psicosociales laborales y la salud mental.

Moreno, J. (2018) en su trabajo de investigación "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los millenials en Empresas de Telefonía Móvil privada". La

presente investigación tuvo como objetivo principal estudiar la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los millenials, en empresas privadas de telefonía móvil, en el sector de atención al cliente de forma personalizada, en el área de la Capital Federal, en el año 2017. La muestra utilizada fue de 200 empleados de las compañías de telefonía móvil en Capital Federal, con un rango etario comprendido entre 20 a 35 años de edad, pertenecientes a la generación “Y” o “millenials”. Se administró un cuestionario socio-demográfico, la Escala de estrés percibido (PSS) (Cohen, 1983, adaptada por Remo, 2006), y la Escala de estrategias de afrontamiento (CRI-A) (Moos, 1993 adaptada por Ongarato, De la Iglesia, Stover & Fernández, 2009). De acuerdo con los resultados obtenidos en las pruebas realizadas, se pudo observar que existe relación positiva y significativa entre la variable de Estrés laboral y de las diferentes Estrategias de Afrontamiento de aproximación ($r=.293$; $p<.01$) y evitación ($r=.224$; $p<.01$). Esto indica que, a mayor Estrés laboral en el grupo de participantes en el estudio, mayores son las estrategias de afrontamiento tanto por evitación como por aproximación y viceversa. En conclusión, se halló que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable de estrés percibido con las diferentes estrategias de afrontamiento de aproximación y evitación.

Fue interesante este antecedente porque lleva las dos variables de estudio de mi investigación con diferentes instrumentos, donde resultó positiva la relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento donde se obtiene como predominio de los estilos de aproximación al problema (análisis lógico, reevaluación positiva, búsqueda de guía y soporte, solución de problemas).

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Estrés laboral

Según la Organización Internacional del trabajo (OIT, citada por Mas 2017) nos indica que el estrés laboral viene a ser la respuesta procedente a las diferentes reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente a ciertas demandas, consideradas como agotadoras o exigentes en el centro de labores, así mismo, llegan a ser los modos del que el individuo percibe el estrés laboral, sintiéndose tensos, angustiados y piensan que no pueden enfrentar las

circunstancias, por la cual, se sostiene al estrés laboral como: un trastorno que perjudica las finanzas, la producción, la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo, testificando que el estrés laboral provocado por las exigencias del ambiente perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico, sabiendo así, que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y la salud, e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas.

Para Cassano (2018) define al estrés como el conjunto de reacciones del organismo ante agresiones de diversos orígenes como pueden ser físicos psicológicos y emocionales, esta es una respuesta adaptativa que ayuda a poder a involucrarse dentro de una nueva experiencia laboral, para así poder, disminuir el estrés laboral al realizar diversas actividades dentro de la organización, cumpliendo ciertas funciones de adecuación ya que esta función esta mediado por características individuales o procesos psicológicos que dañan la salud del trabajador, afectando su personalidad, su familia y el puesto que ocupa dentro de la organización como consecuencia a algún evento externo que identifica demandas físicas y psicológicas de las personas; puede ocurrir en el trabajo cuando la capacidad de adaptación del individuo es suplantada por eventos, horarios rotativos, sobrecarga de diversas funciones y sobrecargas emocionales, las respuestas dependen de la personalidad de cada uno como pueda manejar la situación controlando sus emociones, como consecuencia del estrés en el trabajo pueden ocurrir alteraciones a la salud física y mental, ocasionando mal humor y diversas alteraciones que se dan en el ambiente laboral, que van desde problemas de relaciones interpersonal, absentismo, accidentes e insatisfacción en el trabajo hasta la muerte.

Según Fernández (2013) nos dice que el estrés laboral, es el resultado entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para la obtención de tales resultados propuestos por la organización, ante los cuales los trabajadores experimentan un estado de tensión y reaccionan mediante una gran variedad de síntomas derivados de tal situación.

Del mismo modo, Muchinsky (2002) sostuvo que el estrés laboral se refiere a las respuestas nocivas que tienen los trabajadores tanto a nivel físico como

emocional, generadas por la presencia de exigencias que sobrepasan las capacidades, recursos o necesidades de los individuos.

2.2.1.1. Tipos de estrés laboral

Según Peña (2017) se considera que el estrés es perjudicial para la salud y la vida de las personas; sin embargo, no siempre las respuestas tienen a traer consecuencias negativas, sino que muchas veces se convierte en un componente necesario para el propio desarrollo personal. Ya que, a lo largo de la vida, es inevitable experimentar estrés, todas las personas lo experimentan en cierto grado ante la presencia de estímulos y acontecimientos, este inclusive puede llegar a ser beneficioso para el individuo, por consiguiente, se debe diferenciar entre los dos tipos de estrés.

2.2.1.1.1. Eutrés o estrés positivo

Se denomina de esta manera al estrés dentro de los parámetros de la normalidad, es decir la que permite que el individuo utilice sus recursos y afronte la situación estresante de manera exitosa. Es la cantidad de estrés que permite al individuo mantenerse en un estado de alerta, lo que le permite ser productivo y eficiente (Bazán & Cerna 2019).

2.2.1.1.2. Distrés o estrés negativo

Es aquel tipo que aparece ante la presencia de alta intensidad de los estímulos, los cuales sobrepasan los recursos de afrontamiento del individuo, por lo que significa un riesgo para el bienestar y la salud de las personas. Esto es producido por una sobrecarga de trabajo, ante el cual, el sujeto se ve superado, y por ende, es incapaz de poder manejarlo. De lo anterior mencionado, se asume que el estrés tiende a ser positivo cuando el trabajador puede afrontarlo de manera eficiente, funcionando como un motivador e impulsador de la conducta. Sin embargo, cuando sobrepasa las capacidades del individuo tiende a ser muy perjudicial para el bienestar y salud de la persona (Bazán & Cerna 2019).

2.2.1.2. Dimensiones de estrés laboral

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos vistos del individuo para hacer frente a esas exigencias, estipulando que la organización del trabajo, el diseño del trabajo, las relaciones laborales tienen exigencias propias del empleo que no corresponden excediendo las capacidades, los recursos y las necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una institución (Organización Internacional de trabajo OIT, citada por Mas, 2017) (Suárez, 2013), en su estudio sobre la adaptación de la escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo- Organización Mundial de la salud (OIT /OMS), estableció 7 dimensiones que permite medir el estrés laboral en los contextos organizacionales.

2.2.1.2.1. Dimensión 1. Clima organizacional

Se refiere a las características que presenta el entorno de trabajo, es decir la atmosfera que surge de la interacción de los diversos factores dentro de la organización, la cual influye de manera determinante en las conductas de los individuos. Estas condiciones, aumentan o disminuye los niveles de estrés que experimentan los trabajadores.

2.2.1.2.2. Dimensión 2. Estructura organizacional

Está representado por el diseño y diversos aspectos formales, además de la posición jerárquica que tiene el trabajador dentro de la organización y el control que se ejerce su trabajo.

2.2.1.2.3. Dimensión 3. Territorio organizacional

Esta dimensión se refiere al espacio donde el trabajador desempeña sus actividades diarias el cual se guarda cierta significancia. Sobre ello, territorios ajenos o donde se invade la privacidad tienden a ser fuentes importantes de estrés.

2.2.1.2.4. Dimensión 4. Tecnología

Son los recursos que pone a disposición la empresa para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta los requerimientos, las exigencias laborales y la capacidad para el uso adecuado de dichos recursos.

2.2.1.2.5. Dimensión 5. Influencia del líder

Esta dimensión se refiere a como el líder y sus estilos de liderar, influyen en los niveles de estrés que los trabajadores experimentan. La influencia del líder es determinante en el comportamiento de los trabajadores y en la obtención de los objetivos organizacionales.

2.2.1.2.6. Dimensión 6. Falta de cohesión

Esta dimensión mide el grado en que la desunión o falta de adhesión del grupo, puede influenciar y considerarse un factor estresante para el desempeño de las actividades del trabajador. En tal sentido, la unión del grupo y el grado de cooperación entre los trabajadores, representa un factor protector contra el estrés organizacional.

2.2.1.2.7. Dimensión 7. Respaldo del grupo

Dimensión que mide el grado de estrés que se genera dentro del grupo de trabajo con relación al respaldo y apoyo que el trabajador percibe de las personas que trabajan con él. Es decir, cuando un trabajador se siente más respaldado y apoyado por sus compañeros o supervisores tiende a manifestar menores niveles de estrés; de lo contrario esto se convierte en una fuente de estrés.

2.2.1.3. Causas de estrés laboral

Peña (2017), manifiesta que entre las principales causas del estrés en el trabajo se puede identificar las siguientes.

- Agotamiento psicofisiológico; ocasionado por acumulación de estrés de manera sistemática, hasta llegar a un estado de desequilibrio emocional, físico y cognitivo; lo que repercute de manera negativa en la conducta de la persona.

- Excesiva tensión física o mental; cuando el trabajo significa una carga física o mental la presencia de estrés es frecuente.
- Aumento de responsabilidades; el estrés tiende a aumentar cuando se altera el desempeño habitual, es decir, ante presencia de mayores responsabilidades el trabajador se debe esforzar más
- Trabajo repetitivo; ocasionados por la realización de trabajos rutinarios, donde el desempeño del trabajador es casi automático.
- Inestabilidad laboral: ocasionada por una percepción de incertidumbre sobre el futuro en la empresa. Aumento de carga mental; tiende a aparecer ante nuevas exigencias, ya sea por adaptación a nuevas tecnologías, objetivos o procesos, donde el trabajador tiene que procesar mayor información. Desmotivación; cuando un trabajador se siente desmotivado, tiende a no estimularse, por lo tanto, el trabajo se convierte en estresante.
- Acoso en el trabajo: el trabajador tiende a recibir estímulos hostiles por los jefes o compañeros.

2.2.1.4. Consecuencias del estrés

El estrés laboral puede generar múltiples consecuencias negativas para el individuo o la organización, ya sea de manera inmediata como a largo plazo. De acuerdo con Peña (2017) cita las siguientes consecuencias del estrés laboral:

2.2.1.4.1. Consecuencias en el trabajador

En este caso depende mucho de los recursos personales que cada individuo tiene, para afrontar determinadas situaciones. Las principales consecuencias son: bajo rendimiento laboral, desmotivación e insatisfacción laboral, dificultades para concentrarse, aparición de problemas interpersonales (mal humor), disminución de la autoestima, tendencia a la depresión, alteración del sueño o de la alimentación y además se asocia a la aparición de enfermedades fisiológicas como cefaleas, diabetes, enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, entre otras.

2.2.1.4.2. Consecuencias familiares

El estrés laboral también tiende a influir en el contexto familiar del trabajador, algunas de esas consecuencias son: aparición de conflictos conyugales, problemas con los hijos, se descuidan roles y responsabilidades dentro de la estructura familiar, etc.

2.2.1.4.3. Consecuencias para la organización

El impacto del estrés ocasionado en el trabajo no solo trae consecuencias para el trabajador sino también para la organización, en tal sentido, las consecuencias más evidentes son: disminución en la productividad, aumento del absentismo laboral, aumento de la tasa de rotación de personal, aumento de accidentes en el trabajo, mayores gastos financieros, aumento de reclamos, etc.

2.2.2. Estrategias de afrontamiento

Lazarus y Folkman (1984), sostienen que las estrategias de afrontamiento pueden ser definidas como los procedimientos, que, tanto a nivel conductual como cognitivo, los individuos despliegan para enfrentar situaciones estresantes. Los psicólogos Lazarus y Folkman, plantean una doble estrategia, centrada una en la emoción y la otra en el problema. Esta forma de aproximación conlleva al autocontrol, a la búsqueda de un apoyo social, al reconocimiento de responsabilidades, a la proyección de la solución y a una nueva evaluación del problema.

Fernández-Abascal (1997), indica que las estrategias son procesos de afrontamiento concretos, que usamos en los diferentes contextos y pueden cambiar en función de los estímulos y condiciones que actúen en cada momento.

Mientras que Moliner (1998), indica que el afrontamiento se traduce del término inglés coping que corresponde a la acción de afrontar, es decir hacer frente a alguna situación, acontecimiento estresante, etc., el afrontamiento se usa de manera amplia en cuanto a la adaptación de situaciones estresantes.

2.2.2.1. Teorías sobre afrontamiento

La definición que ofrecen Lazarus y Folkman (1986) de las estrategias del afrontamiento han servido de base para el desarrollo posterior de este conjunto de medios de defensa de las emociones. Lo esencial en su definición destaca como herramientas conductuales que le permiten al individuo afrontar aquellos fenómenos que exceden o desbordan su personalidad y sus propios recursos. Esta definición, además, pone de relieve su naturaleza ambivalente pues toma en cuenta la exigencia interna y la externa del individuo. El uso de cada una de ellas, dependerá de cada situación específica.

Para Folkman (1986), el afrontamiento constituye un procedimiento variable de interacción entre el sujeto y el entorno. El objetivo del afrontamiento es la adaptación del individuo a cada situación particular del entorno. Dicho de otro modo, el afrontamiento busca la adaptación estratégica del sujeto al contexto (Lazarus y Folkman). Aquí podemos notar claramente, que los autores postulan una dimensión social de las estrategias de afrontamiento pues el sujeto las aplica en su interacción con otros sujetos. Detallamos brevemente cada una de estas dos formas de estrategia planteadas por Lazarus y Folkman (1984):

– Estrategias de afrontamiento centradas en el problema

El sujeto se concentra en analizar y confrontar la situación objetiva. Evalúa y selecciona el mejor modo de restaurar el equilibrio afectado por el problema. Esta estrategia incluye el apoyo social y la confrontación.

– Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción

El sujeto concentra su esfuerzo en el manejo de sus propias emociones, pues considera que el problema desborda su capacidad de control. Lo importante es el equilibrio emocional. Dentro de estas estrategias se incluyen: el autocontrol, la atribución de culpas a uno mismo, el desapego, la reevaluación y el escape-avoidance. En el caso de las estrategias centradas en controlar la emoción, debe evaluarse según el caso específico, si constituyen una forma superficial de afrontar el problema o si de verdad proporcionan un mecanismo eficaz de adaptación a una situación que no puede remediarse o que por su naturaleza son irreversibles, como la muerte de un ser querido o un evento traumático anterior (Bazán & Cerna 2019).

– Otros estilos o estilos evitativos

También conocidos como afrontamiento enfocado en la percepción, se orientan en enfocar y liberar emociones, es decir, liberar las emociones de manera abierta, desentendimiento conductual, cómo actuar a fin de solucionar el problema y desentendimiento mental, es decir, tratar de distraerse para no pensar en el problema (Flores, 1999). Por otro lado, Carver y Scheier en 1994 (Rojas, 1997) identificaron dos nuevas categorías de afrontamiento, estas son: uso de alcohol y drogas, y recurrir al humor.

Forsythe y Compas (1987) afirman que cuando se trate de un evento estresante cuya índole permita la intervención directa, para modificarla o suprimirla deberá prevalecer una estrategia centrada en el problema; pero cuando estemos frente a situaciones irreversibles o inmodificables será necesario el uso de una estrategia centrada en la emoción.

Otros autores como Carver, Scheier y Weintraub (1989) clasifican las estrategias de un modo más restrictivo. Estos autores clasifican a las estrategias como activas (cuando el individuo busca relatar el problema a los demás) o pasivas (cuando busca formas de afrontarlas sin intervención de terceros). En ambos casos, dependen de la predisposición personal y de su equilibrio emocional, ya sea permanente o dependiente de la situación.

2.2.2.2. Estilos y estrategias de afrontamiento

Carver, Scheier y Weintraub (1989, p.172) basados en los planteamientos de Lazarus y Folkman y el modelo de autorregulación de Bandura, realizaron un modelo de evaluación en el cual se describen los siguientes estilos de afrontamiento: estilo centrado en el problema, estilo focalizado en la emoción y el estilo evitativo.

Estilo 1. Estilo centrado en el problema

Carver, Scheier y Weintraub (1989) este estilo está centrado en la modificación de la situación estresante y la relación que existe con el entorno, lo cual está orientado a amortiguar los efectos de los eventos exigentes o estresantes. Dicho estilo presenta las siguientes estrategias: (Pérez, Morales y Wetzeel, 2002).

- Afrontamiento activo: es aquella estrategia que se encuentra orientada a la solución del problema percibido
- Planificación: es la estrategia que permite la elaboración de planes o medidas de solución ante un factor estresante.
- Supresión de actividades competentes: esta estrategia refiere a la supresión de actividades con la finalidad de hacer frente a la situación estresante.
- Postergación de afrontamiento: refiere aquella estrategia que permite aplazar la acción de solución esperando un momento oportuno.
- Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales: estrategia basada en el soporte y apoyo que pueden brindar las personas de nuestro entorno próximo. (p.97)

Estilo 2. Estilo focalizado en la emoción

Carver, Scheier y Weintraub (1989) estilo basado en reducir la tensión causada por el evento estresante, lo que conlleva a que los individuos orienten sus esfuerzos principalmente a modificar la interpretación de la realidad, y con ello, se genere un cambio en las reacciones emocionales. Dentro de este estilo encontramos las siguientes estrategias: (Pérez, Morales y Wetzeel, 2002).

- Búsqueda de apoyo social por razones emocionales: estrategia referida a la búsqueda de un respaldo moral.
- Reinterpretación positiva y crecimiento: estrategia basada a la búsqueda de lo positivo en cada situación o problema.
- Aceptación: dicha estrategia se basa en asumir la responsabilidad propia en el problema.
- Acudir a religión: estrategia centrada en la búsqueda del apoyo espiritual.
- Negación: estrategia donde se niega la existencia del problema y de las consecuencias del mismo. (p.98)

Estilo 3. Estilo evitativo o centrado en la percepción

Carver, Scheier y Weintraub (1989) estilo centrado en la evitación y huida del problema y de las consecuencias del mismo. En este estilo describimos las siguientes estrategias: (Pérez, Morales y Wetzeel, 2002).

- Enfocar y liberar emociones: estrategia referida a la expresión de emociones de manera abierta.
- Desentendimiento conductual; inhibir las acciones que puedan generar una solución al problema.
- Desentendimiento mental: estrategia que incluye la distracción y relajación, con la finalidad de no seguir ahondando o pensando en el problema. (p.98)

2.3. Definición de términos básicos

Estrés. Estado psicofísico que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda (Gutiérrez 2001). Dicho de otro modo, lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo o en cualquier otro entorno, y los recursos con los que contamos para hacerle frente (Gonzales, 2006, p.8).

Aceptación: Significa reconocer las situaciones no deseadas de nuestra realidad sobre las que no podemos hacer nada para modificarlas, aprendiendo a asumirlas (sin quejas ni excusas) y así fortalecer nuestra tolerancia a los fracasos, pérdidas o desengaños vitales (psicoadapta).

Afrontamiento. Afrontamiento son aquellos arranques cognoscitivos y de conductas continuamente cambiantes que se desenvuelven para manejar las demandas determinadas externas y/o internas, que son estimadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 1986).

Apoyo emocional: El apoyo emocional es precisamente eso, una ayuda desinteresada para que te sientas mejor, para que descubras tus emociones y no te asustes de lo que sientes, para que aprendas a expresar lo agradable y

desagradable, lo que te resulta fácil y lo que te parece prácticamente imposible, decir o hacer. Su finalidad esencial es que en las circunstancias difíciles en las que te encuentras, puedas ser más dueño de lo que te pasa y seas capaz de tomar las decisiones que convengan a tu salud física y psicológica (Colección “Hablemos de...”, 2012).

Apoyo social: Lo refiere como el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales (percibidas o recibidas) proporcionadas por comunidades, redes sociales y personas de confianza, sin soslayar que estas provisiones se pueden producir en situaciones cotidianas como de crisis (Lin y Ensel, 1989).

Colaborador: Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y los negocios. Está muy relacionado con la cooperación y coordinación (Aguedo, 2011).

Conducta: La conducta hace referencia al comportamiento de las personas. En el ámbito de la psicología se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de la personalidad. Es por ello el concepto hace referencia a los factores visibles y externos de los individuos (Rafino, 2020).

Distracción: Distraer es separarnos o alejarnos de la realidad o el problema en el que deberíamos enfocarnos en el momento presente, desviando nuestra atención hacia otros temas más preocupantes o más agradables, es importante enfatizar que los factores ambientales externos también pueden contribuir a la distracción: ruidos, imágenes, eventos, etc. (ConceptoDefinicion.de, 2019).

Emociones: Son sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar (Brody 1999, p.15).

Estrategias de afrontamiento. Las estrategias de afrontamiento son recursos cognitivos y conductuales usados por los individuos para enfrentar la situación de

estrés o al estresor, y que varían en función a las características de la situación estresante (Valladares, 2017).

Estrés laboral. El estrés laboral es la respuesta derivada de las diferentes reacciones psicológicas, emocionales, cognitiva y conductual frente a ciertas demandas, consideradas como agotadoras o exigentes en el centro de labores (OIT – OMS, 2017).

Estresores: Son las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales, etc., que nos sobrevienen en la vida, y que percibimos consciente o inconscientemente como una amenaza, dificultad, etc. En definitiva, aquellas que vivimos como algo negativo. Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano (Selye).

Evitación: Es una forma de actuar o tal vez debería decir que es una forma de no actuar, ante situaciones incómodas, que nos estresen, que suponen una amenaza o temor. Comportamiento por el que el sujeto escapa de un estímulo nocivo, antes de que este le alcance. Conducta de apartarse, de rehuir objetos y situaciones que puedan producir ansiedad (Universidad de Navarra, 2020).

Negación: La negación es un mecanismo de defensa, consiste en el rechazo de aceptar que algo ocurre y se basa en la convicción pre-lógica de “si yo no lo reconozco, eso no sucede”. Sus raíces están en los primeros estados egocéntricos del desarrollo donde todo lo que es, y no es, está en función de uno mismo. Esta defensa puede ser adaptativa en situaciones de crisis o emergencia, donde el pleno reconocimiento de lo que sucede sería paralizante en ese momento (Baekeland, Ch).

Postergación: Es el hábito de retrasar actividades o situaciones que deben realizarse o resolverse, sustituyéndolas, por otras más irrelevantes o agradables. El acto que se pospone o retrasa se percibe normalmente abrumador, desafiante, inquietante, peligroso, difícil, tedioso o aburrido, lo que justifica posponerlo a un futuro. Este hábito de posponer puede conllevar alternativamente al navegar en internet, leer libros, salir de compras, comer compulsivamente o dejarse absorber por el trabajo, entre otras, como pretexto para evadir alguna responsabilidad, acción o decisión (De Salud psicólogos)

Problema: Un problema es una situación o tarea en la cual una meta quiere ser lograda y una ruta directa a ella está bloqueada, añadiendo que usualmente la psicología requiere de sujetos que tienen el problema. De este modo, para la mayoría de los psicólogos, ya no se puede ver el concepto problema aislado del sujeto y así, el objeto de estudio debe ser la resolución de problemas como actividad de un sujeto (Kilpatrick 1985, p.3).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación positiva entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación positiva entre el estrés laboral y el enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

HE 2. Existe relación positiva entre el estrés laboral y el enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

HE 3. Existe relación positiva entre el estrés laboral y los estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.

3.2. Variables de estudio

La orientación de la presente investigación fue de tipo correlacional, por lo que no se especificaron variables dependientes ni independientes.

3.2.1. Definición conceptual

El **estrés laboral** se define como la influencia de diversos factores organizacionales, como el ambiente físico, la supervisión, el diseño del trabajo, entre otros; y que se manifiesta con el desequilibrio que se produce ante las demandas de trabajo son superiores a los medios. OIT OMS (2016)

Los **estilos de afrontamiento** se definen como respuesta somática y psicológica, emitidas por nuestro organismo en situaciones estresantes,

interviniendo la experiencia previa, valoración de propias capacidades y motivaciones de la persona. Carver, Scheier y Weintraub (1989m p. 170)

3.2.2. Definición operacional

La variable **estrés laboral** es medida con una escala de medición que evalúa e identifica el estrés laboral, compuesta por 25 preguntas, se valora por la escala de Likert para determinar niveles de estrés laboral en la empresa mediante siete dimensiones que son: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, Influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, que permitirán evaluar los índices de estrés laboral (ver anexo 2).

La variable **estilos de afrontamiento** fue evaluada por el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE, elaborado por Carver, Scheier y Weintraub (1989) que consta de 52 preguntas, calificada con la escala de Likert, cuyas puntuaciones obtenidas permiten medir tres estilos de afrontamiento: estilo enfocado en el problema, estilo focalizado en la emoción y el estilo evitativo (ver anexo 2).

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

En el presente estudio se empleó el tipo de investigación cuantitativa ya que se recopilaron y examinaron datos de manera numérica y estadística sobre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento para luego ser procesadas y analizadas estadísticamente. Baptista, H. y F. (2014) refiere que dicho enfoque se ha centrado en la recopilación de información para examinar la certeza de las hipótesis. Lo cual se apoya en diferentes formas estadísticas para corroborar las hipótesis

3.3.2. Nivel de la investigación

Para este trabajo de investigación, se consideró el nivel descriptivo-correlacional, quien según Hernandez et al. (2014) 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 tiene la variable dependiente,

con la finalidad de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p.41). Hernández et al. (2014) mencionaron que el estudio descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño considerado para esta investigación fue no experimental de corte transversal, la que según Hernández et al. (2014) refirieron que el diseño de una investigación se considera una estrategia o procedimientos que permiten confirmar o no la pregunta planteada en el estudio de investigación y que según las definiciones del autor la define como un diseño no experimental, ya que no se pretendió hacer alguna manipulación de la variable independiente y que por el contrario, solo se pretendió describir la conducta en su contexto natural (pp. 152-154). Alarcón (2013) señaló que existen diferentes diseños de investigación (pp. 219-222).

Es así que en la presente investigación se pretendió determinar si el estrés laboral incide en los estilos de afrontamiento para los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020. El diagrama de tipo de estudio fue el siguiente:

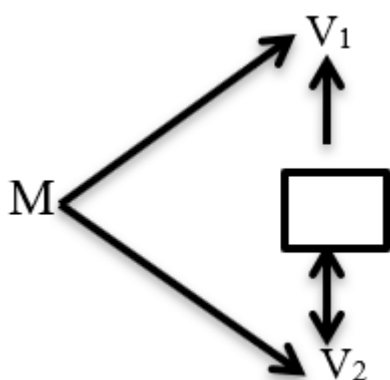


Figura 1. Diagrama del diseño de la investigación

Dónde:

- M : Representa la muestra seleccionada de 59 colaboradores de la empresa.
- V₁ : Variable: estrés laboral.
- V₂ : Variable: estilos de afrontamiento.
- r : Relación que existe entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Tamayo (2012) viene a ser la totalidad de miembros que conforman un fenómeno de estudio; constituido por unidades que se identifican por presentar ciertas características comunes que dan lugar a ser estudiadas como especie o grupo o categoría determinada.

Para este estudio la población fue de 70 colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique - Chile, donde 30 empleados son administrativos y 40 son operarios (5 mujeres y 65 hombres), todos con mayoría de edad que oscilan entre 20 y 60 años

3.5.2. Muestra

Tamayo (2006) refiere que la muestra viene a ser un grupo elegido de unidades representativas, cuyas características comunes hacen posible que las conclusiones a las que se llegan por medio de una observación o estudio sean atribuidas a la población general o universo.

