



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRÉS

LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS CALL

CENTER, MERCADO DE LIMA, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORES:

Bach. MILLONES CUMPA, ELIZ KARINA

DNI 45550804

Bach. PINEDO LOPEZ, GIORDANO

DNI 44065529

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

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

JURADO EXAMINADOR

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

Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
DNI: 09217185 <https://orcid.org/0000-0001-9093-4955>

Secretario

Mg. NOEMI ZEGARRA OVALLE
DNI: 09553698 <https://orcid.org/0000-0001-9506-0521>

Vocal

DEDICATORIA

A mi madre, María Eudocia Cumpa Chero que, con su apoyo, cariño, y amor incondicional me dio la fortaleza para alcanzar muchas cosas y ser la persona que soy ahora, mi infinita gratitud a ella.

Eliz Karina Millones Cumpa

A Dios, mi esposa, mi hija, por ser el núcleo más importante en mi vida y manifestarme su amor, apoyo infinito para mi crecimiento profesional.

Giordano Pinedo López

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios quien nos dio la vida para estar aquí cumpliendo nuestras metas y a nuestra asesora de tesis Nancy Mercedes Capacyachi Otarola por sus consejos y correcciones, hoy puedo culminar este proyecto y a mis profesores de la universidad.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021. La metodología empleada para la presente investigación es básica, no experimental, descriptiva y correlacional que busca conocer el desarrollo natural de las estrategias de afrontamiento para combatir el estrés laboral en el personal de la empresa, la población de la investigación estuvo conformada por el total de los empleados de la empresa estudiada, la muestra fue de 249 participantes de Recursos humanos de la empresa Servicios Call Center del Perú. Los resultados evidenciaron que el 55.8% mostraron un afrontamiento a veces, el 22.09% un afrontamiento nunca, en menor porcentaje fue el afrontamiento siempre con 3.2%. En estrés laboral evidencian que el 51.8% a revelando en desacuerdo y de menor porcentaje es completamente de acuerdo con el porcentaje de 6.8%. Las conclusiones demuestran que, si existe correlación, con una significancia de $p= 0.000 < 0.05$ entonces se rechaza H_0 y se acepta H_1 . es decir, a mayor nivel de estrés laboral se utilizará con mayor frecuencia las estrategias de afrontamiento.

Palabras clave: estrategias, afrontamiento, estrés, laboral, Recurso Humano.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between coping strategies and work stress in the personnel of Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021. The methodology used for this research is basic, non-experimental, descriptive and correlational, which seeks to know the natural development of coping strategies to combat work-related stress in the company's personnel. The research population consisted of all the employees of the company studied, the sample was 249 participants from Human Resources of the company Servicios Call Center del Perú. The results showed that 55.8% showed coping sometimes, 22.09% showed coping never, and the lowest percentage was coping always with 3.2%. In work stress, 51.8% showed that they disagreed and the lowest percentage was completely agree with a percentage of 6.8%. The conclusions show that, if there is a correlation, with a significance of $p= 0.000 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_1 is accepted, i.e., the higher the level of work stress, the more frequently coping strategies will be used.

KEY WORDS: strategies, coping, stress, work, Human Resources.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURA	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento de problema.....	13
1.2. Formulación del problema.	15
1.2.1. Problema general.	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.4. Objetivo de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	19
2.2. Bases teóricas de las variables	21
2.2.1. Definición de Estrategia de afrontamiento.	21
2.2.2. Definición de estrés laboral.....	25
2.3. Definición de términos básicos.....	35
III. MÉTODOS Y MATERIALES	37
3.1. Hipótesis de la investigación	37
3.1.1. Hipótesis general	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37

3.2. Variables de estudio	37
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición operacional.	37
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	39
3.4. Diseño de la investigación	39
3.5. Población y muestra de estudio.....	39
3.5.1. Población.	39
3.5.2. Muestra.....	40
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	41
3.6.3. Validez y confiabilidad	43
3.7. Métodos de análisis de datos	45
3.8. Aspectos éticos	45
IV. RESULTADOS	47
4.1. Resultados descriptivos.....	47
4.2. Resultados Inferenciales	55
4.2.1. Prueba de normalidad de la variable	55
4.2.2. Prueba de hipótesis general	56
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	72
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	73
Anexo 2. Matriz de operacionalización	75
Anexo 3. Instrumentos	77
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	80
Anexo 5. Matriz de datos.	92
Anexo 6. Propuesta de valor.....	99
Anexo 7. Reporte de Antiplagio menor al 30%	102
Anexo 8. Autorización del depósito de Tesis al Repositorio	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Estresores laborales.....	31
Tabla 2.	Definición operacional de la variable estrategias de afrontamiento.....	38
Tabla 3.	Definición operacional de la variable estrés laboral.....	38
Tabla 4.	La población total, encuestada.....	40
Tabla 5.	Validación y confiabilidad de Ítems estrategias de afrontamiento	44
Tabla 6.	Validación y confiabilidad de estrés laboral.....	44
Tabla 7.	Distribución de frecuencia y porcentajes de estrategias de afrontamiento	47
Tabla 8.	Distribución de frecuencia y porcentajes de la Dimensión centrada en el problema	48
Tabla 9.	Distribución de frecuencia y porcentajes de la Dimensión centrado en la emoción.....	49
Tabla 10.	Distribución de frecuencia y porcentajes de estrés Laboral	50
Tabla 11.	Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión control de trabajo.	51
Tabla 12.	Distribución de frecuencia y porcentajes Dimensión Demanda de habilidades.	52
Tabla 13.	Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión Demanda de trabajo	53
Tabla 14.	Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión apoyo social.....	54
Tabla 15.	Resumen de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra	55
Tabla 16.	Coeficiente de correlación y significación de estrategias de afrontamiento y estrés laboral	56
Tabla 17.	Coeficiente de correlación y significación de centrado en el problema y estrés laboral.....	57
Tabla 18.	Coeficiente de correlación y significación de centrado en la emoción y estrés laboral.....	58

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Porcentajes de la variable estrategias de afrontamiento	47
Figura 2. Porcentajes dimensión centrado en el problema.....	48
Figura 3. Porcentajes de la dimensión centrado en la emoción	49
Figura 4. Porcentajes de la variable estrés laboral.....	50
Figura 5. Porcentajes de la dimensión control de trabajo	51
Figura 6. Porcentajes de la dimensión demanda de habilidades.....	52
Figura 7. Porcentajes de la dimensión demanda de trabajo.....	53
Figura 8. Porcentajes de la dimensión apoyo social.....	54

INTRODUCCIÓN

A medida que los lugares de trabajo se vuelven más dinámicos y las cuestiones relacionadas con el compromiso de los empleados dominan la agenda laboral, el estrés laboral se convierte en uno de los problemas más destacados de las organizaciones actuales. El estrés afecta a distintas personas de diferentes maneras, como comportamientos disfuncionales, y contribuye a una mala salud física y mental (Ahsan et al. 2009). El estrés laboral puede ser la causa del agotamiento, las enfermedades, la alta rotación laboral, el absentismo, la baja moral y la reducción de la eficiencia y el rendimiento. Investigaciones recientes sobre el estrés laboral destacan los efectos positivos y negativos de los factores de estrés en el lugar de trabajo sobre los resultados y las tensiones relacionadas con el trabajo (especialmente el malestar psicológico) (Edwards et al. 2014).

Por lo tanto, el afrontamiento desempeña un papel importante en el alivio de las tensiones, especialmente en el malestar psicológico, cuando no se dispone de otras medidas de intervención (Edwards et al. 2014). Las estrategias de afrontamiento adecuadas son eficaces para controlar los factores de estrés y pueden ser las únicas medidas disponibles en la mayoría de las organizaciones (Morimoto y Shimada 2015).

Sin embargo, lo más importante es que las organizaciones deben asumir la responsabilidad de proporcionar un entorno de trabajo seguro y propicio para prevenir y mitigar los riesgos físicos y psicosociales que son inherentes a todas las organizaciones. Esta responsabilidad está plasmada en la legislación oficial de muchos países y suele citarse como el principio en el que se basa todo el aspecto de la seguridad y la salud del bienestar de los empleados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema

El afrontamiento, un proceso básico integral para la adaptación y la supervivencia, describe cómo las personas detectan, evalúan, tratan y aprenden de los encuentros estresantes. Décadas de investigación en las ciencias sociales y médicas han examinado el afrontamiento en muchos dominios a lo largo de la vida. La investigación convencional, que se centra en la medición de las diferencias individuales y los correlatos del afrontamiento, sugiere que el afrontamiento puede amortiguar o exacerbar los efectos del estrés en la salud y el funcionamiento mental y físico, así como también moldear directamente el desarrollo de la psicopatología y la resiliencia. Las nuevas direcciones incluyen la construcción de teorías del desarrollo, esquemas de medición que aumentan los cuestionarios de autoinforme y diseños que capturan los procesos de afrontamiento.

Las estrategias de afrontamiento específicas como, por ejemplo, 'pensar en diferentes formas de resolver el problema', 'decirme a mí mismo que no importa', generalmente se agrupan en una variedad de subtipos de afrontamiento para describir categorías de respuestas de afrontamiento. Ejemplos de subtipos comunes son resolución de problemas, búsqueda de información, reestructuración cognitiva, expresión o ventilación emocional, distracción, distanciamiento, evitación, ilusiones, aceptación, búsqueda de apoyo social y negación. Pero las estrategias de afrontamiento no se ven simplemente como una gran colección de posibles respuestas a los factores estresantes con agrupaciones arbitrarias. Más bien, los subtipos de afrontamiento, e incluso las dimensiones más amplias que comprenden conjuntos de estos subtipos, se derivan sobre la base de modelos conceptuales de afrontamiento.

El estrés laboral son las respuestas físicas y emocionales dañinas que pueden ocurrir cuando hay un conflicto entre las demandas laborales del empleado y la cantidad de control que tiene un empleado sobre el cumplimiento de estas demandas. En general, la combinación de altas exigencias en un trabajo y poco control sobre la situación puede generar estrés. El estrés laboral puede tener muchos orígenes o provenir de un solo evento. Puede afectar tanto a los empleados

como a los empleadores. En general, se cree que algo de estrés está bien, a veces se lo denomina "desafío" o "estrés positivo", pero cuando el estrés se presenta en cantidades que no son posibles de manejar, pueden ocurrir cambios físicos y mentales.

La angustia y el miedo por la epidemia pueden ser abrumadores y una fuente de emociones profundas tanto en adultos como en niños, centrándonos específicamente en los adultos, el estrés conduce a un menor compromiso del cumplimiento de las actividades. De manera más específica, el estrés laboral conduce inadvertidamente a un escaso compromiso organizacional por parte de los empleados y por tanto se traduce en una mayor rotación laboral. Por lo tanto, los empleados responden al estrés en el trabajo de diversas formas, muchos empleados se presentan al trabajo, pero no trabajan al máximo de su capacidad, otros empleados deciden que el estrés es demasiado y renuncian voluntariamente, (Uriarte & Raúl, 2010).

Las empresas en siglo XXI, por la globalización desarrollaron alta competitividad generando cambios sociales dentro de la interacción laboral, por diferentes factores, como la tecnología, como la ciencia, lo que está afectado al trabajador dentro de sus habilidades, percibiendo que están inmersos al cambio constante, lo que implicaría en sus reacciones emocionales, por sus permanencias a más de la tercera parte del día laboral, estos cambios comportamentales originando a corto plazo el estrés laboral al no lograr establecer estrategias de afrontamiento dentro del ambiente laboral, lo cual puede afectar la salud mental y físico, lo que va depender de las condiciones laborales, como horarios, la infraestructura, como las funciones de actividades y buen desarrollo de los perfiles de los puestos. Todo ello puede ser los estresores que generen el estrés laboral Osorio & Rosadio (2019).

La problemática observada en la empresa servicios Call Center del Perú empezó cuando se pudo identificar alta rotación de personal temprana, falta de compromiso, déficit de comunicación eficaz, y a través de estas situaciones se pudo entender la presencia de niveles de estrés laboral que afectan tanto a la empresa como al personal que labora en ella.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

PG. ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal de servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1. ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y el estrés laboral en el personal de la empresa de servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021?

PE 2. ¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el estrés laboral en el personal en la empresa servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021?

1.3. Justificación del estudio

La justificación teórica de la investigación se basa en lo propuesto por Hernández et al. (2014) que explica la concepción del trabajo de investigación en un marco teórico y su construcción en función a las perspectivas teóricas sobre la problemática. Por lo tanto, después de recopilar información preliminar, la investigación puede delimitar los problemas desde una base amplia original y definir los temas de interés con mayor claridad. Como explicamos anteriormente, es fundamental que la declaración de problemas sea inequívoca, específica y centrada, y que el problema se aborde desde una perspectiva académica.

La justificación práctica de la investigación está definida por Hernández et al. (2014) es aquella que a través de sus conocimientos puede generar una solución posterior para la problemática identificada. Por lo tanto, este estudio busca proporcionar una solución a un problema encontrado en el entorno laboral ya que, para la Gerencia podría existir interés en determinar los factores que aumentan el compromiso de los empleados con la organización, ya que un aumento en el compromiso de los empleados puede traducirse en una menor rotación de personal, menos ausentismo y mayores niveles de desempeño, todo lo cual beneficiará a la organización.

1.4. Objetivo de la investigación.

1.4.1. Objetivo general.

OG. Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación que existe entre y las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y el estrés laboral en el personal de la empresa servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.

OE 2. Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el estrés laboral en el personal en la empresa Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Mendoza, Talledo y Ugar (2019) en su tesis titulada: "Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018", tesis de pregrado para la Universidad San Ignacio de Loyola, expresan que buscan demostrar que el estrés influye de forma negativa en la satisfacción laboral para una empresa call center en el año 2018. A fin de cumplir con dicho objetivo, se optó por usar dos instrumentos que han sido empleados en distintas investigaciones: la escala de estrés laboral diseñada por Ivancevich y Matteson (2004) y adoptada por la OIT-OMS y el cuestionario Job Satisfaction Index de Spector (1985), ambos instrumentos citados con frecuencia en la literatura académica. Fueron encuestados un total de 19 colaboradores del call center de Ate mediante un cuestionario online autoadministrable que incluyó a los dos instrumentos antes mencionados. Los resultados de la correlación de Pearson evidenciaron que el estrés laboral sí se relaciona de forma negativa sobre la satisfacción laboral. Pero se concluye que son dos componentes del estrés los que tienen correlación significativa con la satisfacción laboral, estos son el estrés propio del Clima Organizacional y la falta de cohesión de grupos.