Para este estudio se consideró como muestra a una parte de los colaboradores de la empresa automotriz de la ciudad de Iquique-Chile, separando a quienes cumplieron los criterios de inclusión de quienes no las cumplieron. La muestra establecida, estuvo conformada por 59 trabajadores, mayores de edad, cuyas edades oscilan entre 20 y 60 años, de ambos sexos.

Dicha muestra se obtuvo mediante una fórmula preliminar para poblaciones finitas, para la cual se consideró el total de la población:

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

Dónde:

N= Población =70

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 la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (70)}{(0.05)^2 (70) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(0.9604) (70)}{(0.0025) (70) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{67.228}{1.1354}$$

$$n = 59.210851$$

Indica que el muestreo es un procedimiento que consiste en extraer una parte de la población con la finalidad de estudiarla y cuyos resultados queremos extrapolar a la población.

Por consiguiente, se empleó:

La muestra ajustada: factor de corrección finita:

$$n = \underline{59} = 84 \%$$

$$N = 70$$

3.5.2.1. Muestreo no probabilístico

Según Tamayo (2003) sostiene que muestreo es el procedimiento a través del cual el investigador elige un conjunto de unidades representativas del cual se busca recopilar información suficiente para extraer conclusiones sobre la población que desea estudiar.

En esta investigación se optó por un muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que para elegir al grupo de unidades seleccionado se siguieron determinados criterios, sin dejar, de procurar la representatividad de la muestra. (Rasilla, 2014).

3.5.2.2. Criterios de inclusión

- Colaboradores de la empresa que se encuentren laborando en el momento de la aplicación del cuestionario.
- Participantes voluntarios previo cumplimiento del consentimiento informado.
- Colaboradores que respondan todos los ítems de los instrumentos.

3.5.2.3. Criterios de exclusión

- No cumplir cualquiera de los requisitos en los criterios de inclusión.
- Colaboradores de la empresa que no se encuentren laborando en el preciso momento de la aplicación del cuestionario.
- Trabajadores que se encuentren de vacaciones, licencia o descanso medico prolongado.
- Colaboradores que no deseen participar en el trabajo de investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos consiste en el proceso minucioso orientado a recabar datos sobre atributos, variables y conceptos que permitan la comprobación de la hipótesis planteada en el estudio (Hernández, et. Al, 2014). En la presente investigación se usó la encuesta como técnica de recolección de datos, la cual se aplicó a la muestra de población de estudio con la finalidad de recolectar información sobre las variables a evaluar.

Se utilizaron dos tipos de escalas: una midió estrés laboral, mientras que la otra midió los estilos de afrontamiento. Dichas escalas se aplican a través de la técnica de la encuesta y están elaboradas con escalas de Likert, contiene varias opciones de respuestas. Los ítems fueron preparados con sencillez y claridad para facilitando la comprensión de cada participante de esta investigación.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios para la recolección de datos, uno sobre sobre estrés laboral y el otro sobre estilos de afrontamiento.

- El Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matterson (1980) para diagnosticar el estrés laboral, se considera un total de 25 preguntas, categorizándolo en siete dimensiones.
- El Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE de Carver, Scheier y Weintraub (1989) de evaluación sobre estilos de afrontamiento, se considera un total de 52 preguntas, categorizando tres dimensiones.

A) Instrumentos

1) Ficha técnica de escala de estrés laboral OIT-OMS

Nombre original: escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Autor: OIT-OMS –Ivancevich & Matteson

Procedencia: España

Año: 1989

Adaptación: Suarez (2013), Erika Peña (2017)

Tiempo de aplicación: Sin tiempo límite – 15 minutos aprox.

Número de Ítems: 25

Forma de aplicación: Aplicación individual y colectiva.

Ámbito de aplicación: Organizacional e investigación.

Materiales: Cuestionario, lápices.

Dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

Niveles: Alto, medio, y bajo.

Objetivo: Identificación de los estresores, análisis y estudio presentes en la empresa, departamento, sección o grupo determinado finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

Utilidad: Estudio y análisis de los estresores presentes en la empresa.

Escala: Tipo Likert

Descripción: La escala de estrés laboral fue elaborada por la OIT-OMS, sustentada inicialmente por Ivancevich & Matteson, la cual se basa en el modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa de Siegrist; posteriormente en el año 2013 fue adaptada al medio peruano por Ángela Suarez, en 203 trabajadores de

un Contact Center en Lima. La escala está compuesta por 25 preguntas que permiten medir la escala general del estrés laboral y las siete dimensiones que la componen: Clima organizacional (4 ítems), estructura organizacional (4 ítems), territorio organizacional (3 ítems), tecnología (3 ítems), influencia del líder (4 ítems), falta de cohesión (4 ítems), respaldo del grupo (3 ítems), valoradas a través de una escala tipo Likert de siete respuestas que toman el valor entre 1 hasta 7 como se presenta a continuación:

1 = si la condición nunca es fuente de estrés.

2 = si la condición raras veces es fuente de estrés.

3 = si la condición ocasionalmente es fuente de estrés.

4 = si la condición algunas veces es fuente de estrés.

5 = si la condición frecuentemente es fuente de estrés.

6 = si la condición generalmente es fuente de estrés.

7 = si la condición siempre es fuente de estrés.

Validez

En la investigación de Peña, (2017) se implantó una validez de contenido, arrojando una valoración de 0,50; estableciendo que se evidencia correspondencia entre los especialistas, a través de un análisis factorial se desarrolló una validez de constructo en que se obtuvo: Índice KMO = 0,937 y la prueba de esfericidad de Barlett demuestra un índice chi cuadrado; significativo $\chi^2 = 4752,595$; explicando que la estructura es apta.

Confiabilidad

En la investigación de Peña, (2017) se estableció la confiabilidad del instrumento con un coeficiente de 0.937. En este estudio se realizó una prueba piloto en 220 trabajadores del gobierno de la ciudad de Lima, el programa puede determinar la confiabilidad del instrumento, utilizando el estadístico alfa de Cronbach para calcular el índice de confiabilidad (0.937). Para esta investigación se realizó una confiabilidad con un coeficiente de 0,967; trabajándose con una unidad de estudio de 59 colaboradores de la empresa automotriz de la ciudad de Lique-Chile, el programa puede determinar la confiabilidad del instrumento,

utilizando el estadístico alfa de Cronbach para el calcular el índice de confiabilidad (0.967), quedando registrado una alta confiabilidad para su respectiva aplicación.

El presente estudio pasó por un proceso de validez de contenido a través del criterio de 2 jueces expertos en el tema quienes validaron el instrumento la doctora Rosa Esther Chirinos Susano con especialidad psicólogo clínico educativo y la doctora Shadia Samira Segovia Boluarte con especialidad psicólogo clínico educativo, dicho procedimiento determinó la aplicabilidad de la escala. En consecuencia, se considera que su aplicación en el territorio nacional del Perú es válida y confiable.

2) Ficha técnica de cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE

Nombre: Inventario de estimación de afrontamiento - COPE.

Autores: Charles Carver, Michael Scheier y Jagdish Weintraub.

Año: 1989

Procedencia: Miami, Estados Unidos

Aspectos que Evalúa: Estilos de Afrontamiento al estrés.

Objetivo: Evaluar los diferentes modos en que las personas responden frente a situaciones estresantes.

Aplicación: Individual y Colectiva

Rango de Aplicación: 16 años a más.

Tiempo de Aplicación: 20 minutos

Total de ítems: 52 distribuidos en 3 estilos y 13 estrategias.

Adaptación: En 1996, Casuso, adaptó el instrumento en la versión disposicional

Descripción del instrumento: Es un cuestionario creado por Carver, Scheier y Weintraub (1989) basado en el modelo transaccional de Lazarus y Folkman y el modelo de autorregulación conductual de Bandura con la finalidad de evaluar estilos de afrontamiento que las personas utilizan en situaciones estresantes. Dicha prueba está formada por 52 ítems de formato tipo Likert con 4 puntos de calificación, las cuales se hallan distribuidos en tres áreas: Estilos centrados en el problema (20 ítems), estilo focalizado en la emoción (20 ítems) y estilos evitativo (12 ítems), que incluyen los trece factores que corresponden a las trece estrategias de

afrontamiento propuestos por Carver et al. (1989). Para ello, el evaluado deberá contestar en base a los siguientes criterios:

1 = Casi nunca hago esto

2 = A veces hago esto

3 = Usualmente hago esto

4 = Hago esto con mucha frecuencia

Validez

En 1996, Casuso, adaptó el instrumento en la versión disposicional, para ello, el instrumento fue aplicado a 817 estudiantes en dos universidades de Lima, una privada y una estatal obteniendo puntajes entre 0.40 y 0.86 al aplicar el alfa de Cronbach. En 1992, Salazar y Sánchez UPCH, han traducido y validado este cuestionario para el Perú, siendo sometido al criterio de 4 jueces profesionales en psicología con manejo de inglés lo cual permitió la verificación de su correcta traducción y la validez de contenido de las escalas. 0.78 aceptable, según Heidi Celina Oviedo¹, Adalberto Campo-Arias (2005), nos dice valores de alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,90 indican una buena consistencia interna.

En la investigación de Peña (2017), mediante el criterio de especialistas en el tema, desarrolló una validez de contenido, estableciendo un grado de validez por Aiken = 0,907, siendo este proceso el establecimiento de aplicación del cuestionario.

Confiabilidad

El estudio de Peña (2017) se realizó una prueba piloto a 220 colaboradores del gobierno de la ciudad de Lima para realizar una prueba de confiabilidad, este proceso permite determinar la confiabilidad del instrumento, y el índice de confiabilidad (0.913) se desarrolla mediante el alfa de Cronbach. La confiabilidad de este estudio se realizó con 59 colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique-Chile, este proceso permitió determinar la confiabilidad del instrumento, siendo esta fiabilidad de 0.909 El presente estudio de investigación pasó por un proceso de validez de contenido a criterio de 2 jueces expertos en el tema quienes revisaron y validaron el instrumento utilizado y determinaron su confiabilidad, la doctora Rosa Esther Chirinos Susano con especialidad psicólogo

clínico educativo y la doctora Shadia Samira Segovia Boluarte con especialidad psicólogo clínico educativo,

B) Procedimiento

En primer lugar, se envió un documento dirigido al gerente general de la empresa automotriz de la ciudad de Iquique-Chile, solicitando la participación de sus colaboradores en este estudio de investigación, luego de obtener autorización de la gerencia, se contactó con los participantes para informarles que su apoyo es de manera voluntaria y confidencial, a cada participante se le hizo llegar los instrumentos de estudio adjuntando un consentimiento informado. Finalmente, se obtuvo las respuestas de los participantes, dicha información se llevó a registro en una base de datos de forma ordenada, para su proceso, análisis y explicación de resultados.

3.7. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectada la información se procedió a codificarla para un mejor orden y control con la finalidad de procesarlas, utilizando el paquete estadístico spss versión 23.0 versión español, que permitió la obtención de una base de datos, tablas de frecuencias y se procedió 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 realizó mediante el programa informático excel por su mejor manejo y versatilidad.

3.8. Aspectos éticos

Consideraciones éticas o procedimientos deontológicos

Los procedimientos que se siguieron en la investigación no atentaron contra la dignidad de los adultos mayores. Sus objetivos y resultados son transparentes y abiertos a las comisiones de ética y supervisión de la comunidad científica.

El presente proyecto de investigación, cumplió con las declaraciones de Helsinki estipulada en 52^o Asamblea Medica General, llevada a cabo en Edimburgo, Escocia, en octubre del año 2000; toda vez que la aplicación de los instrumentos no representa riesgo para los participantes. Sin embargo, en el marco de respeto a derechos, seguridad y confidencialidad de la información se dio en el trabajo de campo.

En el presente trabajo de investigación se les informo a cada uno de los participantes sobre la confidencialidad de sus datos, fueron conscientes y de manera voluntaria firmaron el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos, ya que forma parte de la ética

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados a nivel descriptivo

En el presente capítulo se analizaron los resultados obtenidos de la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020, este trabajo posee una orientación correlacional, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, plasmado en las tablas que veremos a continuación.

Tabla 1.

Descripción de datos estadísticos de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento de los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

		Estadísticos	
		Estrés laboral	Estilos de afrontamiento
N	Válido	59	59
	Perdidos	0	0
Media		1,68	1,73
Error estándar de la media		,095	,090
Mediana		2,00	2,00
Moda		1	2
Desv. Desviación		,730	,691
Varianza		,532	,477
Asimetría		,588	,416
Error estándar de asimetría		,311	,311
Curtosis		-,892	-,824
Error estándar de curtosis		,613	,613
Rango		2	2
Mínimo		1	1
Máximo		3	3
Suma		99	102
Percentiles	25	1,00	1,00
	50	2,00	2,00
	75	2,00	2,00

En la tabla 1 se ha podido encontrar que la variable Estrés laboral comprende una cifra de casos validos=59, una media= 1,68, error estándar de la media= 0,09, mediana=2,00, moda=1, desv. Desviación= 0,73, varianza= 0,53, asimetría= 0,58, error estándar de asimetría= 0,31, curtosis=-0,89, error estándar de curtosis=0,61, rango=2,

mínimo= 1, máximo=3, resultando una suma=99. La variable estilos de afrontamiento comprende una cifra de casos validos=59, una media= 1,73, error estándar de la media=0,09, mediana=2,00, moda=2, desv. Desviación= 0,69, varianza= 0,47, asimetría= 0,41, error estándar de asimetría=0,31, curtosis=-0,82, error estándar de curtosis=0,61, rango=2, mínimo= 1, máximo=3, resultando una suma=102.

Tabla 2.

Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable Estrés Laboral en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	28	19,7	47,5	47,5
	2	22	15,5	37,3	84,7
	3	9	6,3	15,3	100,0
	Total	59	41,5	100,0	
Perdidos	Sistema	83	58,5		
Total		142	100,0		

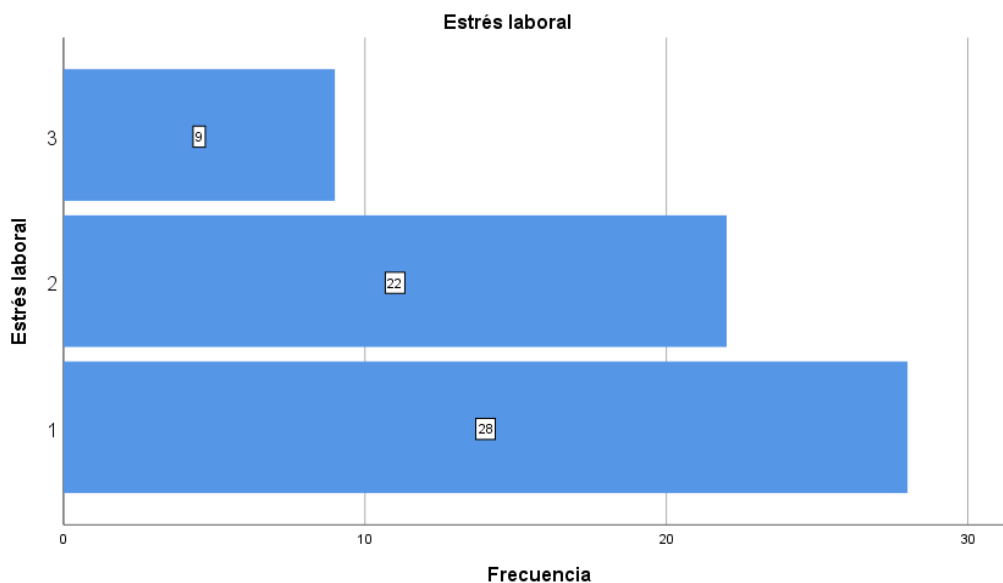


Figura 2. Distribución en frecuencia según el nivel de estrés laboral, de los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Interpretación:

En la tabla 2 se pueden observar los resultados obtenidos sobre la variable estrés laboral en los 59 colaboradores, comprenden un valor significativo de 47,5% (frecuencia= 28) un nivel de estrés categorizado como bajo, el 37,3% (frecuencia= 22) experimenta un nivel medio de estrés y por último un 15,3% (frecuencia= 9) presenta un nivel alto de estrés.

Tabla 3.

Descripción de frecuencias y porcentajes de la variable estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Estilos de afrontamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Enfoque en el problema	24	16,9	40,7	40,7
	Enfoque en la emoción	27	19,0	45,8	86,4
	Estilos evitativos	8	5,6	13,6	100,0
	Total	59	41,5	100,0	
Perdidos	Sistema	83	58,5		
Total		142	100,0		

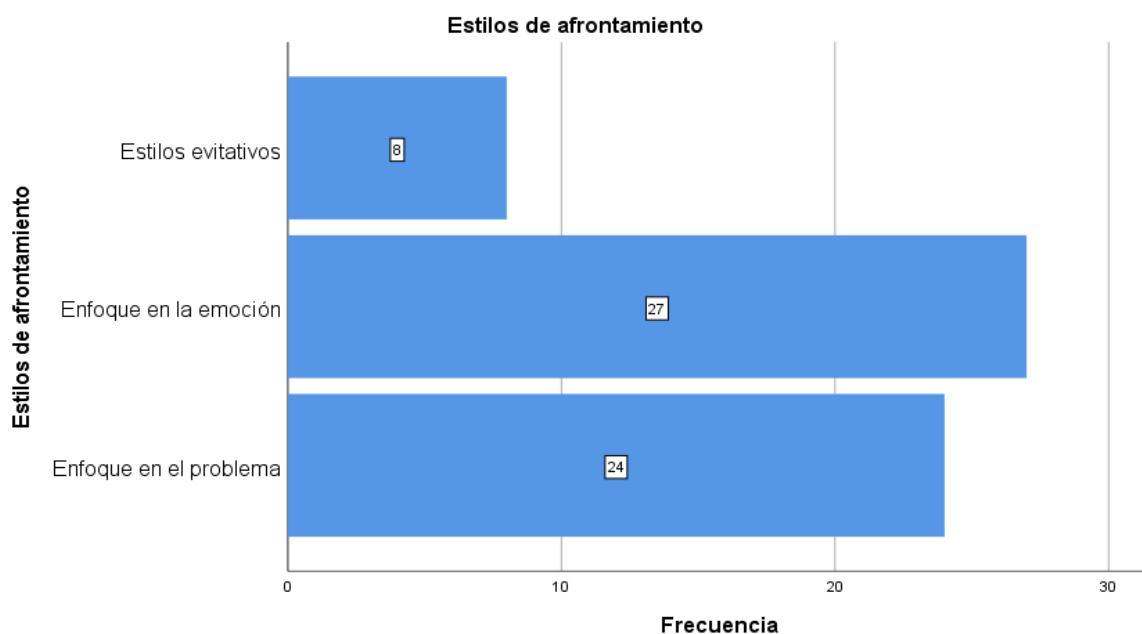


Figura 3. Distribución en frecuencia según los estilos de afrontamiento de los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Interpretación.

En la tabla 3 se ha podido observar los resultados obtenidos sobre la variable estilos de afrontamiento en los 59 colaboradores, de ello el valor significativo es 45,8% (frecuencia= 27) prefiere utilizar un estilo enfocado a la emoción, el 40,7% (frecuencia= 24) utiliza un estilo enfocado al problema, y finalmente un 13,6% (frecuencia=8) utiliza un estilo evitativo.

Tabla 4.

Estadísticos descriptivos de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Estadísticos descriptivos

		Simulación de muestreo ^a				
		Estadístico	Sesgo	Desv. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Estrés laboral	Media	1,68	,00	,09	1,46	1,83
	Desv. Desviación	,730	-,008	,043	,626	,802
	N	59	0	0	59	59
Estilos de afrontamiento	Media	1,73	,00	,09	1,54	1,93
	Desv. Desviación	,691	-,013	,050	,583	,781
	N	59	0	0	59	59

a. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

En la simulación de muestreo a un Intervalo de confianza del 95 % del Estrés laboral y los estilos de afrontamiento, Se detalla primero el estrés laboral comprende en el nivel estadístico una media=1,68, Desv. Desviación=0.73, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media=0,00, Desv., desviación = -0,00 y N=0; el nivel desv. Error comprende una media=0,09, Desv., desviación=0,04 y N=0: Inferior comprende una media=1.46, Desv., desviación=0,62 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,83 Desv., desviación=0,80 y N=59. Los estilos de afrontamiento comprende en el nivel estadístico una media=1,73, Desv. Desviación=0,69, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media=0,00, Desv., desviación= -0,01 y N=0; el nivel desv. Error comprende una media=0,09, Desv., desviación=0,05 y N=0: Inferior comprende una media=1.54, Desv., desviación=0,58 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,93 Desv., desviación=0,78 y N=59.

Tabla 5.

Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en el problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

		Simulación de muestreo ^a				
		Estadístico	Sesgo	Desv. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Estrés laboral	Media	1,68	,00	,09	1,49	1,87
	Desv. Desviación	,730	-,009	,055	,602	,828
	N	59	0	0	59	59
Dimensión enfoque en el problema	Media	1,53	,02	,10	1,35	1,81
	Desv. Desviación	,728	-,008	,062	,588	,848
	N	59	0	0	59	59

a. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

En la simulación de muestreo a un Intervalo de confianza del 95 % del Estrés laboral y la Dimensión enfoque en el problema, Se aprecia primero el estrés laboral que comprende en el nivel estadístico una media=1,68, Desv. Desviación=0.73, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media=0,00, Desv. Desviación = -0,00 y N=0; el nivel desv. Error comprende una media=0,09, Desv. Desviación =0,05 y N=0: Inferior comprende una media=1.49, Desv., desviación =0,60 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,87 Desv., desviación =0,82 y N=59. La dimensión Enfoque en el problema comprende en el nivel estadístico una media=1,53, Desv. Desviación =0,72, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media=0,02, Desv. Desviación = -0,00 y N=0; el nivel des. Error comprende una media=0,10, Desv. Desviación =0,06 y N=0: Inferior comprende una media=1,35, Desv., desviación=0,58 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,81 Desv., desviación =0,84 y N=59.

Tabla 6.

Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Estadísticos descriptivos

		Simulación de muestreo ^a				
		Estadístico	Sesgo	Des. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Estrés laboral	Media	1,68	-,01	,10	1,47	1,88
	Desv. Desviación	,730	-,005	,045	,636	,817
	N	59	0	0	59	59
	Dimensión enfoque en la emoción	Media	1,47	-,02	,08	1,31
	Desv. Desviación	,704	-,013	,067	,568	,796
	N	59	0	0	59	59

a. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

En la simulación de muestreo a un Intervalo de confianza del 95 % del Estrés laboral y la Dimensión enfoque en la emoción, se aprecia primero el estrés laboral que comprende en el nivel estadístico una media=1,68, Desv. Desviación =0,73, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media=-0,01, Desv. Desviación = -0,00 y N=0; el nivel des. Error comprende una media=0,10, Desv. Desviación =0,04 y N=0: Inferior comprende una media=1,47, Desv., desviación =0,63 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,88 Desv., desviación=0,81 y N=59. La dimensión Enfoque en la emoción comprende en el nivel estadístico una media=1,47, Desv. Desviación =0,70, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media= - 0,02, Desv. desviación = -0,01 y N=0; el nivel desv. Error comprende una media=0,08, Desv. Desviación =0,06 y N=0: Inferior comprende una media=1,31, Desv., desviación=0,56 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,60 Desv., desviación=0,79 y N=59.

Tabla 7.

Estadísticos descriptivos de la variable estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Estadísticos descriptivos

		Simulación de muestreo ^a				
		Estadístico	Sesgo	Desv. Error	Intervalo de confianza al 95%	
					Inferior	Superior
Estrés laboral	Media	1,68	,01	,10	1,50	1,92
	Desv. Desviación	,730	,002	,053	,622	,828
	N	59	0	0	59	59
Dimensión estilos evitativos	Media	1,41	-,01	,09	1,17	1,58
	Desv. Desviación	,673	-,015	,075	,468	,774
	N	59	0	0	59	59

a. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

En la simulación de muestreo a un Intervalo de confianza del 95 % del Estrés laboral y la Dimensión estilos evitativos, se aprecia primero el estrés laboral que comprende en el nivel estadístico una media=1,68, Desv. Desviación=0.73, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media= 0,01, Desv. Desviación= 0,00 y N=0; el nivel desv. Error comprende una media=0,10, Desv. Desviación= 0,05 y N=0: Inferior comprende una media=1.50, Desv., desviación=0,62 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,92 Desv., desviación=0,82 y N=59. La dimensión estilos evitativos comprende en el nivel estadístico una media=1,41, Desv. Desviación=0,67, con un total de 59 muestras; nivel sesgo comprende una media = - 0,01, Desv., desviación= - 0,01 y N=0; el nivel desv. Error comprende una media=0,09, Desv., desviación=0,07 y N=0: Inferior comprende una media=1,17, Desv., desviación=0,46 y N=59 y en el nivel Superior comprende una media=1,58 Desv., desviación=0,77 y N=59.

4.2. Resultados a nivel inferencial

4.2.1. Validez y confiabilidad para ambas variables

Tabla 8.

Confiabilidad de los instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	59	41,5
	Excluido	83	58,5
	Total	142	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9.

Validez por juicio de expertos

Nº	Nombre y Apellidos	Especialidad	Coefficiente de Validez
1	Rosa Esther Chirinos Susano	Psicólogo Clínico Educativo	1.0
2	Shadia Samira Segovia Boluarte	Psicólogo Clínico	1.0

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

Tabla 10.

Correlación de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Correlaciones variables estrés laboral y estilos de afrontamiento

		Estrés laboral	Estilos de afrontamiento
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,211
	Sig. (bilateral)		,110
	N	59	59
	Simulación de Sesgo	0	-,004
	muestreo ^c Desv. Error	0	,110
	Intervalo de Inferior	1	-,415
	confianza al 95% Superior	1	,048
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	-,211	1
	Sig. (bilateral)	,110	
	N	59	59
	Simulación de Sesgo	-,004	0
	muestreo ^c Desv. Error	,110	0
	Intervalo de Inferior	-,415	1
	confianza al 95% Superior	,048	1

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

Para encontrar si existe relación entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, se utilizó la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando los siguientes resultados

Correlación de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento

- Ho. Se rechaza la hipótesis nula entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.
- H1. Se acepta la hipótesis alterna porque posee una intensidad de correlación baja negativa porque el valor encontrado de Pearson es -0,21 entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.

4.3.2. Hipótesis específicas

Tabla 11.

Correlación de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.
Correlaciones estrés laboral y enfoque en el problema (específico 1)

		Estrés laboral	Dimensión enfoque en el problema
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,032
	Sig. (bilateral)		,810
	N	59	59
	Simulación de Sesgo	0	,027
	muestreo ^c Desv. Error	0	,132
	Intervalo de confianza al 95%	Inferior Superior	1 1
Dimensión enfoque en el problema	Correlación de Pearson	,032	1
	Sig. (bilateral)	,810	
	N	59	59
	Simulación de Sesgo	,027	0
	muestreo ^c Desv. Error	,132	0
	Intervalo de confianza al 95%	Inferior Superior	-,225 ,310

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

Para encontrar si existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, se utilizó la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando los siguientes resultados

Correlación de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque al problema

Ho. Se rechaza la hipótesis nula entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.

H1. Se acepta la hipótesis alterna porque posee una intensidad de correlación baja, porque el valor encontrado de Pearson es 0,03 entre las variables estrés laboral y la dimensión enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.

Tabla 12.