Rosales (2018) en su tesis titulada: "Estrés laboral en asesores telefónicos de un call center del distrito de Lince", tesis de pregrado para la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, establece que su objetivo general fue determinar el nivel de Estrés laboral en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. La metodología de la investigación fue descriptiva no experimental y su muestra estuvo constituida por 71 asesores telefónicos, entre varones y mujeres, en edades promedio de 18 a 56 años, el instrumento a emplear fue el Inventario de Burnout de Maslach & Jackson (MBI), adaptación al contexto peruano de Llaja, Sarria y García (2007) que buscó evaluar los Niveles del Burnout en sus tres dimensiones, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Los resultados adquiridos revelan que existe un 42,3 % de Riesgo en el Síndrome de Burnout, mientras que el 39,4 %, no tiene Burnout, el 16,9 %, existe Tendencia en el

Síndrome de Burnout y un 1,4 %, presenta Síndrome de Burnout. Es por ello que, se concluye que es necesario diseñar un programa de intervención para prevenir el Síndrome de Burnout en los Asesores Telefónicos.

Quispe (2018) en su tesis de título: “Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018”, tesis de pregrado para la Universidad César Vallejo, establece que su objetivo general fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una empresa de Call Center del distrito de Cercado de Lima, 2018. El diseño que se utilizó fue no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo correlacional, su muestra fue de tipo censal con 180 participantes que estuvo conformada por todos los colaboradores del área de atención al cliente del servicio post pago. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una correlación inversa y significativa de nivel modera baja entre el estrés laboral y el engagement, lo cual se interpreta que mayor estrés laboral menor engagement o viceversa. Se concluye que no existen diferencias significativas en el sexo del colaborador para sentir estrés laboral ya que esta misma tendencia se evidencia en las dimensiones de estrés laboral con la variable del engagement y en las dimensiones del engagement con la variable de estrés laboral.

Villegas (2017) en su tesis titulada: “Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017”, tesis de pregrado para la Universidad César Vallejo, define que su objetivo general fue 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 es de alcance explicativo, el diseño es 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. Obtuvo como principales resultados que si existe relación entre las variables estilos de afrontamiento al estrés y clima laboral. Por otro lado, concluye que existe relación entre la variable clima laboral con las variables sociodemográficas sexo, edad y puesto de trabajo, sin embargo, para la variable estilos de afrontamiento al estrés solo se relacionó con las variables sexo y puesto de trabajo.

Romero (2017) en su tesis de título: “Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016”, tesis de pregrado para la Universidad César Vallejo, define que su objetivo general fue determinar la relación entre las variables de estrés laboral y rotación de personal. La metodología de la investigación fue descriptiva no experimental y la población tenía un número de 170 asesores comerciales, sin embargo, se tomó una muestra de 118 asesores. Así mismo se encontró como resultado que si existe una relación positiva y significativa entre estas dos variables. El autor, ante la evidencia, concluye que el 61% de asesores comerciales se encuentra en un nivel promedio bajo de estrés laboral. Por otro lado, el 44,9 % de asesores comerciales se encuentra en un nivel promedio alto respecto a la rotación de personal.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Barragán (2016) en su tesis titulada: “Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact Center de Bogotá en el 2015”, tesis de maestría en salud Ocupacional y Ambiental para la Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia; define que su objetivo general fue determinar la prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center, la metodología de la investigación fue descriptiva y transversal que utilizó como muestra a los trabajadores de un contact center en Bogotá. Los resultados demuestran que la prevalencia total de estrés bajo fue del 13%, muy bajo del 83,8% y 3,2% no reportaron síntomas de estrés. No se encontraron niveles de estrés medio o alto. Se concluyó que, la prevalencia de estrés general fue baja en ambos grupos evaluados. Las mujeres, los jóvenes y participantes estrato 2 y 3 fueron los grupos predominantes.

Benavente (2016) en su tesis titulada: “El estrés y la velocidad de anticipación en los Call Centers”, tesis de doctorado para la Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, define que su objetivo general fue identificar momentos apropiados para realizar descansos tras un cierto tiempo de actividad dentro de la jornada laboral, de manera que se pueda disminuir el estrés y por tanto permitir que el agente pueda seguir desarrollando un trabajo eficaz. La metodología de la investigación fue analítica y aplicada que experimentó con las variables para poder definir la existencia o no de relación entre las variables. Los resultados hallados demuestran que la velocidad de anticipación es mejor, con

respecto a las puntuaciones obtenidas al realizar la Medida Final tras al menos haber transcurrido 3 horas. Las medias de la velocidad de anticipación de la medida final empeoran, o sea, a medida que avanza la jornada laboral se obtienen peores resultados medios en velocidad de anticipación. Como conclusión se llegó a determinar que, a medida que avanzan las horas dentro del turno, y sabiendo confirmado que la actividad profesional en los “Call Centres” provoca un aumento del estrés en los individuos a medida que se acumulan horas de trabajo, la velocidad de anticipación empeora.

Porto (2015) en su tesis de título: “Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de Burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo”, tesis de doctorado para la Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España, define que su objetivo general fue conocer la muestra de los teleoperadores, sus características y los niveles de estrés laboral de los trabajadores de Call Center. La metodología de la investigación fue básica de carácter analítico pues buscó la observación y detalle de la actitud de los trabajadores que están sometidos o no al estrés laboral. Los resultados de la investigación demuestran que la sintomatología de estrés laboral y el síndrome de burnout han sido catalogados como poco expresivos por los teleoperadores, sin embargo, se podría descubrir estos síntomas con la realización de una investigación más profunda. Se concluye que, se debe ofrecer una visión de futuro y suficientes oportunidades de crecimiento personal a los trabajadores de call center para evitar el estrés laboral.

Álvarez, Buitrago y Hoyos (2015) en su tesis titulada: “Formas de estrés laboral percibidas por asesores de Empresas Call Center de la Ciudad de Medellín”, tesis de pregrado presentada a la Universidad Minuto de Dios, Antioquía, Colombia, define que su objetivo general fue identificar las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de Medellín. La metodología de la investigación fue básica y descriptiva que parte del paradigma del interaccionismo simbólico, ya que este permite identificar las percepciones y significaciones que los seres humanos. Los resultados de esta investigación demostraron que los agentes de call center manifiestan tanto síntomas fisiológicos como psicológicos que disminuyen su rendimiento en la actividad laboral, de descanso y esparcimiento. Se

llegó a la conclusión de que tanto la carga laboral, acompañada de la sensación de vigilancia, se asume como un factor estresante, desencadenando en sensaciones de fatiga, tensión muscular y bajo rendimiento.

Cruz (2016) en su tesis titulada: “Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de un Call Center”, tesis de maestría para la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, define que su objetivo general fue evaluar las condiciones psicosociales de un call center en la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación fue descriptiva, de campo y bibliográfica, además la recolección de los datos en base a la teoría permite describir las actividades a realizar para llevar a cabo el estudio y análisis de los riesgos psicosociales que pueden encontrarse en un call center. Los resultados demuestran que los trabajadores al final de la jornada se sienten muy agotados, que influyen de manera positiva, pero que existe un endurecimiento emocional al encontrarse sometido a estrés laboral. Se concluye que, se deben hacer pausas a intervalos regulares de tiempo que permitan aligerar la carga de trabajo. Es conveniente hacer pausas de diez minutos cada hora, facilitando que los operadores las efectúen a su conveniencia, según los requerimientos de la tarea.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Definición de Estrategia de afrontamiento.

Lazarus, R. & Folkman S (1984), los autores definen que son procesos que realizan los individuos para afrontar las continuas condiciones, que ocasionan el estrés, asimismo busca confrontar el nivel conductual. Donde las estrategias son métodos concretos que pueden estar en cambios de carácter estable, pero dependerá de los problemas que desliguen. A la vez formulan dos tipos de estrategias:

- Estrategias centrado al problema.
- Estrategias centrado a la emoción.

De acuerdo a su definición a las estrategias de afrontamiento, dependerá del individuo como está percibiendo los estímulos que generen estrés y como responde a estas condiciones lo cual puede influir en su salud mental.

Carver, C (1997), El autor expone que son consideradas los pensamientos que están orientadas en conducir las demandas evaluadas en los recursos propios de los individuos sobre los esfuerzos en sus actuaciones.

Flores, D & Paredes (2009), mencionan que es la sensatez bajo los atrevimientos que tiene la persona para aguantar las demandas laborales que se presente en el trayecto de sus actividades cotidianas.

Zeidne, (1995) plantea, que dependerá de sus pensamientos y actuaciones de los individuos, de cómo están manejando los elementos estresores en su cotidiana laboral o vida, lo determinar su afrontamiento al estrés teniendo en cuenta las múltiples estrategias, pero estableció tres categorías; centrado al problema (busca mejorar su condición en su entorno), centrado a las emociones (atiende y dilucida las condiciones estresantes, ante la reacción emocional), y orientado a la evitación (evade a contender con los estresores y crea distracciones).

Moos R. & Schaefer J. (1993), menciona que las estrategias positivas pueden reducir el estrés ante los escenarios estresantes que aumentan las energías individuales. Para ello se desarrolló una prueba considerable que describa la forma de afrontar a los estresores y la evolución del afrontamiento. Donde las personas tienen la percepción de un ambiente estresante y de cómo son capaces de afrontar y manejar el problema.

2.2.1.1. Modelos de afrontamiento

Lazarus, R. & Folkman, S (1986), de acuerdo a los autores menciona tres tipos básicos de estrategia de afrontamiento.

- 1) Enfrentamiento. Los individuos que hacen frente al ataque, buscando soluciones a las dificultades que están incitando la disonancia cognitiva.
- 2) Huida e evitación de la situación. Es forma de cómo actuar en los momentos para actuar de manera más consciente y tomar decisiones de la forma como actuar, o nos callamos para decidir o evitamos.
- 3) Pasividad o inhibición. Está centrado en las emociones para busca regular las consecuencias negativas de las emociones pretendiendo disminuir su impacto.

2.2.1.2. Tipos de afrontamiento.

Se categoriza en función de sus esfuerzos en los afrontamientos, lo que se diferencia entre los afrontamientos centrados en el problema, con el afrontamiento centrado en las emociones. Lazarus y Folkman (1986), determina diferentes estrategias de afrontamiento y son:

1. **Estrategias centrado en el problema.** Los individuos buscan centrarse en el problema, para generar procedimiento a las disonancias cognitivas que provocaron. Pueden ser las más efectivas estrategias, para afrontar los problemas de la vida y laboral. Los estudios han probado que las personas que utilizan esta estrategia tienen mejor salud.

Pero en los contextos, no todo son los mismos problemas, para ello deberá haber una respuesta apropiadas o puede hacer problemática en el ambiente, desde ese momento cuando no se halla una respuesta apropiada, se convierte en problemas, ocasionando; malestar, preocupación, ansiedad y bloqueo a las tomas de las situaciones difícil en encontrar procedimientos correctos. Para ello habrá técnicas de resolución y son:

- a) **Orientación hacia el problema.** Es la búsqueda a las respuestas de forma eficaz y no abandonarse por sentimientos que bloquean las acciones inteligentes y pueden ser:
 - Conocer e identificar los escenarios del problema cuando aparecen.
 - Prohibir el estímulo al alegar impulsivamente ante un entorno de problema.
 - Indagar posibles procedimientos adecuadas ante el contexto problemática.
 - No creer en un problema como inmejorable.
- b) **Definir y formular el problema.** En los problemas bien enunciados habrá solución, por ser claros y precisos. Por qué se formulará de manera adecuada con preguntas básicas, determinando el por qué, donde y cuando. Incluyendo las respuestas como datos y hechos, para corregir todo el tipo de hipótesis.
- c) **Generación de soluciones alternativas.** Es la forma de buscar la mayor numero de alternativas para dar solución a los problemas.

- d) **Toma de decisiones.** Es la manera de elegir a los problemas para dar soluciones, bajo unos criterios de evaluación con puntuaciones de valor cada alternativa, la mejor puntuación será el ejemplo para expresar.
- e) **Puesta en práctica y verificación de la solución seleccionada.** Se determina bajo la práctica de evaluación y verificación hasta que el punto sea el más eficaz, logrando encontrar la solución del problema.
- f) **Estrategias centradas en las emociones.** Busca de manera objetiva en manejar las emociones negativas y reducirlas, que son provocadas por los estresores. Cuando no marchan bien la estrategia, por alguna carencia, se aminorar el impacto sobre la persona.

La estrategia es percibir la información para evaluar los adecuados recursos, para afrontarlo, lo que podrá determinar las acciones comportamentales. No dependerá del contexto, sino de la forma cómo, lo interpretamos y como nuestros pensamientos actúa, dentro de las situaciones, es decir, en vez de modificar los sucesos, lo que se debería cambiar son los pensamientos, para mejorar las causas de incomodidad emocional, como las conductas negativas.

El autor centra algunas estrategias emocionales, y son:

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

2.2.1.3. Las dimensiones de las estrategias de afrontamiento.

De acuerdo a Carver (1997), Las dimensiones son:

Dimensión 1: Estrategias de afrontamiento centrado al problema:

Describe los trabajos directos para dar soluciones a los problemas de la manera más adecuada, lo que consiste en:

- **Afrontamiento activo:** son las labores más directas para dar solución de manera conveniente.

- Aceptación: es la forma de aceptar la situación problemática.
- Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales: se requiere buenos consejos para mejorar o solucionar los problemas.
- Búsqueda de apoyo emocional: es la forma de lograr encontrar comprensión y empatía.
- Planificación: las acciones se planifican para dar estrategia encaminadas y dar solución al problema.
- Reformulación positiva: es encontrar lo positivo, para mejorar la situación del problema.
- Humor: tomar en forma cómica y deshonrarse de las situaciones que pasa, de los problemas.

Dimensión 2: Estrategias de afrontamiento Centrado en la Emoción:

- Auto distracción: es la forma de mantener la concentración en distintas actividades averiguando evadir el problema.
- Autoinculpación. Busca culparse por los problemas que está ocurriendo
- Desahogo: es la forma de tomar más conciencia en los problemas, para conseguir desahogó de los sentimientos.
- Renuncia: busca reducir energías para no afrontar al problema.
- Religión: busca tranquilizar la carga emocional a través de la religión
- Negación: buscará negar la situación de los problemas, atraviesa.
- Uso de sustancias: buscará evadir la situación de los problemas a través de las sustancias, como el alcohol y medicamentos.

2.2.2. Definición de estrés laboral.

2.2.2.1. Definición de estrés:

Williams S & Cooper L (2002), de acuerdo al autor, es el componente para desarrollar el riesgo psicosocial, según las estadísticas indican que es más del 50% de las personas que se agobian es a nivel mundial en el área laboral, o en su contexto ambiental, lo que no contempla ni sexo, ni edad, ni posición social, cuando los recursos del individuo no tienen la capacidad de soportar las demandas laborales o de su entorno, generado cansancio mental y puede provocar diversos

patologías mentales y físicos.

Selye H. (1956 - 1980), el autor concluye que estrés es una respuesta de organismo a la demanda de energía, que producirá un desequilibrio físico, mental, producido por los estresores del entorno.

El estrés es un término bastante difícil de definir debido a su subjetividad y complejidad. El hecho de que el estrés ha sido un tema de interés para investigadores de cuatro disciplinas bastante diferentes (medicina, sociología, gestión y psicología) y que propusieron sus propios conceptos y metodología, hace que el tema sea aún más complejo y multifacético (Bértola, 2010).

El término "estrés" fue introducido por primera vez por Hans Selye, un Endocrinólogo húngaro, también conocido como el padre del estrés, que, como estudiante de medicina, pudo observar que los pacientes con diferentes enfermedades tenían algunos síntomas inespecíficos comunes al inicio de su enfermedad. Esta observación le ha llevado a seguir investigando la reacción del cuerpo a los estímulos estresantes y al desarrollo del concepto de Síndrome de Adaptación General (GAS, por sus siglas en inglés) (Bértola, 2010).

2.2.2.2. Definición de estrés laboral.

En el proceso del laboral, cuando es influyente las emociones y conductas, será reducido el bienestar del personal.

Karasek R, (1981) de acuerdo al autor, es el conjunto de efectos, ocasionado por las demandas laborales, por ende, hay factores que moderan, especialmente la percepción de control y grado de libertad en la destreza de los trabajadores. Pero los numerosos estímulos de forma externa o interna, disminuyera su satisfacción y se activaban actitudes negativas, de la misma forma el personal laboral será perturbado por las tareas repetitivas, como las malas relaciones con el jefe, los compañeros y otros que están en el contexto, de la misma forma los roles más confusos, a ello le agregamos las expectativas no compensadas, como competencias, identidad profesional, autonomía etc.

Burke & Richardson (1991), los autores analizaron el estrés laboral por características como sociodemográficas, el sexo, el ambiente laboral y las

exigencias, coacciones económicas, conflictos en el área laboral y su ser personal, horas laborales, que ocasionan como grandes estresores. Se hallaron diversas experiencias estresantes, y no se puede concretar como un simple problema, a ello se va a determinar tres hipótesis:

- 1) Toda experiencia desagradable en el trabajo, se trasladan al terreno no laboral. se refiere que recibió la mejor consideración, pero también se conocen las influencias laborales sobre las no laborales.
- 2) Toda carencia en el medio del contexto laboral, son remediadas en la familia y en las actividades del tiempo libre. Se evidenciaron que las presiones negativas de los familiares afectaran la conformidad en trabajo, generando el estrés diario en contexto no laboral y pueden estar muy relacionado con el absentismo.
- 3) Se junta lo realizado en el trabajo y los hechos externamente de él. Se enfocan en el argumento oportuno del trabajo, sobre los rasgos personales y sus expresiones y los efectos de estrés. Buscando vigilar y vencer los contextos vitales, debido a las respuestas inadecuadas se generan la pérdida de un autocontrol en la persona, y cuando la exigencia es intensa en lo laboral, no será razonable de forma más correcta, y provocará el estrés laboral.

Lazarus (1996), el autor define que el carácter es amenazante para la persona, que puede estar definido en la respuesta en tres procesos; como la evaluación primaria (la cognición y la emoción), la evaluación secundaria (la mente debe elaborar una respuesta y enfrentar los problemas potenciales en contexto que se encuentre la persona), y el afrontamiento en contexto laboral y en su ser personal (debe ejecutar una respuesta a los procesos de contexto laboral).

Toro (1983), el autor define como fenómeno basado en una forma interactiva incluíble en el pensamiento biopsicosocial, en los métodos de enfermedad y salud, sobre ambiente, que se encuentra el individuo. Donde los estresores será lo que incita una discusión defensiva, lo que será condicionada por la percepción que puede estar centrado en las emociones o centrados en el problema de índole laboral.

Siegrist (1996), según el autor, el estrés laboral es cuando hay excesivo esfuerzo de la persona y no impacta la recompensa, lo que va a provocar es la baja autoestima, lo que no habrá un resultado de eficacia en lo laboral, lo que generará un estrés.

Se considera que el estrés laboral está aumentando y se ha convertido en un desafío para el empleador y porque el estrés de alto nivel da como resultado una baja productividad, un mayor ausentismo y conduce a problemas de otros empleados como alcoholismo, abuso de drogas, hipertensión y una serie de problemas cardiovasculares (Jiménez, 2003).

2.2.2.3. Modelos de estrés laboral.

a) Modelos de Siegrist (1996), son:

- **Modelo de alto esfuerzo.** El trabajo será forma extrínseca (estará estructura por las demandas y las obligaciones) y forma intrínseca (estará contemplado por la alta motivación y la deficiencia al afrontamiento al estrés)
- **Modelo de baja recompensa.** Tendrá tres tipos de estímulos que serán fundamentales (estima, dinero y el control de los status, que puede ser por la pérdida de trabajo o humillación en el empleo).

b) Modelos planteados por Karasek (1979), se basará en los altos niveles de estrés por las altas demandas y la falta de controles del personal.

- **Modelo de demandas laborales.** Se basa en todos los aspectos negativos en cuestión de saturación laboral, como cantidad, volumen, ritmo, como las ordenes inadecuados y discordantes, el bajo nivel de esmero, lo que afectará su concentración.
- **Modelo de control.** Se refiere forma del trabajo, y está asociada a dos mecanismos; la autonomía y la mejora de habilidades.
- **Modelo de la autonomía.** Es la capacidad de controlar sus propias actividades laborales, de acuerdo como esta desarrollada para tomar sus propias de arbitrajes.
- **Modelo de desarrollo de habilidades.** Es el proceso de crecimiento de las

capacidades necesarias y adecuadas como la creatividad, el aprendizaje, para enfocarse en un trabajo variado.

2.2.2.4. Tipos de estrés.

Según Figueroa. M, & Cohen. S. (2003) hay 2 tipos de estrés.

- **Estrés positivo o eustrés.** Es de manera ligero, que se genera por razones laborales, por el inicio de un proyecto, manteniéndose en un equilibrio de alerta, donde genera situaciones de momentos positivos, creando escenarios de motivación con el fin de aumentar nuestras capacidades y no superar el alto estrés.
- **Estrés negativo o distrés.** Es cuando se supera la situación de eustrés, creando efectos negativos, llegando a no terminar su labor en su horario de actividades, y lo está trasladando a su hogar, perturbando su vida personal. Hay varios tipos de distrés, pero lo común es el estrés emocional, lo cual podrá ser muy dañino, porque se genera una mala interacción con el superior o compañero, incluso podrá afectar al margen que estes de vacaciones. De la misma forma el estrés de relacionado con el trabajo, lo que puede estar afectado la parte física, provocando una recuperación complicada.

De acuerdo al autor Slipack O. (1996) existen 2 tipos de estrés laboral:

- **El Estrés episódico.** son reacciones temporales que no permanece por tiempos continuos, porque son esporádicos, se moderan después de enfrentar, resolviendo todo sintomatologías que lo originó.
- **El Estrés crónico.** Es el más peligroso, que puede afectar al individuo por el tiempo prolongado, generando acumulación de las situaciones que está afectando como: el lugar de trabajo inadecuado, la sobrecarga laboral, el acoso laboral, y los cambios de ritmos bilógicos, este estrés, es constante donde el personal estará sometido a los estímulos, donde no podrá afrontarlo y las consecuencias serán las patologías a nivel menta y físico, llegando ser muy graves en periodos cortos y plazos largos.

2.2.2.5. Dimensiones de estrés laboral.

De acuerdo al autor Karasek (1981), las dimensiones son:

Dimensión 1. Control de trabajo.

Es la dimensión más importante, porque es una técnica para moderar las demandas que presenta el trabajo. Lo que explica es que el estrés no depende de que exista muchas demandas, como que no hay esa capacidad de resolverlas y controlarlas. El control reseña de cómo se trabaja y tiene 2 mecanismos, la autonomía (tiene la posibilidad de influir en las disposiciones del trabajo, y controlar sus adecuadas actividades) y el desarrollo de habilidades (permite que desarrollen sus adecuadas capacidades, en lo creativo, en el aprendizaje y en otros relacionado a su labor)

Dimensión 2. Demanda de habilidades.

Está relacionado a los conocimientos en desempeñarlas oportunamente, considerando que la clave será las habilidades en cada actividad laboral. tomando en consideración que los recursos de toda empresa es el trabajador, lo que le proporcionara a moderar o tomar las buenas disposiciones sobre aquellas demandas, para planificarla y después ejecutarla.

Dimensión 3. Demanda del trabajo

Karasek formula que las exigencias de las demandas de forma cuantitativa, afectan al trabajador a no cumplir de manera correcta con las actividades estipulados, la cantidad estará relacionado al tiempo de disposición para realizarlo, que podría dejar de hacer la actividad, interrumpido para retornar más tarde.

Dimensión 4. Apoyo social.

Planteado por Jhonson & Hall (1988) y ampliado por Karasek & Theorell (1990) la cantidad y el apoyo social, es la que implica en área laboral de una manera que amortiguara, moderando los efectos de estrés para garantizar la salud mental y físico. Lo que se centra para abordar desde un punto de prevención, se basara en evaluar e identificar y son aptos a modificación, si hubiera una discriminación o una falta, se considera como un nuevo estrés, lo cual se agrega, a lo que ya

existente, para prevenir los riesgos psicosociales.

2.2.2.6. **Estresores**

Cooper y Marshall (1976) explican que en las fuentes o estresores laborales existen cinco caracterizaciones de estrés laboral: intrínseco al trabajo, papel en la organización, desarrollo profesional, relaciones en el trabajo y estructura del clima organizacional. La Tabla 1 ofrece una descripción general de estas fuentes con algunos ejemplos de posibles factores estresantes.

Tabla 1.
Estresores laborales

Fuentes Ambientales	Estresores
Intrínseco al trabajo	Malas condiciones físicas de trabajo Sobrecarga de trabajo Presiones de tiempo Peligro físico, etc.
Papel en la organización	Ambigüedad de rol Conflicto de roles Responsabilidad por las personas Los conflictos son límites organizacionales (internos y externos), etc.
Desarrollo profesional	Sobre promoción Sub-promoción Falta de seguridad laboral Ambición frustrada, etc.
Relaciones en el trabajo	Malas relaciones con el jefe, subordinados o colegas. Dificultades para delegar responsabilidades, etc.
Estructura del clima organizacional	Poca o nula participación en la toma de decisiones Restricciones de comportamiento (presupuestos, etc.) Políticas de oficina Falta de consulta eficaz, etc.

Fuente: Cooper y Marshall (1976).

En 1956, Selye introdujo el término "estresor" en sí mismo para definir a la fuerza o influencia externa que actúa sobre el individuo. Entonces, en términos generales, los estresores o factores estresantes son las fuentes de estrés que pueden ser tanto internas como externas. De manera similar con el estrés en sí, existen varias clasificaciones de factores estresantes ofrecidas por diferentes

investigadores. Pueden diferir en términos de su origen, claridad, duración, elección, nivel de estrés inducido y si el factor estresante surge solo o junto con los demás (Bértola, 2010).

2.2.2.6.1. *Estresores ambientales*

Los estresores ambientales incluyen varios factores de influencia sociales y técnicos, tales como el cambio tecnológico, demandas y obligaciones familiares, condiciones económicas y financieras, raza, casta, clase, identidad étnica, reubicación y transferencias. De manera más general, los factores estresantes ambientales se han dividido en 4 categorías: cataclismos, eventos de la vida, molestias diarias y factores ambientales estresantes (Castillo & Jesús, 2011).

Los eventos cataclismos incluyen los afectan generalmente a toda la comunidad, como catástrofes, desastres naturales, desastres tecnológicos, guerras, encarcelamiento, pero también las crisis de salud. Los eventos estresantes de la vida suelen ser los significativos que requieren algún tipo de adaptación personal o social, como por ejemplo cambios de estado civil, condición social o económica (Silva, 2012).

Las molestias diarias son las situaciones que todo el mundo vive a diario y que suelen provocar estrés a corto plazo. Estas molestias diarias incluyen problemas en el trabajo o en la familia, o problemas ambientales, como ruido, hacinamiento o clima. Finalmente, los estresores ambientales son para describir a los factores estresantes que a menudo se representan como condiciones permanentes de fondo que tienen impactos negativos y pueden ser físicamente perceptibles y difícilmente manejables, uno de los ejemplos de factores ambientales estresantes sería vivir en un área con aire pesado o contaminación (Curto, Gómez, López, & García, 2011).

2.2.2.6.2. *Estresores organizacionales*

Los factores estresantes organizacionales surgen desde el interior de la organización, por ejemplo, políticas, estrategias, estructura y diseño, organización de procesos y condiciones de trabajo. Existen cinco categorías principales de estresores laborales: los intrínsecos al trabajo, el rol en la organización, el

desarrollo profesional, la relación en el trabajo. trabajo, estructura organizativa y los factores estresantes organizacionales (Sandín, 2003).

2.2.2.6.3. Estresores grupales e individuales

Los estresores grupales son los que ocurren dentro de los grupos formales e informales, a los que se pertenece. Ejemplos de tales factores estresantes son: falta de cohesión grupal, falta de apoyo social, conflicto interpersonal e intergrupalo. Los estresores individuales se consideran los factores internos algunos, por ejemplo, conflicto de roles y ambigüedad, rasgos de personalidad, cambios de vida y carrera (Soria & Schaufeli, 2002).