Correlación de la variable estrés laboral y la dimensión enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Correlaciones estrés laboral y enfoque en la emoción (específico 2)

		Estrés laboral	Dimensión enfoque en la emoción		
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,034		
	Sig. (bilateral)		,797		
	N	59	59		
	Simulación de muestreo ^c	Sesgo	0	-,022	
		Desv. Error	0	,154	
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	1	-,369
			Superior	1	,326
Dimensión enfoque en la emoción	Correlación de Pearson	,034	1		
	Sig. (bilateral)	,797			
	N	59	59		
	Simulación de muestreo ^c	Sesgo	-,022	0	
		Desv. Error	,154	0	
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	-,369	1
			Superior	,326	1

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

Para encontrar si existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, se utilizó la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando los siguientes resultados

Correlación de la variable estrés laboral y dimensión enfoque en la emoción.

Ho. Se rechaza la hipótesis nula entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.

H1. Se acepta la hipótesis alterna porque posee una intensidad de correlación baja, porque el valor encontrado de Pearson es 0,03 entre las variables estrés laboral y la dimensión enfoque en la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.

Tabla 13.

Correlación de la variable estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020.

Correlaciones estrés laboral y los estilos evitativos (específico 3)

		Estrés laboral	Dimensión estilos evitativos		
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,026		
	Sig. (bilateral)		,847		
	N	59	59		
	Simulación de muestreo ^c	Sesgo	0	-,004	
		Desv. Error	0	,133	
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	1	-,278
			Superior	1	,315
Dimensión estilos evitativos	Correlación de Pearson	,026	1		
	Sig. (bilateral)	,847			
	N	59	59		
	Simulación de muestreo ^c	Sesgo	-,004	0	
		Desv. Error	,133	0	
		Intervalo de confianza al 95%	Inferior	-,278	1
			Superior	,315	1

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 59 muestras de simulación de muestreo

Para encontrar si existe relación entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, se utilizó la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando los siguientes resultados.

Correlación de la variable estrés laboral y dimensión estilos evitativos

- Ho: Se rechaza la hipótesis nula entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.
- H1. Se acepta la hipótesis alterna porque posee una intensidad de correlación baja, porque el valor encontrado de Pearson es 0,02 entre las variables estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existe entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020

Para el cual se aplicó dos instrumentos de medición a la muestra en estudio conformado por 59 colaboradores de la empresa automotriz en la ciudad de Iquique- Chile, 2020. Para ello se aplicó el Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matterson (1980) para diagnosticar el estrés laboral y el Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE de Carver, Scheier y Weintraub (1989) de evaluación sobre estilos de afrontamiento.

En cuanto al análisis de la variable estrés laboral en los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020, se encontró significativamente la predominancia de los niveles bajos de estrés en un 47,5%, un 37,3% experimenta un nivel medio de estrés y el 15,3% presenta un nivel alto de estrés, es decir sobre el patrón de reacciones físicas, psicológicas y emocionales que tiene el trabajador ante exigencias y presiones del trabajo, las cuales sobrepasan sus recursos personales, poniendo a prueba su capacidad de afrontamiento ante situaciones adversas (OMS, 2008). Estos hallazgos podrían indicar que la mayoría de los trabajadores cuentan con pocos recursos y herramientas para afrontar de manera adecuada las exigencias y demandas del entorno laboral. En la variable estilos de afrontamiento se concluye que el estilo de afrontamiento predominante es el estilo enfocado en la emoción en un 45,8%, seguido del estilo enfocado en el problema con un 40,7% y finalmente un 13,6% utiliza el estilo evitativo de los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020, (Tabla 2 y 3).

Estos resultados coinciden con lo que señaló Román (2019), en su investigación nacional “Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis”, donde se concluye que el nivel de estrés laboral en la población compuesta por 40 trabajadores investigados fue de nivel “alto”, como podemos evidenciar en nuestro estudio se trata de una población

de colaboradores en otro ámbito territorial y sociocultural, y el estrés en nivel bajo suele darse en empleados principalmente de trato directo con el público. Quienes impulsan a la consecución de metas de la empresa, mientras que Román (2018) sostiene los niveles altos de estrés suelen darse en empleados que tienen una presión externa, como el caso de empleados en ventas. Mientras que Meléndez (2019) en su investigación internacional "*Evaluación del desempeño y su incidencia en el estrés laboral: propuesta de solución psicológica en una empresa de distribución de consumo*", estuvo conformado por 61 colaboradores, es la totalidad de trabajadores de la empresa de comercialización de los 5 supermercados. Los resultados arrojaron que no hay relación entre sus variables, el nivel de estrés es intermedio, ya que afecta de forma negativa el rendimiento del trabajador, el estrés laboral constituye desarreglo entre el empleado y el puesto laboral en la empresa, además, por las constantes transformaciones del ámbito laboral actual, el trabajador está más expuesto al estrés. Por lo que se presenta una propuesta de solución psicológica con el fin de desarrollar recursos en los que los trabajadores logren manejar el estrés. También Fuentes (2017), en el trabajo de investigación internacional "*Identificación e influencia de factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una industria cementera*", el estudio se llevó a cabo sobre una muestra de 294 colaboradores, cantidad representativa de la población trabajadora de la industria cementera, concluye que el estrés laboral obtenido es de nivel alto y deberán ser atendidas por su relevancia, ya que han obtenido porcentajes elevados respecto a la escala intolerable para la salud debido a la industria cementera expone al trabajador al estrés laboral, por tanto la salud del personal queda afectada. Incluyendo aquellos que se encuentren en saludables condiciones.

Para las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento nuestros resultados coincidieron con Peña, E. (2017) en su investigación nacional titulada "Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, en una muestra de 140 trabajadores administrativos, obteniendo que existen correlaciones significativas entre sus variables, para el estrés laboral presenta un nivel regular de estrés, y sobre la variable estilos de afrontamiento dan muestra que el estilo más usado es el centrado en el problema, seguido del estilo centrado en la emoción y en un menor porcentaje el evitativo, diferencia de nuestra investigación que tenemos predominio

en el enfoque en la emoción debido a niveles bajos de estrés laboral. Por otro lado Bazán y Cerna (2019) en la investigación nacional *"Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca"*, la muestra estuvo constituida por 184 efectivos policiales en actividad, en relación al estrés laboral presentan un grado estrés laboral alto en todas sus dimensiones y en los estilos de afrontamiento presentaron predominio que los efectivos policiales utilizan con mayor frecuencia los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción seguido del estilo de afrontamiento enfocado en el problema, y por último los estilos evitativos de afrontamiento, según Lazarus y Folkman (1984), el sujeto concentra su esfuerzo en el manejo de sus propias emociones, pues considera que el problema desborda su capacidad de control. Lo importante es el equilibrio emocional, dentro de estas estrategias se incluyen: el autocontrol, la atribución de culpas a uno mismo, el desapego, la reevaluación y el escape-evitación. Moreno (2018). En su trabajo de investigación internacional "Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los millenials en Empresas de Telefonía Móvil privada". Tuvo como muestra de estudio a 200 empleados de las compañías de telefonía móvil en capital federal, se pudo observar que existe relación positiva significativa entre sus variables, indica estrés laboral de nivel alto, es decir, a mayor estrés laboral en el grupo de participantes en el estudio, mayores son las estrategias de afrontamiento tanto por evitación como por Aproximación y viceversa.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los hallazgos de la investigación se concluye lo siguiente:

- Primero.** Existe relación positiva entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, para lo cual, se utilizó la prueba de hipótesis con chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ya que posee una intensidad de correlación baja porque el valor encontrado de Pearson es $-0,21$ entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento, es decir a mejores estrategias de afrontamiento menor estrés laboral.
- Segundo.** Existe relación positiva entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, se utilizó la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ya que posee una intensidad de correlación baja, porque el valor encontrado de Pearson es $0,03$ entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque al problema.
- Tercero.** Existe relación positiva entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en la emoción en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, se utilizó la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando que Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ya que posee una intensidad de correlación baja, porque el valor encontrado de Pearson es $0,03$ entre la variable estrés laboral y la dimensión enfoque en la emoción.

Cuarto. Existe relación positiva entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique, Chile 2020, se utilizó la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson a un nivel de significación del 5% que permitió contrastar las hipótesis planteadas con las variables en estudio, encontrando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna porque posee una intensidad de correlación baja, porque el valor encontrado de Pearson es 0,02 entre las variables estrés laboral y la dimensión estilos evitativos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Se sugiere a la gerencia de administración de la empresa automotriz de la ciudad de Iquique-Chile, dar a conocer los resultados obtenidos en la investigación a los colaboradores para concientizar sobre la problemática de esa realidad y tomar decisiones de manera objetiva a fin de mejorar la situación referente al estrés laboral y la manera de cómo afrontarla, sería conveniente realizar una investigación en la misma empresa en otro plazo de tiempo para establecer si hubo alguna variante.
- Segundo.** Se sugiere al área de recursos humanos de la empresa automotriz de la ciudad de Iquique-Chile, planificar y ejecutar programas de intervención orientados a reducir los niveles de estrés tanto en el 37,3% de los colaboradores que presentan un nivel medio de estrés, como también en el 15,3% de los colaboradores que manifiestan niveles altos de estrés, así como la situación de cada una de sus dimensiones, la oportuna aplicación de estas herramientas permitirá elegir el modo ideal de afrontamiento.
- Tercero.** Se sugiere al área de recursos humanos de la empresa automotriz de la ciudad de Iquique-Chile, planificar y efectuar programas de intervención guiados al desarrollo y promoción del uso de afrontamiento activo, especialmente en el afrontamiento enfocado a las emociones y enfocado al problema para que los colaboradores obtengan buenos recursos y puedan manejar sus estados emocionales frente a las presiones laborales.
- Cuarto.** Se sugiere seguir investigando sobre los temas relacionados al estrés laboral y estilos de afrontamiento para ampliar la llegada a más fuentes referenciales, para que futuros estudios sobre estas variables aporten con información, alcances y hallazgos actualizados a la comunidad científica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguedo, (2011). Recursos humanos por Agente Montalvo, 9 de marzo del 2011, Panamá. Recuperado de <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>
- Asociación chilena de seguridad, (2020). Termómetro de la salud mental en Chile, Centro de noticias, Chile.
- Baekeleand, Ch., Blog., Consulta Baekeland, Psicólogo Clínico, Madrid. Recuperado de <https://www.consultabaekeland.com/p/es/psicologo-madrid-faqs/mecanismos-de-defensa.php>
- Bautista, M. (2018). Estrés laboral y resiliencia en Bomberos del departamento de Lambayeque Perú, Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6286>
- Bazán, S. y Cerna, M. (2019). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca, Tesis para optar al título de Licenciada en Psicología, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/970>
- Brody, L. (1999) Gender, Emotion, and the Family. Cambridge, MA: Harvard University Press (p.15).
- Caprarulo, H. (2006). El estrés penderia del siglo XXI. Argentina: Akadia.
- Cassano, M. (2018). Síndrome de burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima. Tesis de grado presentada para la obtención para el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Carver, S. y Weintraub, H. (1989). Evaluación de estrategias de afrontamiento: un enfoque basado en la teoría. Revista de Personalidad y Psicología Social, 56, 267-283

- Colección “Hablemos de...” (2012). Hablemos del apoyo emocional a personas adultas, ediciones Brystol Myers Squibbs, Madrid. Conceptodefinición.de, Redacción última edición, 30 de julio del 2019. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/distraccion/>
- De Salud Psicólogos, Psicoterapia breve especializada, Madrid. Recuperado de <https://desaludpsicologos.es/problemas/descontrol-de-los-impulsos/procrastinarían-o-postergación/>
- Diccionario médico de la Clínica Universidad de Navarra 2020, España. Recuperado de <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/evitacion>
- Dunbar, F. (1943). Diagnóstico psicossomático (vol. XIV). Oxford, Inglaterra: Hoeber.
- Fernández - Abascal, E. G. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. Palmero, F. En Fernández - Abascal, E. G., Palmero, F., Chóliz, M. y Martínez, F. (Eds.) Cuaderno de prácticas de motivación y emoción. Madrid: Pirámide.
- Flores, P. (1999). Estrés y estilos de afrontamiento en padres de niños recién diagnosticados con leucemia o linfoma noHodgkin. Tesis para optar el grado de licenciada en psicología clínica. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R. y de Longis, A. (1986). Evaluación, afrontamiento, estado de salud y síntomas psicológicos. Diario de Personalidad y Psicología Social, 50(3).
- Forsythe, C y Compas, B. (1987). Interacción de las evaluaciones cognitivas de eventos estresantes y afrontamiento: prueba de la bondad de las hipótesis. Terapia cognitiva e investigación. 4, pag.473-485.
- Fuentes, C. (2017). Identificación e influencia de factores Psicosociales y estrés laboral en trabajadores de una industria cementera, Tesis de grado presentada para la obtención para el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.

- Gil-Monte, P.R. (2010), Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: La psicología de la salud ocupacional, *Información Psicológica*, 100,68-83.
- Guilguiruca & Góngora & Meza y Moya (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile, *Trabajo de investigación Medicina y Seguridad para el trabajo*, Universidad Católica de Chile. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>
- Gutiérrez, J., (2001). *Ergonomía y Psicosociología en la Empresa*, Bilbao: CISS PRAXIS
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Kilpatrick, J. (1985). A Retrospective Account of the Twenty-five Years of Research on Teaching Mathematical Problem Solving. En E. A. Silver (Ed.), *Teaching and Learning Mathematical Problem Solving: Multiple Research Perspective* (p.3). Hillsdale: Lawrence Erlbaum. Recuperado de <https://www.uv.es/Angel.Gutierrez/aprenggeom/archivos2/homenaje/08CodinaA.PDF>
- Lazarus, R. y Folkman S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca S. A.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas*. Nueva York: Martínez Roca.
- Lin, N., Ensel. W, (1989). Life stress and health: stressors and resources. *Am Sociol Rev*, 54: 382-399.
- Linares, S. (2019). *Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana*. Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Psicología. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5518>.