2.2.2.7. Efectos del estrés laboral

El estrés en el trabajo puede tener impactos tanto en las personas como en la organización. Individuos que sufren El estrés laboral puede tener diversos problemas, como incapacidad para relajarse o concentrarse, dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, sentirse angustiado e irritable. Uno puede También tiene problemas para dormir, sentirse cansado, deprimido o ansioso, o incluso tiene problemas graves problemas físicos, como enfermedades del corazón, trastornos del sistema digestivo, aumento de la presión sanguínea, dolores de cabeza o trastornos musculoesqueléticos (García, 2007)..

En casos extremos, cuando el estrés no se trata y no se maneja adecuadamente, las consecuencias pueden ser tan graves como trastornos psiquiátricos y problemas psicológicos. Cuando los trabajadores sufren estrés y no reciben suficiente apoyo, o simplemente no conocen las formas de manejar el estrés, también pueden involucrarse en actividades no saludables, como fumar, consumir alcohol o drogas (Suay, Ricarte, & Salvador, 2007).

Otros efectos del estrés ocupacional en las empresas a veces son más evidentes, por ejemplo, el daño causado a la imagen de la organización tanto interna como externamente y, en consecuencia, el aumento de las quejas de clientes y clientes. Entorno de trabajo inseguro y El aumento del número de accidentes laborales puede generar costes directos para la organización en términos de seguros y reclamaciones legales. Por último, pero no menos

importante, el estrés puede aumentar considerablemente no solo el ausentismo de los empleados, sino también aumentar las tasas de rotación (Pachón & Guerrero, 2010).

2.2.2.8. Manejo del estrés laboral

Manejar el estrés en el trabajo es importante debido a las diversas consecuencias que se discutieron encima. Aunque muchos de ellos tratan con personas, todos pueden resultar en consecuencias contraproducentes para la organización, por ejemplo, insatisfacción laboral, absentismo, aumento de la intención de rotación, además se establece que las medidas preventivas tomadas por la dirección de la organización pueden maximizar los márgenes de beneficio y garantizar la productividad y satisfacción de los empleados. Por lo tanto, las organizaciones deben preocuparse y participar en las acciones y medidas no solo para prevenir estrés laboral excesivo entre los empleados, sino también para poder gestionarlo adecuadamente para minimizar los efectos negativos (Lazarini & Solís, 2012).

Según la Organización Mundial de la Salud (Citado por Leka et al., 2008) la salud no es solo la ausencia de enfermedad, pero si está referida a un estado de completo bienestar físico, mental y social. Por lo tanto, un entorno de trabajo saludable no solo significa la ausencia de condiciones nocivas, pero también promoviendo activamente los saludables. Esto podría incluir acciones como la evaluación continua de los riesgos para la salud, la provisión de información y capacitación adecuadas sobre temas de salud y la disponibilidad de prácticas de apoyo organizacional que promuevan la salud y estructuras (Leka et al., 2008).

Para minimizar el estrés ocupacional, los empleados deben tener la oportunidad de controlar su trabajo, estar comprometidos y recibir suficiente apoyo de los colegas y la gerencia. La investigación realizada por Hon et al. (2013) afirma que los comentarios de los supervisores pueden estimular la creatividad de los empleados y así ayudarlos a percibir el estrés como algo positivo y relacionado con el desafío. Ross (1997) ha encontrado que un trabajo claro y autónomo, mejor comunicación entre los empleados y con la gerencia, y la atención de la dirección a las necesidades de los trabajadores y sus familias puede contribuir a la evasión o minimización eficaz del estrés laboral.

2.3. Definición de términos básicos

Agotamiento laboral. Edelwich & Brodsky (1980), según los autores es la diferencia del trabajador, que siente frustrado, por no concluir o alcanzar con las actividades designadas, como metas y objetivos, por falta de experiencia o por algunas razones de ayuda en otras áreas. Que ser puede afectado con el estrés crónico.

Apoyo emocional. Rojas C, (2008), Es dar aliento, valor, de un individuo a otra, por problemas de índole emocional, para dar soporte desinteresado a que mejores en expresar tus reacciones de forma agradable y desagradable.

Call Center: Mulholland (2004) Un centro de llamadas o call center, es un departamento u oficina en el que las llamadas telefónicas entrantes y salientes de clientes nuevos y existentes son manejadas por un equipo de asesores, también conocidos como agentes. Es tradicional que las empresas de mayor tamaño cuenten con centros de llamadas con el propósito de: Ofrecer soporte a los clientes, abrir un nuevo canal de ventas o una oficina de obtención de datos vitales para la empresa, entre otros.

Cohesión grupal. Carron, A. & Chelladurai, P, (1981), Según el autor son las acciones que se manifiesta de una disposición o inclinación, donde establece una dirección de un grupo, para continúa unidos en afán de conseguir los objetivos propuestos, además compensar sus necesidades afectivas.

Demandas laborales. Carrillo M (2019), Son las áreas que la empresa determina como una demanda, por la solicitud de la cantidad de servicios o bienes, para cubrir los puestos de acuerdo a los perfiles, que exige la organización, a través de la demanda, donde constituyera la totalidad de vacantes ofrecidos

Estrés: Robbins P., (1988), según el autor es una forma dinámica, en cual la persona se encuentra limitado ante las oportunidades. Lo que podría estar relacionado con las exigencias extremas, por lo cual el resultado, será de insegura por la tensión de emociones o físicas, que afectara su sentir en disgusto, frustrado y nerviosos.

Estrés laboral: Karasek, (1981), según el autor es el conjunto de las demandas

del trabajo, que pueden ocurrir por las saturaciones de actividades que no coinciden con los requisitos del trabajo, afectando sus capacidades físicas y emocionales.

Estrategias de afrontamiento: Lazarus R. & Folkman (1984) de acuerdo al autor, establece que son herramientas o recursos que el trabajador genera acciones para contrarrestar las demandas como externas e internas, que son percibidas cómo estrés.

Estresores. Rodríguez, Roque, & Molerio (2002), de acuerdo a los autores, son las consecuencias de un ambiente de alto demanda laboral, donde el empleado empieza a sentir experiencias negativas que asocian con estímulos de amenaza, percepciones con alteraciones que puede dañar funciones físicas y menta.

Insatisfacción laboral. Robbins (1999) según el autor es refiere que es la deferencia que recibe el trabajador por su distinción en su empleo y lo que deberían recibir la cantidad merecido, lo que podría generar en su estado anímico de forma negativa.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y el estrés laboral en el personal de la empresa servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.

HE 2. Existe relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el estrés laboral en el personal de la empresa servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Estrategias de afrontamiento: Las estrategias de afrontamiento están referidas al esfuerzo cognitivo y conductual para manejar las demandas externas (ambientales y estresores) o internas (estado emocional) y que son evaluadas como situaciones que exceden los recursos de la persona.

Estrés laboral: el estrés laboral se puede definir como las respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos del trabajo no coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés laboral puede provocar problemas de salud e incluso lesiones.

3.2.2. Definición operacional.

Estrategias de afrontamiento: son el conjunto de acciones realizadas por el personal de la empresa Servicios Call Center del Perú en relación a las situaciones estresores y el estado emocional. Los cual se operacionalizaron en función a dos dimensiones ,14 sub dimensiones de 28 ítems, con el cuestionario de Carver (1997)

llamado la Escala BriefCope 28, cómo se puede apreciar en tabla 2.

Tabla 2.

Definición operacional de la variable estrategias de afrontamiento.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Estrategias de afrontamiento	Centrado en el problema	<ul style="list-style-type: none"> • Afrontamiento activo. • Planificación. • Reformulación positiva. • Aceptación. • Humor. • Búsqueda de apoyo emocional. • Búsqueda de apoyo instrumental. 	2,5,7,10,12,14,16,17,18,20,23,24,25,28
	Centrado en la emoción	<ul style="list-style-type: none"> • Renuncia. • Auto distracción. • Negación. • Religión. • Uso de sustancias. • Autoculpa. • Descarga emocional. 	1,3,4,6,8,9,11,13,15,19,21,22,26,27.

Estrés laboral: el estrés laboral se manifiesta en los trabajadores a través de manifestaciones psicológicas que pueden definirse dentro del marco de la baja productividad, la falta de motivación, el ausentismo, renuncias y poco interés en obtener un nuevo cargo. Se operacionalizaron en función de 4 dimensiones de 24 ítems. Con el cuestionario de Karasek (1990) Como se puede apreciar en el tabla 3.

Tabla 3.

Definición operacional de la variable estrés laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES
Estrés laboral	Control de trabajo	Trabajo de baja tensión con demandas bajas y mucho control	1,2,3,4,5,6,7,8
	Demanda de habilidades	Trabajo pasivo, donde hay bajo control y baja demanda	9,10,11,12,13,14
	Demanda de trabajo	Trabajo activo donde hay altas demandas y control alto.	15,16,17,18
	Apoyo social	Trabajos con alta tensión donde existen muchas demandas, pero poco control laboral.	19,20,21,22,23,24

3.3. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo básica debido a la naturaleza de esta, pues su propósito es lograr un mayor alcance y una serie de conocimientos adicionales dentro del marco teórico sobre la problemática que se ha propuesto en la investigación. En tal sentido, Hernández et al. (2014) explican que una investigación básica es aquella que se concibe dentro de un marco teórico y permanece en él, sin desarrollar la experimentación de sus variables; esto se encuentra plenamente alineado con el propósito de la investigación que busca optimizar los conocimientos teóricos sobre la relación de las estrategias de afrontamiento y su relación con el estrés laboral que podría surgir en los trabajadores de la empresa Servicios Call Center del Perú.

El nivel de investigación es descriptivo, bajo el cual se plantea la investigación, según Ary et al. (1987) el nivel es descriptivo es aquel que trata de obtener información acerca del estado presente de los fenómenos definidos como variables en la investigación, a su vez, pretende expresar la naturaleza de una situación, tal como existe en el momento del estudio y no busca alterar ni manipular esta. Además, se trata de una investigación cuantitativa por la naturaleza de las variables del estudio, ya que se busca estudiar la correlación de estas.

3.4. Diseño de la investigación

Hernández et al. (2014) definen que el diseño de la investigación es el plan o la estrategia que se desarrolla para lograr la obtención de los datos requeridos, el diseño de investigación bajo el cual se desarrolla esta investigación es no experimental, es el estudio sistemático y práctico, porque las variables independientes no se manipulan porque ya sucedieron.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

La población del estudio fue en la empresa Servicio Call Center del Perú que posee una población de 4097 trabajadores. Sin embargo, el estudio se realizó de manera específica en la división de recursos humanos con una muestra de 249 trabajadores de la empresa Servicio Call Center del Perú.

Tabla 4.*La población total, encuestada*

Áreas RRHH	Mujeres	Hombres	Total	Edades	
				Min	Max
Administradores	116	120	236	25	40
Sub Administradores	8	5	13	25	40
Total	124	125	249	25	40
% y Promedio	50%	50%	100%		

3.5.2. Muestra.

La muestra de esta investigación está definida por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población

Z_a = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Por lo tanto, se trabajó con datos de 5% de margen de error y nivel de confianza al 99%; luego de la aplicación de la fórmula de muestreo para la población de trabajadores del área de Investigación de la División de Recursos Humanos en la empresa Servicios Call Center del Perú, se obtuvo que la muestra de la investigación fue de 249 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se aplicó en esta investigación, es la recolección de datos a través de los instrumentos, para estrategias de afrontamiento, es el cuestionario, BriefCope 28 y para el estrés, es el cuestionario KARASEK. Se recolectaron los datos a través de la encuesta personal y online, lo cual estaban estructuras de

forma comprensible, porque se les concientizo, para lograr la comprensión, en la búsqueda del proceso analítico y descriptivo del fenómeno tratado en la problemática. También se interpretaron documentos relacionados que fueron un reflejo de la fuente original que ha pretendido aportar nuevos conocimientos para enfrentar la problemática presentada. Según Carrasco (2009), la define como una técnica de investigación social por excelencia, esto es debido a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez para la obtención de información.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Esta investigación define que el instrumento de recolección de datos es la encuesta personal y online, la misma que tiene la capacidad de registrar e identificar las respuestas obtenidas de parte de los participantes, entre sus funciones principales cuenta con la facilitación del registro, organización, clasificación y procesamiento de la información, la misma que servirá para desarrollar el fenómeno de la fundamentación de la problemática presentada y la redacción de la investigación.

1) Instrumento de estrategias de afrontamiento

Se utilizó el cuestionario de escala de afrontamiento BriefCope 28. Que fue creado por Carver (1997) está estructurado en dos dimensiones: estrategias de afrontamiento centradas en el problema, que consta de 7 subdimensiones y las estrategias de afrontamiento centrada en la Emoción, que consta de 7 subdimensiones y está constituido de 28 ítems.

Ficha técnica de estrategias de afrontamiento:

Nombre del test	: Inventario de afrontamiento al estrés Brief cope28
Nombre del autor	: Carver Ch. (1997)
Adaptado	: Por Lévano, J. (2018) para el Perú
Objetivo del estudio	: Evaluar el uso de estrategias de afrontamiento en la población determinada
Procedencia	: Estados Unidos
Administración	: Individual o colectivo /físico o computarizado
Duración	: 15 a 20 minutos
Ítems	: 28

		Estrategias de afrontamiento centrado en el problema
		<ul style="list-style-type: none"> • Afrontamiento activo. • Planificación. • Reformulación positiva. • Aceptación. • Humor. • Búsqueda de apoyo emocional. • Búsqueda de apoyo instrumental.
Dimensiones	:	Estrategias de afrontamiento centrado en la emoción
		<ul style="list-style-type: none"> • Renuncia. • Auto distracción. • Negación. • Religión. • Uso de sustancias. • Autoculpa. • Descarga emocional
		Nunca (0 puntos)
		A veces (1 punto)
Escala valorativa	:	A menudo (2 puntos)
		Siempre (3 puntos)
Fiabilidad	:	Alfa de Cronbach de 0,863,

2) Instrumento de estrés laboral

El cuestionario fue creado por Karasek, R. & Theorell, T., (1990), lo cual han sido innovado de lo anterior de Karasek (1981) en lo teórico y en lo práctico, el instrumento consta de 24 ítems con el factor valorativo de escala de Likert, que son: totalmente de acuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y completamente de acuerdo, y tiene cuatro dimensiones, cual aporte fue la dimensión: apoyo social, con 6 ítems.

Ficha técnica de estrés laboral

Nombre del test	: Cuestionario KARASEK
Nombre del autor	: Robert Karasek
Autores	Karasek & Theorell (1990)
Adaptado	: UPCH
Objetivo del estudio	: Valorar el involucramiento laboral del colaborador en la gestión de su trabajo
Procedencia	: Nueva York
Administración	: Individual o Colectiva
Duración	: 20 minutos, en una sola sesión, aproximadamente
Edad	: 17 en adelante
Ítems	: 24
Dimensiones	: <ul style="list-style-type: none">• Control de trabajo (8 ítems)• Demanda de habilidades (6 ítems)• Demandas de trabajo (4 ítems).• Apoyo social (6 ítems). Totalmente en desacuerdo.
Escala valorativa	: En desacuerdo De acuerdo Completamente de acuerdo.
Validez	: El instrumento es validado por el autor original
Fiabilidad	: Alfa de Cronbach de 0.946

3.6.3. Validez y confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista, (2014) la validación es una práctica, con un margen de error, lo cual no fue perfecta, pero buscando el mínimo error, todo dependerá de los lineamientos técnicos del instrumento, con el objetivo que sea adecuado para la población siendo intervenido por las encuestas.

Confiabilidad estrategias de afrontamiento

Tabla 5.
Validación y confiabilidad de Ítems estrategias de afrontamiento

Resumen de procesamiento		estrategias de afrontamiento	
		N	%
Casos	Válido	249	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	249	100
Estadísticas de fiabilidad	Alfa de Cronbach	N de elementos 249	valor 0.731

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

En la tabla 5. Se observa que el valor de alfa de Cronbach es $0.731 < 0.81$, lo que muestra es suficiente, porque está en rango de magnitud alto, es bueno y admisible, lo que avala la firmeza de la confiabilidad del resultado de las estrategias de afrontamiento.

Confiabilidad Estrés Laboral.

Según Suárez, Huaraca, & Paladines (2017) La confiabilidad es la consistencia interna de los valores que son de 0 y 1 que sirve para comprobar, si el instrumento es fiable, bajo la estructura de sus dimensiones e ítems da a conocer la consistencia. Afirma igualmente que es muy práctico el proceso de validación, pero debe seguir los procesos de aplicación para encontrar la confiabilidad.

Tabla 6.
validación y confiabilidad de estrés laboral

Resumen de procesamiento		estrés laboral	
		N	%
Casos	Válido	249	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	249	100
Estadísticas de fiabilidad	Alfa de Cronbach	N de elementos 249	valor 0.722

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

En la tabla 6. Se indica que el valor de alfa de Cronbach es $0.722 < 0.81$, la muestra es suficiente bueno y admisible, porque está en rango alto, lo que certificara la firmeza o la confiabilidad de los resultados de estrés laboral.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos a través de la encuesta a la muestra de la investigación fueron plasmados en gráficos a través del software estadístico IBM SPSS versión 26, que permitió el desarrollo de gráficas inferenciales para poder determinar la relación de existente entre las estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los trabajadores de la empresa servicios Call Center del Perú.

Esta investigación se desarrolla con información obtenida en un plano transversal utilizando información científica del último lustro transcurrido en el cual abarcan documentos referidos al estrés laboral en el plano nacional e internacional. La estructura principal de investigación está relacionada a las variables de las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral, hitos teóricos que poseen material para analizar su información y relevancia en la problemática presentada.

La categorización de las variables se encuentra interrelacionada ante la pandemia del mortal virus de covid-19 y la posibilidad de desarrollar estrés laboral por parte de los trabajadores de la empresa Servicios Call Center del Perú, esto promueve el fortalecimiento de los conocimientos existentes sobre el estrés laboral y su asociación con las estrategias de afrontamiento, este trabajo de investigación presenta bases teóricas fundamentales para delimitar la responsabilidad estatal frente a la problemática planteada.

3.8. Aspectos éticos

De acuerdo con el establecimiento de la Universidad Telesup, es necesario contar con criterios que respeten y garanticen la ética del desarrollo de la investigación, por lo tanto, se expresa lo siguiente:

- El presente trabajo de investigación respeta la propiedad intelectual de las fuentes de información recopiladas, citando de manera pertinente con la norma de redacción de la Asociación Americana de Psicología.

- El planteamiento del problema, la recopilación de las fuentes de información, el análisis y la interpretación de la información se encuentra dentro de los principios éticos del Colegio Profesional de la respectiva carrera.
- El presente trabajo de investigación cumple de manera irrestricta los aspectos fundamentales y trascendentales establecidos en el código de ética de investigación de la Universidad Telesup.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Descripción de la variable estrategias de afrontamiento.

Tabla 7.

Distribución de frecuencia y porcentajes de estrategias de afrontamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	55	22.1	22.1	22.1
	A veces	139	55.8	55.8	77.9
	A menudo	47	18.9	18.9	96.8
	Siempre	8	3.2	3.2	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

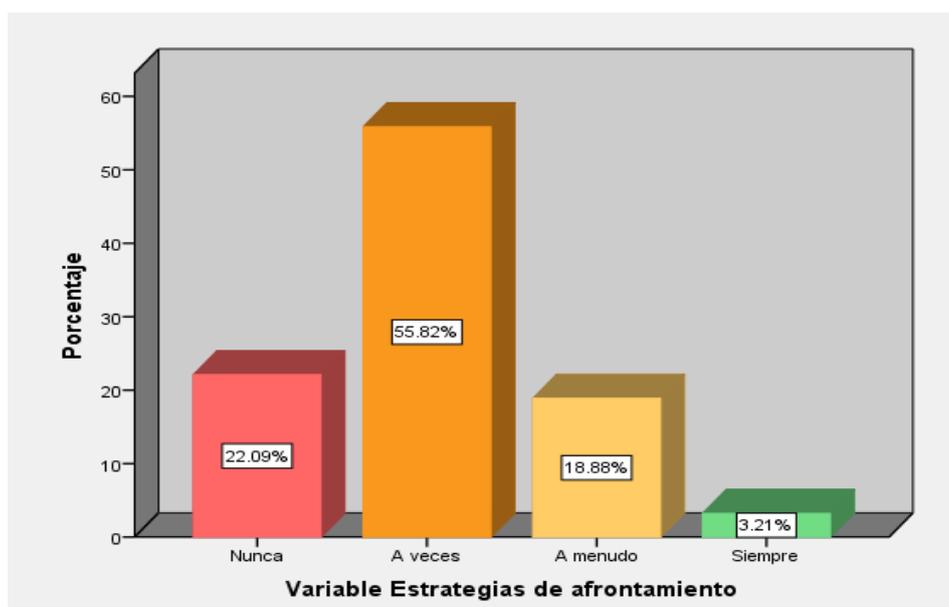


Figura 1. Porcentajes de la variable estrategias de afrontamiento

En la tabla 7 y la figura 1, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=55/249$ en la escala nunca, tiene el porcentaje de 22.1%, en la escala a veces, su frecuencia es de $n=139/249$, lo que representa es el 55.8%, de los trabajadores, y la presunción dentro del contexto tienen la capacidad de manejar las estrategias de afrontamiento al nivel indicado. En la escala de a menudo, la frecuencia es de $n=47/219$, lo que representa es el 18.9% y en la escala siempre su frecuencia es de $n=8/249$ con el porcentaje de 3.2%, en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

Descripción de la dimensión centrada en el problema

Tabla 8.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la Dimensión centrada en el problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	50	20.1	20.1	20.1
	A veces	133	53.4	53.4	73.5
	A menudo	57	22.9	22.9	96.4
	Siempre	9	3.6	3.6	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

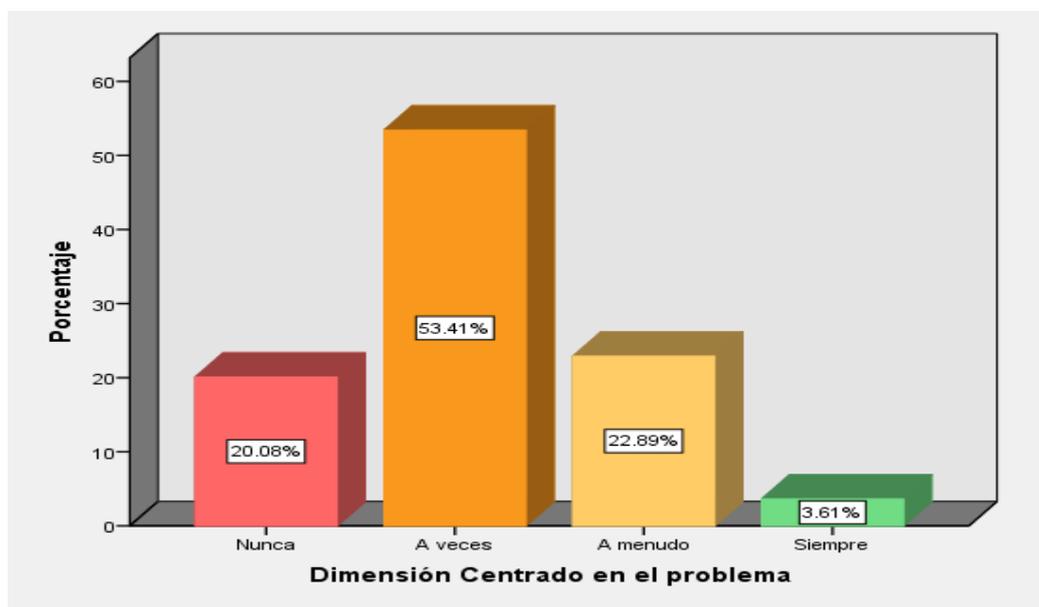


Figura 2. Porcentajes dimensión centrado en el problema

En la tabla 8 y la figura 2, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=50/249$ en la escala nunca, tiene el porcentaje de 20.1%, en la escala a veces, su frecuencia es de $n=133/249$, lo que representa el 53.4%, de los trabajadores, y la presunción dentro del contexto tienen la capacidad de manejar las estrategias de afrontamiento en el nivel indicado. En la escala de a menudo, la frecuencia es de $n=57/249$, lo representa el 22.9% y en la escala siempre su frecuencia es de $n=9/249$ con el porcentaje de 3.6%, en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

Descripción de la dimensión centrado en la emoción

Tabla 9.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la Dimensión centrado en la emoción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	56	22.5	22.5	22.5
	A veces	119	47.8	47.8	70.3
	A menudo	56	22.5	22.5	92.8
	Siempre	18	7.2	7.2	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

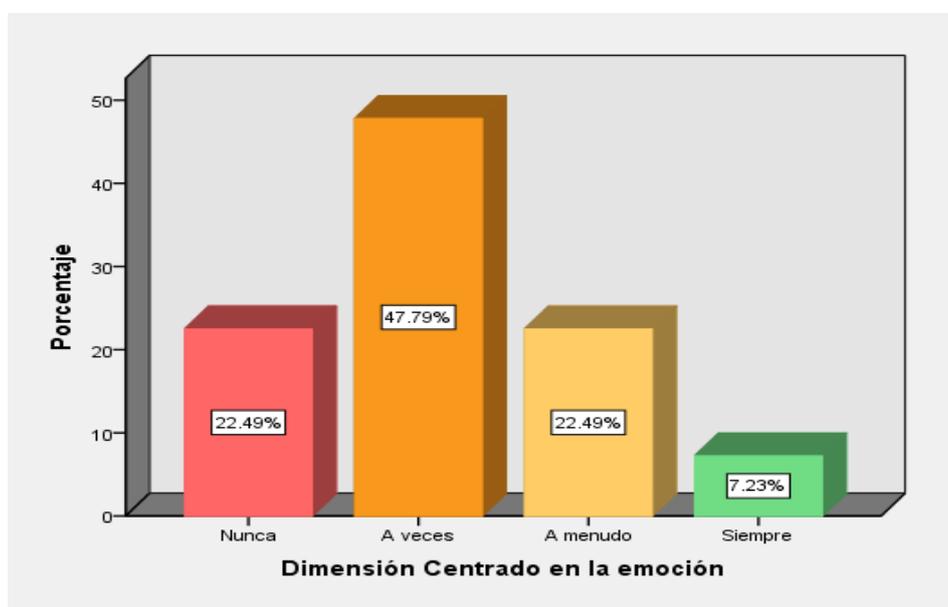


Figura 3. Porcentajes de la dimensión centrado en la emoción

En la tabla 9 y la figura 3, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=56/249$ en la escala nunca, tiene el porcentaje de 22.5%, en la escala a veces, su frecuencia es de $n=119/249$, lo que representa el 47.8%, de los trabajadores, y la presunción dentro del contexto tienen la capacidad de manejar las estrategias de afrontamiento en el nivel indicado. En la escala de a menudo, la frecuencia es de $n=56/249$, lo que representa es el 22.5% y en la escala siempre su frecuencia es de $n=18/249$ con el porcentaje de 7.2%, en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

Descripción de la variable estrés laboral.

Tabla 10.

Distribución de frecuencia y porcentajes de estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo.	48	19.3	19.3	19.3
	En desacuerdo	129	51.8	51.8	71.1
	De acuerdo	55	22.1	22.1	93.2
	Completamente de acuerdo.	17	6.8	6.8	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

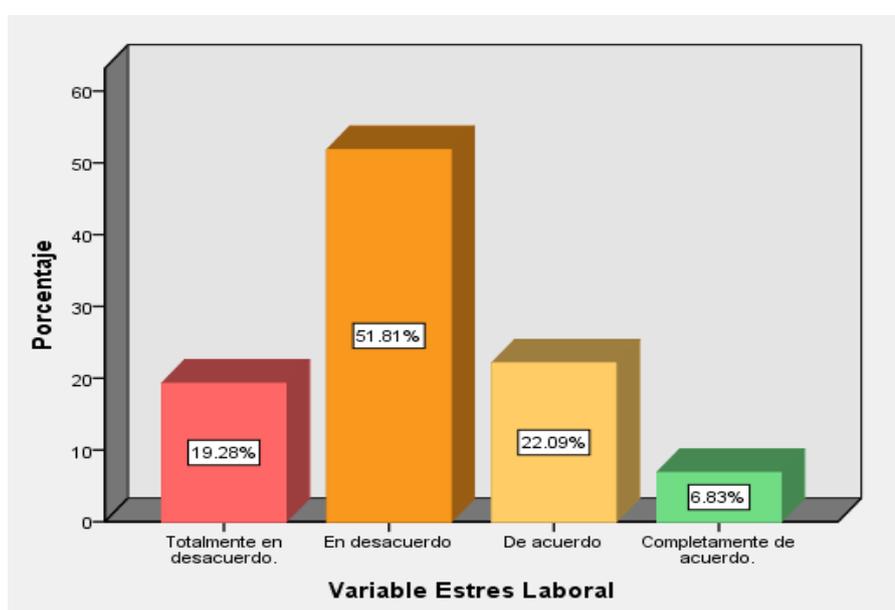


Figura 4. Porcentajes de la variable estrés laboral

En la tabla 10 y la figura 4, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=48/249$ en la escala totalmente en desacuerdo, tiene el porcentaje de 19.3%, en la escala en desacuerdo, su frecuencia es de $n=129/249$, lo que representa el 51.8%, de los trabajadores, y se presume que hay una percepción del estrés, en el entorno laboral en el nivel indicado. En la escala de acuerdo su frecuencia es $n=55/249$ lo que representa el 21.1% y en la escala completamente de acuerdo, su frecuencia es $n=17/249$, con el porcentaje de 6.8% en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

Descripción de la dimensión control de trabajo

Tabla 11.