- Mas, L.I. (2017). Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos Lima-Perú 2017. Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Martínez, J. (2017). Trata el estrés con PNL, (p.19). Recuperado de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Martín, P., Salanova, M., & Peiro J., (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón de sastre?. Proyecto social: Revista de relaciones laborales, 10(1). 167-185.
- Meléndez, M. (2019), Evaluación del desempeño y su incidencia en el Estrés Laboral: Propuesta de Solución psicológica en una empresa de Distribución de consumo. Proyecto de investigación para optar al Título de Psicólogo Organizacional. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2824/1/76989.pdf>
- Moliner, M. (1987). Diccionario del uso español. Madrid: Gredos. Organización Mundial de la Salud. Organización del Trabajo y el Estrés. Serie protección de la salud N° 3.
- Moreno, J. (2018). “Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los Millenials en Empresas de Telefonía Móvil privada”, Trabajo de integración final para optar el grado de Licenciado en Psicología Gran Universidad UADE, Buenos Aires, Argentina.
- Moliner, M. (1987). Diccionario del uso español. Madrid: Gredos. Organización Mundial de la Salud. Organización del Trabajo y el Estrés. Serie protección de la salud N° 3.
- Muchinsky, P. (2002) Psicología aplicada al trabajo. Google Books. ISBN 8428327467.
- Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Protección de la Salud de los trabajadores N°6.
- Organización Mundial de la Salud (2019). Salud mental en el trabajo. Hoja informativa, mayo de 2019. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

- Peiro, J.,M., & Rodríguez I., (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del psicólogo.28 (I), 68-82.
- Peña, E. (2017). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, Tesis de Grado para obtener el título de Psicólogo Clínico, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Pérez, C. Morales, H. y Wetzeel, M. (2002). Estilos de afrontamiento y estatus performance en un grupo de pacientes hospitalizados. Revista de Psicología de PUCP, 20 (1), 94 -134.
- Psicoadapta, Centro de Psicología, ¿Que es la aceptación en psicología?, Madrid. Recuperado de <https://www.psicoadapta.es/blog/que-es-la-aceptacion-en-psicologia/>
- Pulluquitin, S. (2019). Estrés laboral y Calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo, tesis para optar al título de Psicólogo Clínico, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29580>
- Rafino, M. (2020) Concepto.de edición del 26 de mayo del 2020, Argentina. Recuperado de <https://concepto.de/conducta/>
- Román, K. (2019). Estrés laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa automotriz del distrito de San Luis. Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Recuperado de http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4166/TRABSUFICIENCIA_ROMAN_KAREN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rupay, S. y Espíritu, N. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales en tripulantes de cabina de una aerolínea del Perú. Tesis de Licenciatura para optar el título de Psicología Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1919>
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. Revista

PsiqueMag 15 de febrero del 2019. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>

Valladares, L. (2017). Síndrome de Burnout en agentes policiales de la división de Huaral Perú 2017. Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Villegas, O. (2017), Clima Laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017, Tesis para obtener el título de licenciado en Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3412>

Zeidner, M. y Hammer, A. (1992). Coping with missile attack: Resources, strategies, and outcomes. *Journal of Personality*. 609-746.


ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique – Chile, 2020”.

Autores: Bachiller: Nelly Kate Chacolla Huanca

Formulación del problema	Objetivos	Formulación de hipótesis	Tipo, nivel y diseño de la investigación	Variables de investigación	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la relación entre el estrés laboral y el enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p> <p>b) Determinar la relación entre el estrés laboral y el enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p> <p>c) Determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL Existe relación positiva entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) Existe relación positiva entre el estrés laboral y el enfoque al problema en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p> <p>b) Existe relación positiva entre el estrés laboral y el enfoque a la emoción en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p> <p>c) Existe relación positiva entre el estrés laboral y los estilos evitativos en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique - Chile, 2020.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN En el presente estudio se empleó el tipo de investigación cuantitativa ya que se recopilaron y examinaron datos de manera cuantitativa sobre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento para luego ser procesadas y analizadas estadísticamente. Baptista, H. y F. (2014) refiere que dicho enfoque se centra en la recopilación de información para examinar la certeza de las hipótesis. Lo cual se apoya en diferentes formas estadísticas para corroborar las hipótesis</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Para este trabajo de investigación, se consideró el nivel descriptivo-correlacional, quien según Hernandez et.al (2014) menciona 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, es así, que en la presente investigación se pretendió determinar, analizar y estudiar si las variables de estudio estrés laboral se relaciona o no con los estilos de afrontamiento en los colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique-Chile, 2020, dichas variables fueron definidas conceptual y operacionalmente en las hipótesis y que los datos permiten un tratamiento de forma estadística de sus variables, con la finalidad de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p.41). Hernández et al. (2014) mencionaron que el estudio descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).</p>	<p>VARIABLES:</p> <p>V1: Estrés Laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima Organizacional Estructura Organizacional Territorio Organizacional Tecnología Influencia del Líder Falta de Cohesión Respaldo del grupo <p>VARIABLES:</p> <p>V2: Estilos de afrontamiento.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilos de Afrontamiento enfocados en el problema Estilos de Afrontamiento enfocados en la emoción 	<p>1. POBLACIÓN Y MUESTRA La población estuvo constituida por 70 colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique – Chile durante el período del 2020. La muestra se obtuvo partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que la selección de las unidades de estudio las delimito el investigador a través de los criterios de inclusión y exclusión. Se obtiene el cálculo del tamaño muestral a partir de la fórmula para poblaciones finitas, y consto de 59 participantes</p> <p>2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS La técnica que se utilizó fueron dos cuestionarios para la recolección de datos, uno de estrés laboral y el otro de estilos de afrontamiento. El Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS para diagnosticar el estrés laboral, se considera un total de 25 preguntas, categorizándolo en siete dimensiones. El Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés COPE de evaluación sobre estilos de afrontamiento, se considera un total de 52 preguntas, categorizando tres dimensiones.</p> <p>PROCESAMIENTO DE LOS DATOS Una vez recolectada la información se procedió a codificarla para un mejor orden y control con la finalidad de procesarlas, utilizando el paquete Estadístico SPSS Versión 23.0 para obtener una base de datos.</p> <p>3. PLAN DE ANÁLISIS En la investigación a nivel inferencial se estableció lo siguiente:</p>

			<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño considerado para esta investigación fue no experimental de corte transversal, cuyo alcance final de la investigación pretende establecer cómo es la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Iquique-Chile, 2020, que se describe y fundamenta en la propuesta señalada por Hernández et al. (2014) Que refirieron que el diseño de una investigación se considera una estrategia o procedimientos que permiten confirmar o no la pregunta planteada en el estudio de investigación y que según las definiciones del autor la define como un diseño no experimental, ya que no se pretendió hacer alguna manipulación de la variable independiente y que por el contrario, solo se pretendió describir la conducta en su contexto natural (pp. 152-154). Alarcón (2013) señalo que existen diferentes diseños de investigación (pp. 219-222). El diseño se representa con el diagrama:</p>  <p>Dónde: M: representa la muestra seleccionada de 60 colaboradores de la empresa. V1: Estrés laboral V2: Estilos de afrontamiento r: Es el coeficiente de correlación entre las observaciones de V1 y V2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Otros Estilos de Afrontamiento o Estilos Evitativos 	<p>1º) Para determinar la relación entre las variables se utilizó 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. 2º) Para la prueba de la hipótesis se tuvo en cuenta los objetivos, hipótesis y variables planteadas en la investigación, y para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Pearson.</p> <p>4. CONSIDERACIONES ÉTICAS Los criterios éticos a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El respeto y la privacidad: El colaborador de la empresa automotriz tuvo derecho a ser informado para tomar su decisión en participar y se mantuvo en todas las etapas de la investigación. • Consentimiento informado: Documento que establece que la persona participe voluntariamente y conozca sus derechos. • El anonimato: Se reservó la identificación de los participantes, • Principio de justicia: Todos los participantes tuvieron la oportunidad de participar con un trato justo, sin importar la edad, educación o estado socioeconómico.
--	--	--	--	---	---

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ITEM	ESCALA ÍNDICE VALORIZACIÓN																																
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral se define como la influencia de diversos factores organizacionales, como el ambiente físico, la supervisión, el diseño del trabajo, entre otros; y que se manifiesta con el desequilibrio que se produce ante las demandas de trabajo son superiores a los medios. OIT (2016).	Es una escala de medición que evalúa e identifica el estrés laboral, compuesta por 25 preguntas, se valora por la escala de Likert para determinar niveles de estrés laboral en la empresa mediante siete dimensiones que son: Clima Organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo que permitirán evaluar los índices de estrés laboral.	Clima Organizacional	Comprende la misión, las estrategias, las políticas generales, la dirección y los objetivos de la organización	Metas de la Organización/ Estrategias de políticas de la organización/ Carencias organización	1, 10, 11, 20	1. Nunca 2. Raras veces 3. Ocasionalmente 4. Algunas veces 5. Frecuentemente 6. Generalmente 7. Siempre																																
								Estructura Organizacional	Comprende el trato que tiene el superior con los subordinados y el comportamiento de estos	Informes/ Poco Control/ Estructura Formal.	3, 15, 22																												
												Territorio Organizacional	Caracterizado por el control de las actividades y el espacio de trabajo	Incomodidad en el Trabajo/ Control en mi Área de Trabajo/ No hay espacio privado/ Incomodidad con otros.	4, 14, 25																								
																Tecnología	Referido al equipo tecnológico, su manejo, conocimiento y el uso de la tecnología.	Equipo Limitado/ Falta de Conocimiento Técnico/ Falta de Tecnología	5, 6, 13, 17																				
																				Influencia del Líder	Caracterizado por la preocupación y respeto del supervisor, la confianza que este brinda.	Mi supervisor no me defiende/ No hay respeto/ No se preocupa por mí/ No me tiene confianza.	7, 9, 18, 21																
																								Falta de Cohesión	Es el proceso por el cual trabajador no se siente parte del equipo, parte del prestigio de la organización o siente presión y desorganización.	No soy parte del grupo/ No hay estatus grupal/ Grupo desorganizado/ Presión del grupo.	8, 19, 23												
																												Respaldo del grupo	El trabajador se siente respaldado, protegido a las demandas de trabajo y ayuda técnica necesaria por el grupo de trabajo	No me respalda mi grupo/ No me brinda protección frente a mis superiores/ Mi equipo no me apoya con ayuda técnica.	1, 14, 27, 40 2,15, 28, 41								
																																Estilos de Afrontamiento enfocados en el problema	Son estrategias orientadas hacia la tarea para alcanzar la resolución y/o la modificación del problema.	Afrontamiento Activo/ Planificación de Actividades/ Supresión de otras actividades/ Postergación del Afrontamientos/ Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales/ Búsqueda de apoyo social por razones emocionales.	3, 16, 29, 42				
																																				Estilos de Afrontamiento enfocados en la emoción	Son utilizadas para disminuir o eliminar las reacciones emocionales, desencadenado por el evento estresante.	Reinterpretación positiva y desarrollo personal/ Aceptación de la situación/ Acudir a la religión/ Negación del problema.	4, 17, 30 43
Estilos de Afrontamiento enfocados en la emoción	Son estrategias orientadas hacia la tarea para alcanzar la resolución y/o la modificación del problema.	Afrontamiento Activo/ Planificación de Actividades/ Supresión de otras actividades/ Postergación del Afrontamientos/ Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales/ Búsqueda de apoyo social por razones emocionales.	6, 19, 32, 45 7, 20, 33, 46																																				
				Otros Estilos de Afrontamiento o Estilos Evitativos	Son utilizadas para disminuir o eliminar las reacciones emocionales, desencadenado por el evento estresante.	Reinterpretación positiva y desarrollo personal/ Aceptación de la situación/ Acudir a la religión/ Negación del problema.	8, 21, 34, 47																																
								Estilos de Afrontamiento enfocados en la emoción	Son estrategias orientadas hacia la tarea para alcanzar la resolución y/o la modificación del problema.	Afrontamiento Activo/ Planificación de Actividades/ Supresión de otras actividades/ Postergación del Afrontamientos/ Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales/ Búsqueda de apoyo social por razones emocionales.	9, 22, 35, 48 11, 24, 37, 50																												
												Otros Estilos de Afrontamiento o Estilos Evitativos	Son utilizadas para disminuir o eliminar las reacciones emocionales, desencadenado por el evento estresante.	Reinterpretación positiva y desarrollo personal/ Aceptación de la situación/ Acudir a la religión/ Negación del problema.	10, 23, 36, 49																								
																Estilos de Afrontamiento enfocados en la emoción	Son estrategias orientadas hacia la tarea para alcanzar la resolución y/o la modificación del problema.	Afrontamiento Activo/ Planificación de Actividades/ Supresión de otras actividades/ Postergación del Afrontamientos/ Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales/ Búsqueda de apoyo social por razones emocionales.	12, 25, 38, 51																				
																				Otros Estilos de Afrontamiento o Estilos Evitativos	Son estrategias basadas en la evasión, distracción y tomar distancia del evento estresante u otra actividad.	Enfocar y liberar emociones/ Desentendimiento conductual/ Desentendimiento mental.	13, 26, 39, 52																

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
SEXO								
EDAD								
AÑOS DE SERVICIO								
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <p>1 Si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>								
ITEMS		ALTERNATIVAS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración Estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							

10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

CUESTIONARIO DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

COPE (Forma disposicional) Carver Et Al, 1989

DATOS GENERALES:					
Seso					
Edad					
Años de servicio					
INSTRUCCIONES					
<p>El presente cuestionario sirve para medir el NIVEL DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO. Consta de cincuenta y dos ítems relacionados con cada dimensión. Para cada pregunta marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de Afrontamiento de acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <p>1= CASI NUNCA HAGO ESTO 2= A VECES HAGO ESTO 3= USUALMENTE HAGO ESTO 4= HAGO ESTO CON MUCHA FRECUENCIA</p>					
ALTERNATIVAS					
N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4
1	Ejecuto acciones 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 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 expresa esos sentimientos a otros.				
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.				
38	Acepto que puedo enfrentar el problema y lo dejo de lado.				