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión control de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo.	78	31.3	31.3	31.3
	En desacuerdo	117	47.0	47.0	78.3
	De acuerdo	46	18.5	18.5	96.8
	Completamente de acuerdo.	8	3.2	3.2	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

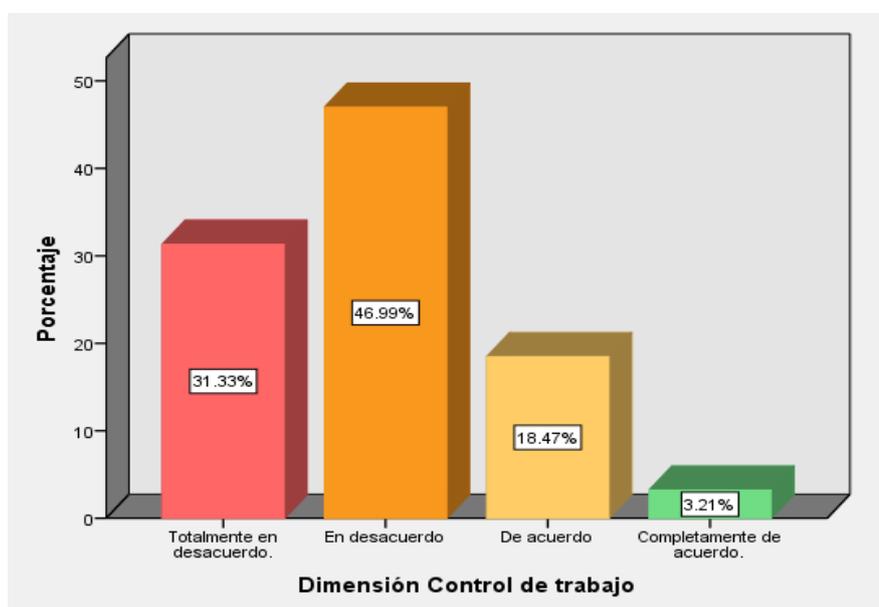


Figura 5. Porcentajes de la dimensión control de trabajo

En la tabla 11 y la figura 5, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=78/249$ en la escala totalmente en desacuerdo, tiene el porcentaje de 31.3%, en la escala en desacuerdo, su frecuencia es de $n=117/249$, lo que representa el 47%, de los trabajadores, y se presume que hay una percepción del estrés, en el entorno laboral en el nivel indicado. En la escala de acuerdo su frecuencia es $n=46/249$ lo que representa el 18.5% y en la escala completamente de acuerdo, su frecuencia es $n=8/249$, con el porcentaje de 3.2% en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

Descripción de la dimensión demanda de habilidades

Tabla 12.

Distribución de frecuencia y porcentajes Dimensión Demanda de habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo.	50	20.1	20.1	20.1
	En desacuerdo	166	66.7	66.7	86.7
	De acuerdo	18	7.2	7.2	94.0
	Completamente de acuerdo.	15	6.0	6.0	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

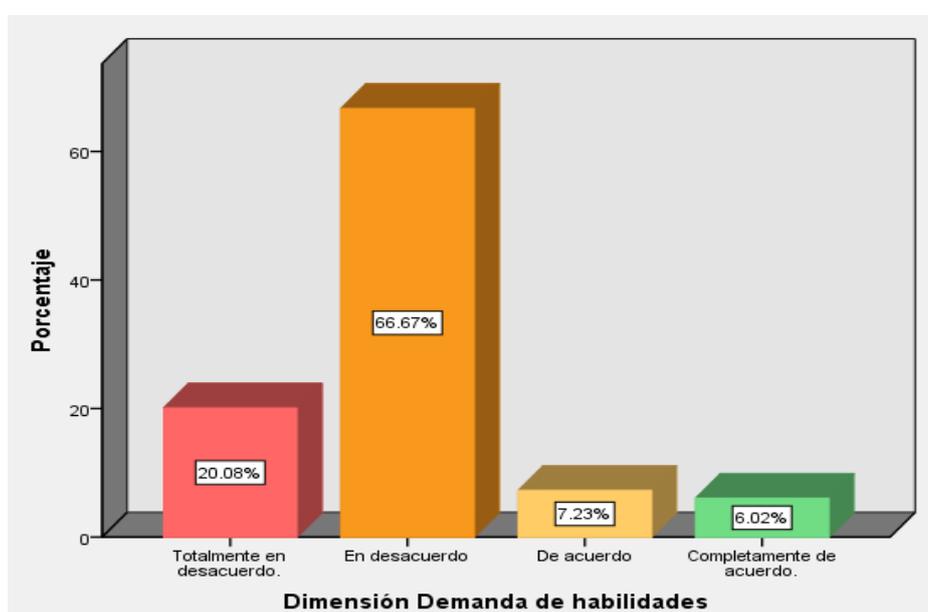


Figura 6. Porcentajes de la dimensión demanda de habilidades

En la tabla 12 y la figura 6, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=50/249$ en la escala totalmente en desacuerdo, tiene el porcentaje de 20.1%, en la escala en desacuerdo, su frecuencia es de $n=166/249$, lo que representa el 66.7%, de los trabajadores, y se presume que hay una percepción del estrés, en el entorno laboral en el nivel indicado. En la escala de acuerdo su frecuencia es $n=18/249$ lo que representa el 7.2% y en la escala completamente de acuerdo, su frecuencia es $n=15/249$, con el porcentaje de 6% en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

Descripción de la dimensión demanda de trabajo

Tabla 13.

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión Demanda de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo.	66	26.5	26.5	26.5
	En desacuerdo	130	52.2	52.2	78.7
	De acuerdo	46	18.5	18.5	97.2
	Completamente de acuerdo.	7	2.8	2.8	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

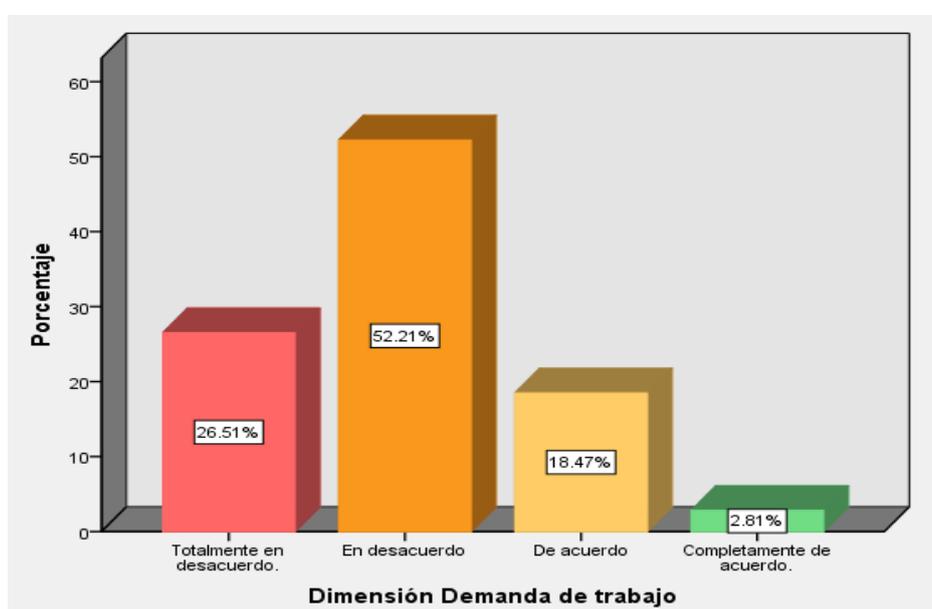


Figura 7 Porcentajes de la dimensión demanda de trabajo

En la tabla 13 y la figura 7, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=66/249$ en la escala totalmente en desacuerdo, tiene el porcentaje de 26.5%, en la escala en desacuerdo, su frecuencia es de $n=130/249$, lo que representa el 52.2%, de los trabajadores, y se presume que hay una percepción del estrés, en el entorno laboral en el nivel indicado. En la escala de acuerdo su frecuencia es $n=46/249$ lo que representa es el 18.5% y en la escala completamente de acuerdo, su frecuencia es $n=7/249$, con el porcentaje de 2.8% en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

Descripción de la dimensión apoyo social

Tabla 14.

Distribución de frecuencia y porcentajes dimensión apoyo social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo.	53	21.3	21.3	21.3
	En desacuerdo	149	59.8	59.8	81.1
	De acuerdo	33	13.3	13.3	94.4
	Completamente de acuerdo.	14	5.6	5.6	100.0
	Total	249	100.0	100.0	

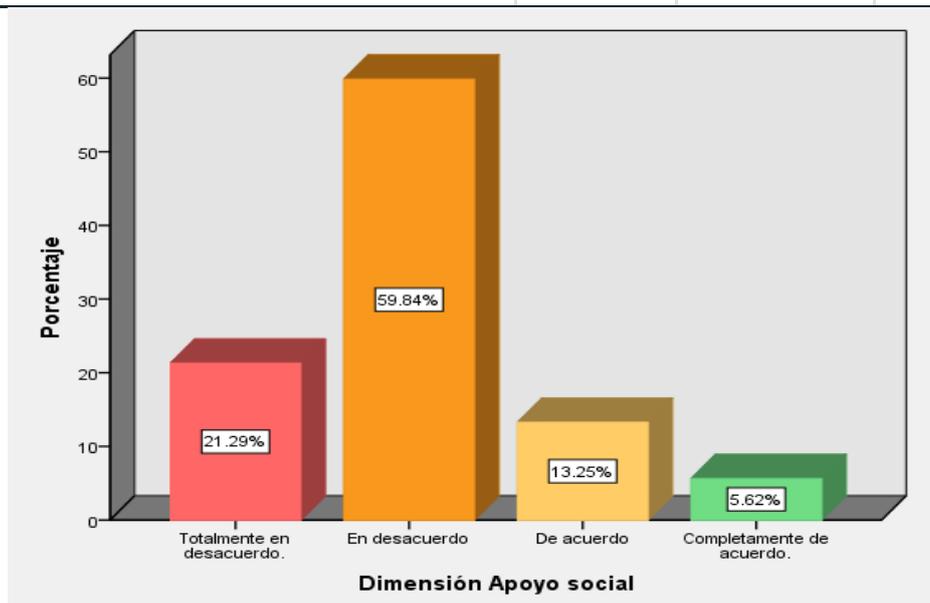


Figura 8. Porcentajes de la dimensión apoyo social

En la tabla 14 y la figura 8, se observa en la distribución, de la frecuencia de $n=53/249$ en la escala totalmente en desacuerdo, tiene el porcentaje de 21.3%, en la escala en desacuerdo, su frecuencia es de $n=149/249$, lo que representa el 59.8%, de los trabajadores, y se presume que hay una percepción del estrés, en el entorno laboral en el nivel indicado. En la escala de acuerdo su frecuencia es $n=33/249$ lo que representa el 13.3% y en la escala completamente de acuerdo, su frecuencia es $n=14/249$, con el porcentaje de 5.6% en el personal de servicios Call Center, de Cercado de Lima.

4.2. Resultados Inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad de la variable

H_0 : Las variables estrategia de afrontamiento y estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima 2020, no siguen una distribución normal.

H_1 : Las variables estrategia de afrontamiento y estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima 2020, si siguen una distribución normal.

Prueba de estadística Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 15.

Resumen de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra

		Variable Estrategias de afrontamiento	Variable Estrés Laboral
N		249	249
Parámetros normales ^{a,b}	Media	38.15	43.87
	Desviación estándar	9.355	7.291
Máximas extremas	diferencias Absoluta	.053	.057
	Positivo	.053	.057
	Negativo	-.043	-.048
Estadístico de prueba		.053	.057
Sig. asintótica (bilateral)		.082 ^c	.046 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 15, se muestra que la prueba de la normalidad de las variables, donde se puede apreciar el valor de la probabilidad de una variable, a la otra es diferente en su significancia. En la variable de estrategias de afrontamiento su nivel es $p=0.082 > 0.05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 , esto quiere decir que la distribución es normal. En la variable estrés laboral, su nivel de significancia es $p = 0.046 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , es decir, los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, no tenemos evidencias claras, que la variable estrés laboral no se distribuye según ley normal, entonces aplicaremos estadísticas no paramétricas. Se realizará el análisis de coeficiente con Rho de Spearman

4.2.2. Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis estadísticos:

H_1 : Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

H_0 : No Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 16.

Coefficiente de correlación y significación de estrategias de afrontamiento y estrés laboral

			Variable Estrategias de afrontamiento	Variable Estrés Laboral
Rho de Spearman	Variable Estrategias de afrontamiento	Coeficiente de correlación	1.000	.830**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	249	249
	Variable Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	.830**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	249	249

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se aprecian los resultados de las variables, Para saberlo se ha estudiado el coeficiente de determinación que es de 0.830, con una correlación positiva alta. Además, el nivel de la significancia de Rho de Spearman es el $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Por lo tanto, Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis estadísticas:

H_1 : Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

H_0 : No Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 17.