39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionan 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 es real".				
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.				
52	Duermo más de lo usual.				

Anexo 4: Validación de instrumentos de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Dimensiones		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
I. Clima Organizacional								
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
20	La organización carece de dirección y objetivo.	X		X		X		
II. Estructura Organizacional								
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
24	La cadena de mando no se respeta.	X		X		X		
III. Territorio Organizacional								
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
IV. Tecnología								
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	X		X		X		
V. Influencia del Líder								
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		
6	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	X		X		X		
VI. Falta de Cohesión								
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	X		X		X		
VII. Respaldo de grupo								
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

13 de Agosto del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

Nº	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia ⁴
		si	no	si	no	si	no	
	I. Estilos de afrontamiento enfocados al problema							
1	Ejecuto acciones para deshacerme del problema.	x		x		x		
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.	x		x		x		
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse.	x		x		x		
40	Actúo directamente para controlar el problema.	x		x		x		
2	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.	x		x		x		
15	Elaboro un plan de acción.	x		x		x		
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema.	x		x		x		
41	Pienso en la mejor manera de controlar el problema.	x		x		x		
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.	x		x		x		
18	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.	x		x		x		
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.	x		x		x		
42	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.	x		x		x		
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.	x		x		x		
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.	x		x		x		
30	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.	x		x		x		
43	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.	x		x		x		
6	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.	x		x		x		
13	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.	x		x		x		
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.	x		x		x		
44	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.	x		x		x		
	II. Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción							
8	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.	x		x		x		
19	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.	x		x		x		
32	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.	x		x		x		
45	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.	x		x		x		
7	Busco algo bueno de lo que está pasando.	x		x		x		
20	Trato de ver el problema en forma positiva.	x		x		x		
33	Aprendo algo de la experiencia.	x		x		x		
48	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.	x		x		x		

8	Aprendo a convivir con el problema.	X		X		X		
21	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.	X		X		X		
34	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.	X		X		X		
47	Acepto que el problema ha sucedido.	X		X		X		
9	Busco la ayuda de Dios.	X		X		X		
22	Deposito mi confianza en Dios.	X		X		X		
35	Trato de encontrar consuelo en mi religión.	X		X		X		
48	Rezo más de lo usual.	X		X		X		
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.	X		X		X		
24	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.	X		X		X		
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.	X		X		X		
60	Me digo a mí mismo: "Esto es real".	X		X		X		
	iii. otros estilos de afrontamiento o estilos evolutivos.							
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.	X		X		X		
23	Libero mis emociones.	X		X		X		
38	Siento mucha perturbación emocional y expresa esos sentimientos a otros.	X		X		X		
49	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.	X		X		X		
12	Dejo de lado mis metas.	X		X		X		
26	Dejo de perseguir mis metas.	X		X		X		
33	Acepto que puedo enfrentar el problema y lo dejo de lado.	X		X		X		
61	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.	X		X		X		
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.	X		X		X		
28	Voy al cine o miro TV, para pensar menos en el problema.	X		X		X		
39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionan al problema.	X		X		X		
62	Duermo más de lo usual.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Rosa Esther Chirinos**

DNI: 08217185

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínico Educativo**

13 de Agosto del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems (coloque la dimensión de su estudio)	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Clima Organizacional							
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	X		X		X		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	X		X		X		
20	La organización carece de dirección y objetivo.	X		x		x		
	II. Estructura Organizacional							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	X		X		X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	X		X		X		
24	La cadena de mando no se respeta.	x		x		X		
	III. Territorio Organizacional							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	X		X		X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	X		X		X		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	x		x		x		
	IV. Tecnología							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	X		X		X		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	X		X		X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	x		x		x		
	V. Influencia del Líder							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	X		X		X		
6	Mi supervisor no me respeta.	X		X		X		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	X		X		X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	x		x		x		
	VI. Falta de Cohesión							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	X		X		X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	X		X		X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	X		X		X		
21	Mi equipo me presiona demasiado.	x		x		x		
	VII. Respaldo de grupo							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	X		X		X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	X		X		X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	X		x		x		
		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

05 de Agosto del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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
CPsF 19576

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE 2: ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Estilos de afrontamiento enfocado al problema							
1	Ejecuto acciones para deshacerme del problema.	X		X		X		
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.	X		X		X		
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse.	X		X		X		
40	Actúo directamente para controlar el problema.	X		X		X		
2	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.	X		X		X		
15	Elaboro un plan de acción.	X		X		X		
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema.	X		X		X		
41	Pienso en la mejor manera de controlar el problema.	X		X		X		
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.	X		X		X		
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.	X		X		X		
42	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.	X		X		X		
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.	X		X		X		
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.	X		X		X		
30	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.	X		X		X		
43	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.	X		X		X		
5	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.	X		X		X		
18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.	X		X		X		
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.	X		X		X		
44	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.	X		X		X		
	II. Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción							
6	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.	X		X		X		
19	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.	X		X		X		
32	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.	X		X		X		
45	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.	X		X		X		
7	Busco algo bueno de lo que está pasando.	X		X		X		
20	Trato de ver el problema en forma positiva.	X		X		X		

33	Aprendo algo de la experiencia.	X		x		x		
46	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.	X		X		X		
8	Aprendo a convivir con el problema.	X		X		X		
21	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.	X		X		X		
34	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.	X		X		X		
47	Acepto que el problema ha sucedido.	X		X		X		
9	Busco la ayuda de Dios.	X		X		X		
22	Deposito mi confianza en Dios.	X		X		X		
35	Trato de encontrar consuelo en mi religión.	X		X		X		
48	Rezo más de lo usual.	X		X		X		
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.	X		X		X		
24	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.	X		X		X		
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.	X		X		X		
50	Me digo a mí mismo: "Esto es real".	X		x		X		
	III. Otros estilos de afrontamiento o estilos evitativos	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.	X		X		X		
23	Libero mis emociones.	X		X		X		
36	Siento mucha perturbación emocional y expresa esos sentimientos a otros.	X		X		X		
49	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.	X		X		X		
12	Dejo de lado mis metas.	X		X		X		
25	Dejo de perseguir mis metas.	X		X		X		
38	Acepto que puedo enfrentar el problema y lo dejo de lado.	X		X		X		
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.	X		X		X		
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.	X		X		X		
26	Voy al cine o miro TV, para pensar menos en el problema.	X		X		X		
39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionan al problema.	X		X		X		
52	Duermo más de lo usual.	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 BOLIARTE

DNI: 10645773

Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

05 de Agosto del 2020



Shadia Samira Segovia Bofuarte
Psicóloga Clínica
CPsF 19878

Anexo 5: Matriz de datos

Identificador	V1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24
1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
5	5	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	7	3	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
8	8	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	9	1	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	10	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	11	1	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	12	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	13	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	14	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	15	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	16	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	17	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	18	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	19	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	20	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	21	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Pregunta 25	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

	Pregun ta_28 b es...	Pregun ta_29 b es...	Pregun ta_30 b es...	Pregun ta_31 b es...	Pregun ta_32 b es...	Pregun ta_33 b es...	Pregun ta_34 b es...	Pregun ta_35 b es...	Pregun ta_36 b es...	Pregun ta_37 b es...	Pregun ta_38 b es...	Pregun ta_39 b es...	Pregun ta_40 b es...	Pregun ta_41 b es...	Pregun ta_42 b es...	Pregun ta_43 b es...	Pregun ta_44 b es...	Pregun ta_45 b es...	Pregun ta_46 b es...	Pregun ta_47 b es...	Pregun ta_48 b es...	Pregun ta_49 b es...	Pregun ta_50 b es...	Pregun ta_51 b es...	Pregun ta_52 b es...
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Iden tidad	V1	V2	Dimens ión que...	Dimens ión osevi...	Pregu nta_1 a...	Pregu nta_2 a...	Pregu nta_3 a...	Pregu nta_4 a...	Pregu nta_5 a...	Pregu nta_6 a...	Pregu nta_7 a...	Pregu nta_8 a...	Pregu nta_9 a...	Pregu nta_10 a...	Pregu nta_11 a...	Pregu nta_12 a...	Pregu nta_13 a...	Pregu nta_14 a...	Pregu nta_15 a...	Pregu nta_16 a...	Pregu nta_17 a...	Pregu nta_18 a...	Pregu nta_19 a...	Pregu nta_20 a...	Pregu nta_21 a...	Pregu nta_22 a...	Pregu nta_23 a...	Pregu nta_24 a...
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	22	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	23	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	24	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	25	3	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	26	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	27	2	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	28	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	29	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	30	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	31	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	32	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	33	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	34	1	1	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	35	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	36	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	37	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	38	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
39	39	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
40	40	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	41	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
42	42	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	Pregun ta_24 s...	Pregun ta_25 a es...	Pregun ta_1_b est...	Pregun ta_2_b est...	Pregun ta_4_b est...	Pregun ta_5_b est...	Pregun ta_6_b est...	Pregun ta_7_b est...	Pregun ta_8_b est...	Pregun ta_9_b est...	Pregun ta_10_b es...	Pregun ta_11_b es...	Pregun ta_12_b es...	Pregun ta_13_b es...	Pregun ta_14_b es...	Pregun ta_15_b es...	Pregun ta_16_b es...	Pregun ta_17_b es...	Pregun ta_18_b es...	Pregun ta_19_b es...	Pregun ta_20_b es...	Pregun ta_21_b es...	Pregun ta_22_b es...	Pregun ta_23_b es...	Pregun ta_24_b es...	Pregun ta_25_b es...	Pregun ta_26_b es...	Pregun ta_27_b es...	Pregun ta_28_b es...
22	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
24	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
30	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
41	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2

	Pregun ta_28 b es...	Pregun ta_29 b es...	Pregun ta_30 b es...	Pregun ta_31 b es...	Pregun ta_32 b es...	Pregun ta_33 b es...	Pregun ta_34 b es...	Pregun ta_35 b es...	Pregun ta_36 b es...	Pregun ta_37 b es...	Pregun ta_38 b es...	Pregun ta_39 b es...	Pregun ta_40 b es...	Pregun ta_41 b es...	Pregun ta_42 b es...	Pregun ta_43 b es...	Pregun ta_44 b es...	Pregun ta_45 b es...	Pregun ta_46 b es...	Pregun ta_47 b es...	Pregun ta_48 b es...	Pregun ta_49 b es...	Pregun ta_50 b es...	Pregun ta_51 b es...	Pregun ta_52 b es...
22	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Iden- tidad	V1	V2	Dimensio- nfoque...	Dimensio- nfoque...	Dimensio- nfoque...	Pregun- ta_1_a...	Pregun- ta_2_a...	Pregun- ta_3_a...	Pregun- ta_4_a...	Pregun- ta_5_a...	Pregun- ta_6_a...	Pregun- ta_7_a...	Pregun- ta_8_a...	Pregun- ta_9_a...	Pregun- ta_10_a...	Pregun- ta_11_a...	Pregun- ta_12_a...	Pregun- ta_13_a...	Pregun- ta_14_a...	Pregun- ta_15_a...	Pregun- ta_16_a...	Pregun- ta_17_a...	Pregun- ta_18_a...	Pregun- ta_19_a...	Pregun- ta_20_a...	Pregun- ta_21_a...	Pregun- ta_22_a...	Pregun- ta_23_a...	Pregun- ta_24_a...	
43	3	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
44	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
45	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	2	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
49	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
54	1	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
55	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
58	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60
61
62

Pregun- ta_25_a...	Pregun- ta_1_b...	Pregun- ta_2_b...	Pregun- ta_3_b...	Pregun- ta_4_b...	Pregun- ta_5_b...	Pregun- ta_6_b...	Pregun- ta_7_b...	Pregun- ta_8_b...	Pregun- ta_9_b...	Pregun- ta_10_b...	Pregun- ta_11_b...	Pregun- ta_12_b...	Pregun- ta_13_b...	Pregun- ta_14_b...	Pregun- ta_15_b...	Pregun- ta_16_b...	Pregun- ta_17_b...	Pregun- ta_18_b...	Pregun- ta_19_b...	Pregun- ta_20_b...	Pregun- ta_21_b...	Pregun- ta_22_b...	Pregun- ta_23_b...	Pregun- ta_24_b...	Pregun- ta_25_b...	Pregun- ta_26_b...	Pregun- ta_27_b...	Pregun- ta_28_b...	
43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
45	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
54	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
55	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
57	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	
60
61
62

	Pregun ta_29 b es...	Pregun ta_30 b es...	Pregun ta_31 b es...	Pregun ta_32 b es...	Pregun ta_33 b es...	Pregun ta_34 b es...	Pregun ta_35 b es...	Pregun ta_36 b es...	Pregun ta_37 b es...	Pregun ta_38 b es...	Pregun ta_39 b es...	Pregun ta_40 b es...	Pregun ta_41 b es...	Pregun ta_42 b es...	Pregun ta_43 b es...	Pregun ta_44 b es...	Pregun ta_45 b es...	Pregun ta_46 b es...	Pregun ta_47 b es...	Pregun ta_48 b es...	Pregun ta_49 b es...	Pregun ta_50 b es...	Pregun ta_51 b es...	Pregun ta_52 b es...	var	
42	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
53	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
56	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
58	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60																										

Anexo 6: Propuesta de valor

LA RELAJACIÓN

Es un proceso de mucha importancia en la salud mental y física del ser humano, se le conoce como la acción y efecto de relajar o relajarse, cuyo objetivo es reducir la tensión física y/o mental por circunstancias o problemáticas que se dan en el día a día. Es un método de carácter fisiológico, orientado hacia el reposo muscular. Es un medio terapéutico físico o psíquico.