Coefficiente de correlación y significación de centrado en el problema y estrés laboral

		Dimensión Centrado en el problema	Variable Estrés Laboral
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1.000
	Centrado en el problema	Sig. (bilateral)	.000
		N	249
Variable Estrés Laboral	Centrado en el problema	Coefficiente de correlación	.762**
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	249

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se aprecian los resultados de las variables, Para saberlo se ha estudiado el coeficiente de determinación que es de 0.762, con una correlación positiva alta. Además, el nivel de la significancia de Rho de Spearman es el $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Por lo tanto, Existe relación entre la dimensión centrada en el problema y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis estadísticas:

H_1 : Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

H_0 : No Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 18.

Coefficiente de correlación y significación de centrado en la emoción y estrés laboral

		Dimensión centrada en la emoción	Variable estrés laboral
Rho de Spearman	Dimensión centrada en la emoción	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	249
	Variable estrés laboral	Coefficiente de correlación	.706**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	249

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se aprecian los resultados de las variables, Para saberlo se ha estudiado el coeficiente de determinación que es de 0.706, con una correlación positiva alta. Además, el nivel de la significancia de Rho de Spearman es el $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Por lo tanto, Existe relación entre la dimensión centrada en la emoción y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.

V. DISCUSIÓN

El estrés laboral, es uno de los principales factores que altera el trabajo de los diversos profesionales, sin embargo, se presenta con mayor frecuencia en trabajadores que tienen aproximaciones con el trato con clientes, como es el caso de los trabajadores de call center, los niveles de estrés suelen ser más elevados, no obstante, existen procesos cognitivos con los cuales se puede manejar de manera directa e indirecta este tipo de situaciones, a lo que enfocamos como estrategias de afrontamiento. De este modo, es que se presenta la necesidad de estudiar el estrés laboral en los trabajadores de call center, se pretende establecer la relación entre las estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los trabajadores de call center, de igual forma se conocieron los niveles las estrategias de afrontamiento con él resultado de 55.8% y de estrés laboral con 51.8% en desacuerdo, las características de uso y nivel de ambas variables de acuerdo con el sexo.

*En la investigación de la hipótesis general, la cual se menciona que existe relación directa entre las estrategias de afrontamiento y estrés laboral, dado que en la presente investigación se halló una correlación directa entre ambas variables ($p=0.000<0.05$), dato que se confirma con las investigaciones de Rosales (2018) donde se indica que existe correlación directa ($p = 0,008$) entre ambas variables, de igual modo de confirma con el estudio de Barragán (2016) en donde se halló que existe correlación directa ($p = 0.002$) entre ambas variables, los resultados mostrados, son respaldados por la teoría de Lazarus y Folkman (1984) en donde menciona que el estrés se produce cuando la persona considera que las exigencias que se enfrenten dentro del entorno donde se desarrolla es muy exigente y sobrepasa sus propios recursos, de este modo, se generan consecuencias negativas como dolores crónicos, malestar general y deserción general, no obstante, las estrategias de afrontamiento son acciones de tipo cognitivo conductual, las cuales se presentan a modo de ayuda y permiten que el sujeto a través del uso de las mismas, restaure el equilibrio dentro de su organismo, por ello, al existir altos niveles de estrés, el uso de las estrategias de afrontamiento también serán muy altos.

En el nivel de estrés laboral, se identificó que 51.8% de los trabajadores presentan nivel alto en desacuerdo con el estrés, dato que se confirma con la investigación de Mendoza, Talledo y Ugar (2019) donde el 58% de su muestra presenta nivel alto de estrés, también con el estudio de Benavente (2016) en donde se indica que el 38% de los evaluados presenta nivel alto de estrés y finalmente, coincide con el estudio de Porto (2015) donde se identificó que el 60% de los trabajadores presentan nivel alto de estrés, los datos encontrados son respaldados por Williams y Cooper (2004) quienes mencionan que el estrés es un problema de riesgo psicosocial, que genera consecuencias negativas y se presenta en todos los planos de la vida, asimismo Maz (2017) menciona que el estrés laboral, es la respuesta del organismo cuando los recursos propios del trabajador no son los suficientes o no alcanzan para dar respuestas a las demandas del entorno, indicando que cuando el nivel de estrés es alto, se presentan consecuencias físicas y emocionales.

En consecuencia, se identificaron las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los trabajadores, determinando que el 53.4% de los profesionales evaluados, en nivel a veces utilizan las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, estos datos coinciden con la investigación de Álvarez, Buitrago y Hoyos (2015) en donde se identificó que el 53% de los evaluados utilizan las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, de igual forma, coincide con el estudio de Mendoza, Talledo y Ugar (2019) en donde se identificó que el 58% de los evaluados utilizan las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, finalmente, coinciden con el estudio de Porto (2015) donde se muestra que el 53% de los evaluados, utilizan las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, los datos encontrados se respaldan con el aporte de Carver (1989) quien menciona que las estrategias de afrontamiento son comportamientos y pensamientos que se orientan a controlar las excesivas demandas que superan los recursos personales, por ello, indican que si existen dos tipos, las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, donde el individuo afronta directamente el problema que atraviesa y la solución es permanente, mientras que en las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, el individuo enfoca su esfuerzo para controlar las emociones, ya que es consciente de que el evento sobre pasa sus recursos dando soluciones temporales.

En conclusión, al presentarse mayores niveles de estrés, los trabajadores utilizan más estrategias de afrontamiento, las cuales pueden variar de acuerdo con el sexo, porque el sexo femenino tiende a centrarse en las emociones, mientras que el sexo masculino tiende a afrontar directamente, el problema.

VI. CONCLUSIONES

El estrés es un problema de tipo sicosocial que afecta a más del 50% de la población mundial en todos los espacios de la vida generando consecuencias negativas, tanto como para la salud física y mental, por ello, se observa que en el plano personal la persona comienza a tener un deterioro en sus relaciones, en el plano familiar surgen las separaciones y las conductas de riesgo en los hijos y dentro del plano laboral, se observa un déficit en la productividad.

Se determinó que, si existe una relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral, con un coeficiente de 0.830, con una correlación positiva alta. Además, el nivel de la significancia es el $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Y su valor de la variable en la escala de estrategias de afrontamiento, en nivel de a veces es de 55.8% y en estrés laboral es de 51.8% en nivel de la escala, de acuerdo a ello, se pudo demostrar que se permite que el sujeto a través del uso de estas, restaure el equilibrio dentro de su organismo, por ello, al existir altos niveles de estrés, será importante el uso de las estrategias de afrontamiento también, donde se presume que hay una percepción de estrés laboral al nivel indicado, en el personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima.

Se determinó que, si existe una relación entre y las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y el estrés laboral, con un coeficiente de 0.762, con una correlación positiva alta. Además, el nivel de la significancia es el $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Y su valor de la variable en la escala de estrategias de afrontamiento centradas en el problema, en nivel de a veces es de 53.4% y en estrés laboral es de 51.8% en nivel de la escala, de acuerdo. Es cuando el organismo genera una respuesta de los recursos propios del trabajador, y a no ser los suficientes, o no alcanzan para dar respuesta a las demandas del entorno, al nivel de estrés es alto, se presentan consecuencias físicas y emocionales, en el personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima.

Se determino que, si existe una relación entre y las estrategias de afrontamiento centrada en la emoción y el estrés laboral, con un coeficiente de 0.706, con una correlación positiva alta. Además, el nivel de la significancia es el p

= 0.000 < 0.05, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Y su valor de la variable en la escala de estrategias de afrontamiento centrada en la emoción, en nivel de a veces es de 47.8% y en estrés laboral es de 51.8% en nivel de la escala, de acuerdo. debido a que el individuo enfoca su esfuerzo para controlar las emociones, ya que es consciente de que el evento sobrepasa sus recursos, dando soluciones temporales en el personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima.

VII. RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la Gerencia de la empresa Servicio Call Center del Perú implementar programas para todo el personal, de tal forma que aprendan a conocer a fondo las estrategias de afrontamiento y de esta manera, equilibrar las situaciones estresantes.

Se le recomienda a la Gerencia de la empresa Servicio Call Center del Perú implementar diversas estrategias como: incentivar las acciones mediante el feedback para fortalecer la comunicación, implementar un sistema de motivación e incentivos que cubran las expectativas reales de los trabajadores.

Se le recomienda a la Gerencia de la empresa Servicio Call Center del Perú implementar actividades de ocio, sesiones grupales para que el personal pueda expresar sus emociones a manera de terapia grupal.

Por otro lado, a la empresa de servicios Call Center del Perú, se le recomienda fomentar los estudios sobre el estrés y efectos en la pandemia en el personal de la empresa. Así mismo, como medida preventiva de manera general, aplicar el cuestionario de estrés laboral, para identificar necesidades ante los problemas emocionales y de este modo, intervenir oportunamente para poder fortalecer la calidad de vida del personal durante este tiempo de emergencia sanitaria que estamos viviendo.

Finalmente, se recomienda realizar acciones como charlas, talleres de soporte emocional y programas en coordinación con psicólogos, especialistas y expertos en la materia con el propósito de apoyar a los trabajadores de la división de recursos humanos para disminuir los niveles de estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L., Buitrago, M., & Hoyos, S. (2015). Formas de estrés laboral percibidas por asesores de Empresas Call Center de la Ciudad de Medellín. *Tesis de Pregrado*. Universidad Minuto de Dios, Antioquía, Colombia.
- Barragán, E. (2016). Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact Center de Bogotá en el 2015. *Tesis de Maestría*. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- B. Osorio R. & Zuñiga, (2019). Factores de Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral en la Empresa Inversiones V & P SAC - Chorrillos. Lima. Lima: Tesis_Univesidad Telesup.
- BBC Brasil. (2020). Secuelas del coronavirus: los pacientes que siguen sufriendo problemas tras haber superado el covid-19. *Redacción Brasil*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-53759283>
- Benavente, M. (2016). El estrés y la velocidad de anticipación en los Call Centers. *Tesis de doctorado*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina Universitaria*, 12(47), 142-143. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-hans-selye-sus-ratas-estresadas-x1665579610537461>
- Betancourt-Cravioto, M. (2009). VIII. La respuesta local ante una pandemia de influenza. *Gaceta Medica De Mexico*, 145(4), 318-321. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de http://anmm.org.mx/gmm/2009/n4/54_vol_145_n4.pdf
- Burke R., & Richardson A. (1991). *Stress in the Community*. Chicago: Stress Medicine.
- Castillo, M., & Jesús, A. d. (2011). *Estrés ambiental e impacto de los factores ambientales en la escuela*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://biblat.unam.mx/es/revista/pampedia-xalapa-ver/articulo/estres-ambiental-e-impacto-de-los-factores-ambientales-en-la-escuela>.

- Carrillo M, P. (2019). Caracterización de la demanda laboral, con información administrativa. *Documentos de proyecto 0 CEPAL*, Vol 2, No. 15.
- Carron, A., V., & Chelladurai, P. (1981). Cohesion as a factor in sport performance. *International Review of Sport Sociology*, 16, 2-41.
- Carver, C. (1997). Breve Cope. *Revista internacional de medicina del Comportamiento.*, 4(1), 92 – 100.
- Cooper, C., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Cruz, A. (2016). Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de un Call Center. *Tesis de maestría*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Curto, M. D., Gómez, M. L., López, M. V., & García, F. J. (2011). *Factores ambientales estresantes en el quirófano de urología*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3807377.pdf>
- Elena, H.-M., Sandra, C.-R., & Guadalupe, L.-S. M. (2007). *Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-de-enfermeria-del-instituto-mexicano-del-seguro-social/articulo/estrategias-de-afrontamiento-ante-el-estres-laboral-en-enfermeras>
- Edelwich J., & Brodsky A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Europa Press. (2020). La OMS alerta de los efectos secundarios graves a largo plazo del Covid-19. *Efectos del COVID-19*. Obtenido de <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-oms-alerta-efectos-secundarios-graves-largo-plazo-covid-19-20201030173803.html>
- Figuroa. M, , & Cohen. S. (2003). Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés. *Facultad de psicología.*, Capítulo 3-10.

- Flores, D., & Paredes C, G. (2009). *Afrontamiento al estrés, dinámica familiar y respuesta al tratamiento médico en pacientes con cáncer de mama*. Arequipa, Perú.: Tesis. Universidad Católica de Santa María, .
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229.
- García, A. J. (2007). *Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=14290109>
- Gaytán, D. A., Valerio, A. V., & Muñiz, C. G. (2014). Infección del nuevo coronavirus: nuevos retos, nuevos legados. *Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 52(4), 438-441. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-medica-del-instituto-mexicano-del-seguro-social/articulo/infeccion-del-nuevo-coronavirus-nuevos-retos-nuevos-legados>
- Goncalves, L., Feldman, L., & Guarino, L. R. (2013). *Estrés laboral, sensibilidad egocéntrica negativa y salud en profesionales venezolanos*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3020268.pdf>
- Hernández, J. R. (2006). *El desencuentro entre la salud mental y la salud de los trabajadores*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-34662006000400017
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hon, A., Chan, W., & Lu, L. (2013). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 416-424.
- Jiménez, J. B. (2003). *Estrés laboral asistencial: el síndrome del "burnout" en Trabajo Social*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=802087>

- Johnson J., V., & Hall E., M. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the S
- Karasek R., A. (1981). Job Socialisation and Job Strain; The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Desing. En B. Gardell , & C. Johansson., En *Working Lif* (págs. 75-94). Chichester:: John Wiley and Sons.wedish working population. New York: American Journal of Public.
- Karasek R., A. (1981). Job Socialisation and Job Strain; The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Desing. En B. Gardell , & C. Johansson., *En Working Lif* (págs. 75-94). Chichester:: John Wiley and Sons.
- Karasek, R. , & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA: Basic Books.
- Kareaga, A. A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 77-93. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/91077.pdf>
- Lazarini, J. J., & Solís, A. E. (2012). *Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/2965>
- Lazarus R. , S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Nueva York: Springer.
- Lazarus R., S. (1996). *Psychological Stress and the Coping Process*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2008). Work Organization and Work-Related Stress. En K. Gardiner, & M. Harrington, *Occupational Hygiene* (págs. 421-432). New Jersey: Wiley.
- López-Mena, L., & Alvarez, J. C. (2011). *Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/rdp/article/view/17282>

- Mendoza, A., Talledo, L., & Ugaz, P. (2019). Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. XXXX
- Moos R., H., & Schaefer J., A. (1993). Coping resources and processes. En Goldberger L. , & S. Breznitz, *Theoretical and clinical aspects* (págs. 234-257). Nueva Yor: Free Press.
- Monterrosa, A.; Dávila, R.; Mejía, A.; Contreras, J.; Mercado, M. Y Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. Recuperado de Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud, 23(2), pp. 195-213
- Mulholland. (2004). "Workplace resistance in an Irish call center: slammin, scammin, smokin and leavin". *Work Employment and society*, vol. 18 (4)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19). *Informativo sobre COVID-19*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAiA-f78BRBbEiwATKRRBBzVpQ6rtY6ZRzXjRAD0mY7jstsq7CoyBSW2PGIW5xehcS62nsrtjhoCLE8QAvD_BwE
- Pachón, G. A., & Guerrero, J. (2010). *Condiciones de trabajo, estrés y salud autorreportadas de los trabajadores docentes y no docentes de una institución privada de educación superior*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3865713.pdf>
- Porto, P. (2015). Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. *Tesis de doctorado*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.
- Quispe, K. (2018). Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Robbins. (1999). *Comportamiento organizacional*. México.: Editorial Prentice-Hall 8° edición.