Consideraciones

- Es recomendable cerrar los ojos para una visualización mejor y no distraernos con los estímulos ambientales, poder tener más conciencia de lo que va sucediendo con nuestro cuerpo (control de los músculos para poder llegar a la relajación).
- Sentarse en un lugar tranquilo, ventilado, aflojar la ropa, con luz tenue y concentrarse en la respiración.
- Intenta concentrarte en el presente para tener pensamientos positivos.
- Para obtener el mayor beneficio, usa las técnicas de relajación junto con otros métodos de afrontamiento positivos, acompañado de una música suave.
- Practicar las técnicas de relajación con regularidad para aprovechar los beneficios.

“Aprendiendo a respirar”

Respiración abdominal

- 1) En la postura adecuada, ya sea sentado o acostado, concentra tu atención en la respiración de esta área.
- 2) Comienza el ejercicio con una expiración y nota como se te hunde tu mano.
- 3) A continuación, nota como el aire fluye hacia los pulmones, nota la hinchazón de tu abdomen bajo tu mano.

Respiración completa

Consta de 3 fases:

- 1) En primer lugar, toma aire hinchando el abdomen.
- 2) Luego, continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
- 3) Por último, sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros. Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojando los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Respiración alterna

Ésta técnica consiste en inhalar alternando cada una de nuestras fosas nasales. Es una respiración sencilla y su realización puede inducirnos a un estado de calma y relajación muy beneficioso para nuestro cuerpo y nuestra mente.

- 1) En postura de meditación, tapa con tu pulgar derecho la fosa nasal derecha e inhala lenta y profundamente.
- 2) Para soltar el aire, tapa la fosa nasal izquierda y expúlsalo por la fosa nasal derecha. Repite el mismo mecanismo a la inversa

El suspiro

Suspirar profundamente emitiendo un sonido de alivio en la medida en que expulsas el aire.

No pienses en inspirar, deja que el aire salga de manera natural. Repite de 8 a 12 veces este ejercicio. Toma conciencia del estado de relajación que te induce

Respiración y verbalizaciones

- Practica la respiración completa.
- Concéntrate en el ritmo respiratorio. (Sintonízalo y no trates de cambiarlo)
- Justo antes de inspirar, piensa en la palabra “inspiro”.

- Justo antes de expirar, piensa en la frase “me relajo”
- Las palabras o frases se adecuan a lo que más te guste: “relax”, “tranquilidad”, “paz”, “feliz”, etc.

TÉCNICAS

Tipos de visualización

Utilización de una tensión

Busca una posición cómoda, con los brazos a los lados del cuerpo, y las piernas siendo una prolongación del vientre.

- Cuando quieras cierra los ojos.
- Entra en contacto con un foco de tensión que haya en tu cuerpo.
- Imagínate que forma tiene.
- Si lo deseas asócialo con una imagen.
- Puede que sea un nudo, o unas tenazas o cualquier otra forma que tú desees.
- Una vez que hayas identificado la tensión, aumentala. Siente como aumenta la tensión.
- Si quieres, imagina ahora que puedes soltar o aflojar ese nudo o esa herramienta.
- Deja que llegue la sensación de bienestar.
- Instálate en esa sensación de bienestar.
- Deja que te arrastre muy profundamente a tu interior.
- Tómate unos instantes para disfrutar y apreciar las agradables sensaciones del cuerpo libre de tensiones

Camino a la playa

- Estoy echada con los ojos cerrados. Me voy alejando de los ruidos y exigencias cotidianas, comienzo a visualizarme con todo tipo de detalles descendiendo por un camino que desemboca en la playa.

- Me veo recorriendo el camino. Es un día cálido, el sol me calienta y la sensación es agradable. Una fresca brisa en mi frente me refresca. Siento como los pies se hunden levemente en la arena caliente y me gusta, es una sensación agradable, muy agradable. Desde aquí puedo mirar al horizonte, veo el azul del mar.
- Veo el azul del cielo, tengo la sensación de estar rodeado de azul un azul que me relaja y me llena, me invade y me sosiega. Percibo los olores salobres del mar, de la arena, escucho el sonido del viento al filtrarse entre las hojas de unos árboles cercanos.
- Me echo en la arena caliente y me relaja, los granos de arena comunican su calor a mi espalda y disuelven la tensión como un azucarillo se disuelve en agua caliente.
- El cielo azul, el mar azul me relajan. El sonido del viento entre las hojas me relaja. El sonido de las olas me relaja. Siento la relajación y la calma. Me permito permanecer en este estado unos momentos y me preparo para abandonar el ejercicio.
- Regreso a mi habitación, y tomo conciencia del estado de relajación en que me encuentro, me doy cuenta que puedo volver a esta playa interior a relajarme cuando lo desee, sé que mi imaginación es una fuente de calma y de paz.

Explorando mis cinco sentidos

Nos ponemos en una postura cómoda, es un lugar tranquilo en el que no nos pueden interrumpir. Por un momento, evadimos los problemas y nos concentramos en nosotros mismos.

A continuación, piensa en una de tus frutas favoritas, sólo una de ellas e intenta percibirla con los cinco sentidos:

- **VISTA:** Piensa en la apariencia de ésta fruta que escogiste y mira su color, su forma, su tamaño y nos detenemos en mirar su textura, también en el aspecto de la fruta por dentro y en cómo es el interior de la cáscara.
- **OIDO:** Piensa en el ruido al quitar la cáscara de aquella fruta y nos detenemos en el leve ruido y suavidad que se produce al morderlos.

- **OLFATO:** Traer a la memoria el aroma sutil que desprende la fruta antes de ser pelada, y después el olor más intenso cuando es pelada y partida. Tratad de captar el aroma de ésta fruta.
- **GUSTO:** Empezaremos a saborear y paladear su sabor, antes y después de ser mordido.
- **TACTO:** Empezaremos a tocar la cáscara y notad la diferencia entre el interior y el exterior de la fruta. Presta atención también al tacto de la delicada fina capa de piel. Sentid el contacto entre los dedos y con los labios.

El día perfecto

- En una posición relajada, con los ojos cerrados y respirando con suavidad.
- Estás en la cama, extremadamente relajada, y empiezas a despertar. Es la mañana de un día perfecto, sin estrés. Un día en el que invadirá una sensación de paz y satisfacción desde la mañana hasta la noche.
- Lentamente, en vuestra imaginación, abris los ojos. Ahora mira a tu alrededor: ¿Qué aspecto tiene el dormitorio? ¿Hay alguien cerca de ti? ¿Quién? Poco a poco, sin esfuerzo, te levantas de la cama e inicias la rutina en este día perfecto y sin estrés. ¿Adónde irías? ¿Estás en el trabajo? ¿Estás en casa? ¿Dónde estás y qué haces?
- Es la hora del almuerzo de este día perfecto y sin estrés. Mira a tu alrededor, muy lentamente: ¿Dónde comes y con quién? Ahora es la tarde y aún te sientes tranquila y relajada, como si todo estuviera bien en el mundo. ¿Dónde está? ¿Qué haces? ¿Quién está a tu lado, si es que hay alguien? Ha llegado la hora de la cena. ¿Qué comes? ¿Estás sola o con otras personas?
- Es la noche de este día perfecto, sereno y sin estrés: ¿Qué haces a esta hora? ¿Qué hay a tu alrededor?
- Por último, es la hora de acostarse. Te sientes satisfecha y en paz. Estás en la cama, con los ojos cerrados, y percibes una sensación cálida, pesada y sosegada. Gradualmente, concillas el sueño, mientras reflexionas sobre lo que has visto y experimentado durante este día perfecto y sin estrés.

Relajación mental

Lo primero es buscarse un lugar tranquilo y cómodo donde podamos acostarnos, el ejercicio se realizará con la habitación a oscuras y los ojos cerrados. Una música agradable y un poco de incienso pueden ser utilizados para favorecer tu relajación.

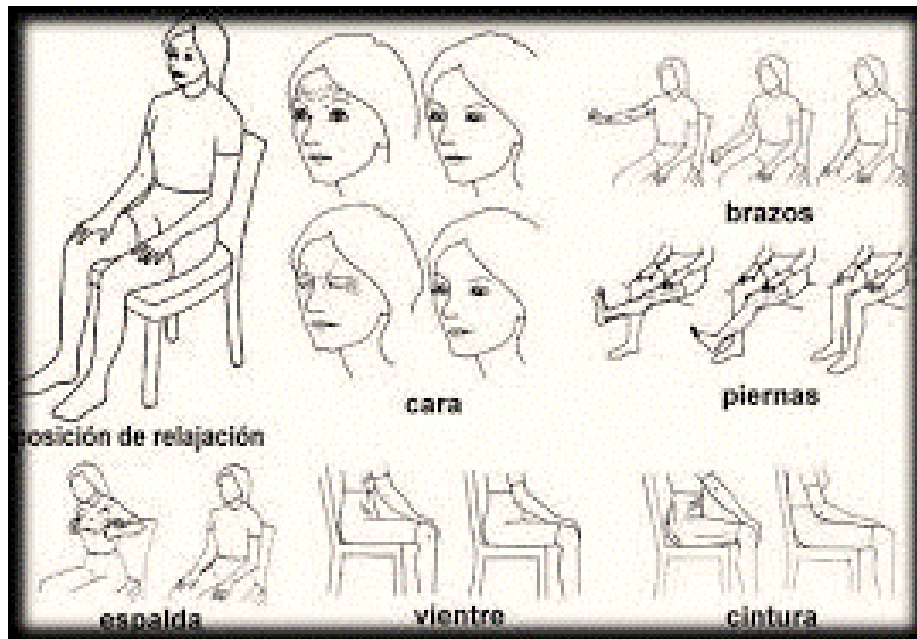
- Respira profundamente tres veces.
- Elimina toda la tensión de tu cuerpo y ve relajándolo desde los pies a la cabeza.
- Tómate el tiempo que necesites.
- Ahora visualiza tu cerebro, e imagina que tiene dos puertas.
- Visualiza que las dos puertas están abiertas y cómo los pensamientos que entran por la puerta de la izquierda se van por la puerta de la derecha.
- Es ahora el momento de cerrar la puerta de la izquierda impidiendo que ningún pensamiento pueda entrar en nuestro cerebro.
- Centra tu atención en los que todavía están en tu mente y vete despidiéndolos y observando cómo van saliendo de ti por la puerta de la derecha.
- Cuando haya salido el último pensamiento, cierra la puerta de la derecha. Así, ahora tu cerebro es una habitación vacía que está a oscuras.
- No hay pensamientos, no hay nada. Mantén el estado de vacío mental todo lo que te sea posible, y si lo haces para poder dormir bien, déjate dormir con esa sensación.

Relajación progresiva de Jacobson .

La relajación progresiva es un método de carácter fisiológico y está orientado hacia el reposo.

Favorece un estado corporal más energético, en donde permite reconocer la unión íntima entre tensión muscular y estado mental tenso.

Progresiva significa que se van alcanzando estados de dominio y relajación de forma gradual, cada vez más intensos y eficaces.



Posición inicial: Cierra los ojos, siéntate en el sillón o acuéstate en la cama lo más cómodamente para que tu cuerpo pueda relajarse al máximo posible.

1° FASE: Tensión-relajación

- Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):
 - ✓ Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente.
 - ✓ Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente.
 - ✓ Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente.
 - ✓ Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente.
 - ✓ Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.
 - ✓ Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente.
 - ✓ Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.
 - ✓ Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente.
 - ✓ Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.

- Relajación de brazos y manos.
 - ✓ Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos.
 - ✓ Relaja lentamente.
- Relajación de piernas: Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.
- Relajación de tórax, abdomen y región lumbar (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):
 - ✓ Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.
 - ✓ Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.
 - ✓ Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente.
 - ✓ Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.

2° FASE: Repaso

- Repasa mentalmente cada una de las partes que hemos tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relaja aún más cada una de ellas.

3° FASE: Relajación mental

- Finalmente piensa en algo agradable, algo que te guste, que sea relajante, una música, un paisaje, entre otros, o bien deja la mente en blanco.

DINAMICA

- ¿Cuál de éstas técnicas de relajación te llamó más la atención y por qué?
- ¿Cuál de éstos tipos de visualización guiada se te hizo más fácil realizarlo y cuál se tornó difícil?



Anexo 7: Reporte antiplagio menor a 30%



CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

28%

Similitudes de las partes 1 :

26%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	Grados
Nombre :	Titulos
E-mail :	ofgradosytitulos@utelesup.edu.pe
Carpeta :	PRESENTACIÓN DE TESIS VARIOS

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Estres laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de iquique-chile, 2020
Descripción :	TESIS PARA SUSTENTAR EL TITULO UNIVERSITARIO
Analizado el :	18/08/2021 17:33
ID Documento :	hw5x2tu4
Nombre del archivo :	informe final tesis USB.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	8 352
Número de caracteres :	62 277
Tamaño original del archivo (kB) :	2 364.46
Tipo de carga :	Colecta de los trabajos por formulario
Cargado el :	18/08/2021 05:59

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	28 fuentes
Fuentes poco probables :	50 fuentes
Fuentes accidentales :	4 fuentes
Fuentes descartadas :	0 fuente

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	18%
Similitudes supuestas :	7%
Similitudes accidentales :	<1%

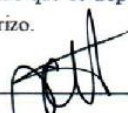
TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. repositorio.unsa.edu.pe/.../10593/EDMpegulp.pdf	3%
2. repositorio.ucv.edu.pe/.../20.500.12692/3347	3%
3. repositorio.uade.edu.ar/.../7931/MORENO_LEON-TIF.pdf	3%
4. repositorio.usmp.edu.pe/.../5518/LINARES_PS.pdf	2%

Anexo 8: Autorización del depósito de tesis al repositorio









Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Nelly Kate Chacolla Huanca		
DNI:	00794023	Teléfono:	968122009
E-Mail:	nuevaKatechacolla@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	"Estrés laboral y estilos de afrontamiento en colaboradores de una empresa automotriz en la ciudad de Iquique - Chile, 2020"		
Asesor:			
Año:	2020	Carrera Profesional:	Psicología
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		16 de noviembre del 2022 Fecha	
Opcional			

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- Compartirlgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- Compartirlgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
X	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.



Firma

16 de noviembre del 2022

Fecha