- Robbins P., S. (1988). Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice-Hall Hispanoamericana 3a. ed.
- Rodríguez, R., , Roque, Y.,, & Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Guatemala: Revista Internacional De Psicología.
- Rojas C, E. G. (2008). <https://core.ac.uk/download/pdf/323353674.pdf>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos28/apoyopadres/apoyo-padres.shtml>
- Romero, M. (2017). Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Rosales, R. (2018). Estrés laboral en asesores telefónicos de un call center del distrito de Lince. *Tesis de pregrado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Ross, G. (1997). Career stress responses among hospitality employees. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 41-51.
- Ruiz, A. P. (1996). *El estrés en la educación*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2282719>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 3(1), 141-157. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=33730109>
- Selye, H. (1956 - 1980). The Stress of Life. En H. C, & S. H., Selye's Guide to Stress Research (pág. Vol. I). Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- Silva, J. P. (2012). *Salud mental, estresores y recursos psicosociales en jóvenes estudiantes en situación de riesgo*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <http://eprints.ucm.es/7204>
- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo / baja recompensa. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 1, 27-41.

- Slipack O. (1996). *Estrés laboral*. Buenos Aires: Alcmeon.
- Soria, M. S., & Schaufeli, W. B. (2002). *Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de http://comisionnacional.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/textos/online/rev_insht/2002/20/secciontexttextcompl1.pdf
- Suay, F., Ricarte, J. J., & Salvador, A. (2007). *Indicadores psicológicos de sobreentrenamiento y agotamiento*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://rpd-online.com/article/view/102>
- Suárez, J., Huaraca, L., & Paladines, G. (2017). Desarrollo turístico de los mercados municipales en centros históricos. Quito, Ecuador: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/570>.
- Suay, F., Ricarte, J. J., & Salvador, A. (2007). Indicadores psicológicos de sobreentrenamiento y agotamiento. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <https://rpd-online.com/article/view/102>.
- Toro, J. (1983). Estres y Enfermedad. En Psicobiología. Interrelación de Aspectos Experimentales. Barcelona: Herder.
- Uriarte, V., & Raúl, R. (2010). *La propagación del miedo en las sociedades contemporáneas. La influenza en México*. Recuperado el 2 de 11 de 2020, de <http://132.248.9.34/hevila/elcotidiano/2010/no159/4.pdf>
- Villegas, O. (2017). Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017. *Tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Williams S, W., & Cooper L., T. (2002). Manejo del estrés en el trabajo: Plan de acción detallado para profesionales. United States: Editorial El Manual Moderno.
- Zeidner, M. (1995). El rasgo de personalidad se correlaciona con la inteligencia. En H. Saklofske D, & M. Zeidner, Manual internacional de personalidad e inteligencia (págs. 299–319). Israeli: Plenum Press.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	MÉTODOS Y MATERIALES
Problemas General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable estrategias de afrontamiento		Tipo investigación:
¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal de servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021?	Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.	Existe relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral del personal de Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2020.	Estrategias de afrontamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Centrado en el problema 2. Centrado en la emoción 	<ul style="list-style-type: none"> • Básica Nivel: <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	VARIABLE	DIMENSIONES	Diseño de Investigación:
			Variable de estrés laboral		
¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y el estrés laboral en el personal de la empresa de	Determinar la relación que existe entre y las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y el estrés laboral en el personal de la empresa servicios Call Center	Existe relación entre las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y el estrés laboral en el personal de la empresa servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.	Estrés laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de trabajo 2. Demanda de habilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • No experimental Población: 249

<p>servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el estrés laboral en el personal en la empresa servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021?</p>	<p>del Perú, Cercado de Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el estrés laboral en el personal en la empresa Servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.</p>	<p>Existe relación entre las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el estrés laboral en el personal de la empresa servicios Call Center del Perú, Cercado de Lima, 2021.</p>		<p>3. Demanda de trabajo.</p> <p>4. Apoyo social.</p>	<p>ambos sexos.</p> <p>Muestreo probabilístico.</p> <p>Técnica: Observación Encuesta</p> <p>Instrumentos: *Cuestionario escala de afrontamiento BriefCope 28</p> <p>*Cuestionario de Karasek.</p>
---	--	--	--	---	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable x	Dimensiones	Indicadores				
		Nombre	Atributo	Nivel	Unidad operacional	Rango y puntaje
Estrategias de afrontamiento	1. Centrado en el problema	<ul style="list-style-type: none"> Afrontamiento activo. Planificación. Reformulación positiva. Aceptación. Humor. Búsqueda de apoyo emocional. Búsqueda de apoyo instrumental 	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (0) A veces (1) A menudo (2) Siempre (3) 	Liker t	2,5,7,10,12,14,16,17,18,20,23,24,25,28.	13 - 18 Nunca 20 - 82 A veces 25 - 91 A menudo +Siempre
	2. Centrado en la emoción	<ul style="list-style-type: none"> Renuncia. Auto distracción. Negación. Religión. Uso de sustancias. Autoculpa. Descarga emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (0) A veces (1) A menudo (2) Siempre (3) 	Liker t	1,3,4,6,8,9,11,13,15,19,21,22,26,27	30 - 98 Nunca 45 - 02 A veces 54 - 37 A menudo +Siempre
Variable Y	Dimensiones	Indicadores				
		Nombre	Atributo	Nivel	Unidad operacional	Rango y puntaje
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> Control de trabajo 	Trabajo de baja tensión con demandas bajas y mucho control	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo De acuerdo 	Liker t	1,2,3,4,5,6,7,8	37- 53 Totalmente en desacuerdo.

			<ul style="list-style-type: none"> • Completamente de acuerdo. 			48 - 47 En desacuerdo
	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de habilidades 	Trabajo pasivo, donde hay bajo control y baja demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo. • En desacuerdo • De acuerdo • Completamente de acuerdo. 	Likert	9,10,11,12,13,14	55 - 76 De acuerdo +Completamente de acuerdo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de trabajo 	Trabajo activo donde hay altas demandas y control alto	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo. • En desacuerdo • De acuerdo • Completamente de acuerdo. 	Likert	15,16,17,18	
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social 	Trabajos con alta tensión donde existen muchas demandas, pero poco control laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo. • En desacuerdo • De acuerdo • Completamente de acuerdo. 	Likert	19,20,21,22,23,24	

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario

ESCALA DE AFRONTAMIENTO BRIEFCOPE 28

A continuación, encontrará una serie de preguntas la manera en afronta los problemas que surgen en el acontecer diario. Los resultados de este cuestionario serán exclusivamente confidenciales, su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo. Debe marcar de manera precisa en el casillero que se asemeje con sus sentimientos respecto al afrontamiento de problemas.

No existen respuestas buenas o malas.

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Intento conseguir que alguien me ayude o me aconseje sobre lo que debo hacer.				
2. Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
3. Acepto lo que está sucediendo en realidad.				
4. Recorro al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
5. Me digo a mí mismo "esto no es real".				
6. Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7. Hago bromas sobre ello.				
8. Me critico a mí mismo.				
9. Consigo apoyo emocional de otros.				
10. Tomo medidas para intentar que la situación mejore.				
11. Renuncio a tratar de ocuparme de ello.				
12. Digo cosas para dar rienda suelta a los sentimientos desagradables.				
13. Me niego a creer que haya sucedido.				
14. Intento ver la situación de manera				

positiva.				
15. Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.				
16. Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.				
17. Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.				
18. Busco algo bueno en lo que está sucediendo.				
19. Me río de la situación.				
20. Rezo o medito.				
21. Aprendo a vivir con ello.				
22. Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o salir a pasear.				
23. Expreso mis sentimientos negativos.				
24. Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo.				
25. Renuncio al intento de hacer frente al problema.				
26. Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.				
27. Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28. Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

Cuestionario de Karasek

Instrucciones: Las siguientes preguntas se relación con el trabajo que Usted realiza y las relaciones de su entorno profesional. Favor de marcar una sola de las casillas por cada pregunta, aplicando el significado de la siguiente escala:

1=Totalmente en desacuerdo.
2=En desacuerdo.

3=De acuerdo.
4=Completamente de acuerdo.

¡Gracias por su colaboración !

Preguntas	Escala			
	1	2	3	4
Control del trabajo				
1. Puedo decidir cómo hacer mi trabajo				
2. Son otros los que toman las decisiones de cómo hacer el trabajo				
3. Tengo mucha participación en las decisiones sobre el trabajo				
4. Decido con que velocidad debo hacer mi trabajo				
5. Mi horario de trabajo es flexible				
6. Puedo decidir cuándo tomar un descanso en la jornada laboral				
7. Puedo decidir con quién trabajo				
8. Tengo mucha participación en planear el ambiente de trabajo				
Demanda de Habilidades	1	2	3	4
9. Tengo que hacer las mismas cosas una y otra vez				
10.El trabajo me ofrece una variedad de cosas interesantes				
11.Mi trabajo es aburrido				
12.Tengo posibilidades de aprender nuevas cosas en mi trabajo				
13.Mi trabajo me exige un elevado nivel de destrezas y conocimientos				
14.Mi trabajo requiere que tome la iniciativa				
Demandas del trabajo	1	2	3	4
15.Tengo que trabajar muy rápido				
16.Tengo que trabajar con mucha intensidad				
17.Tengo suficiente tiempo para hacerlo todo				
18.Diferentes compañeros en el trabajo me piden cosas que pienso que es difícil de combinar				
Apoyo Social	1	2	3	4
19.Con cuanta frecuencia obtiene ayuda y apoyo de los colegas				
20.Con cuanta frecuencia los colegas están dispuestos a oír sus problemas relacionados con el trabajo				
21.Con cuanta frecuencia consigue ayuda y apoyo de su jefe inmediato superior				
22.Con cuanta frecuencia su jefe inmediato superior está dispuesto a escuchar sus problemas				
23.Sí obtiene suficiente información de sus superiores				
24.Sí obtiene información consistente de sus superiores				

Anexo 4. Validación de instrumentos.

Certificado de validez de contenido del Inventario de afrontamiento al estrés Brief cope28

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

Importante: Este instrumento se está validando para su aplicación en la población de Trabajadores de una Empresa de alimentos básicos.

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Centrado en el problema			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Nº ítem	Ítems originales	Ítems Modificados							
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy	Se mantiene	X		X		X		
5	Me digo a mí mismo "esto no es real".	Se mantiene	X		X		X		
7	Hago bromas sobre ello.	Se mantiene	X		X		X		
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	Se mantiene	X		X		X		
12	Digo cosas para dar rienda suelta a los sentimientos desagradables.	Se mantiene	X		X		X		
14	Intento ver la situación de manera positiva.	Se mantiene	X		X		X		
16	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	Se mantiene	X		X		X		
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	Se mantiene	X		X		X		

18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	Se mantiene	X		X		X		
20	Rezo o medito.	Se mantiene	X		X		X		
23	Expreso mis sentimientos negativos.	Se mantiene	X		X		X		
24	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superarlo	Se mantiene	X		X		X		
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.	Se mantiene	X		X		X		
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 2: Centrado en la emoción									
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados							
1	Intento conseguir que alguien me ayude o me aconseje sobre lo que debo hacer	Se mantiene	X		X		X		
3	Acepto lo que está sucediendo en realidad	Se mantiene	X		X		X		
4	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	Se mantiene	X		X		X		
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.	Se mantiene	X		X		X		
8	Me critico a mí mismo.	Se mantiene	X		X		X		
9	Consigo apoyo emocional de otros.	Se mantiene	X		X		X		
11	Renuncio a tratar de ocuparme de ello	Se mantiene	X		X		X		

13	Me niego a creer que haya sucedido.	Se mantiene	X		X		X		
15	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	Se mantiene	X		X		X		
19	Me río de la situación.	Se mantiene	X		X		X		
21	Aprendo a vivir con ello.	Se mantiene	X		X		X		
22	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o salir a pasear.	Se mantiene	X		X		X		
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	Se mantiene	X		X		X		
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido	Se mantiene	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
Psicóloga Clínica
CPsP 19373

SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE
DNI: 10645773
Especialidad del validador: Psicóloga Clínica

8 de marzo del 2021

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

Certificado de validez de contenido del Inventario del Cuestionario de Karasek

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

Importante: Este instrumento se está validando para su aplicación en la población de Trabajadores de una Empresa de alimentos básicos.

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Control de trabajo									
Nº ítem	Ítems originales	Ítems Modificados							
1	Puedo decidir cómo hacer mi trabajo	Se mantiene	X		X		X		
2	Son otros los que toman las decisiones de cómo hacer el trabajo	Se mantiene	X		X		X		
3	Tengo mucha participación en las decisiones sobre el trabajo	Se mantiene	X		X		X		
4	Decido con qué velocidad debo hacer mi trabajo	Se mantiene	X		X		X		
5	Mi horario de trabajo es flexible	Se mantiene	X		X		X		
6	Puedo decidir cuándo tomar un descanso en la jornada laboral	Se mantiene	X		X		X		
7	Puedo decidir con quien trabajo	Se mantiene	X		X		X		
8	Tengo mucha participación en planear el ambiente de trabajo	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 2: Demanda de habilidades			X		X		X		
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados							
9	Tengo que hacer las mismas cosas una y otra vez	Se mantiene	X		X		X		
10	El trabajo me ofrece una variedad de cosas interesantes	Se mantiene	X		X		X		
11	Mi trabajo es aburrido	Se mantiene	X		X		X		

12	Tengo posibilidades de aprender nuevas cosas en mi trabajo	Se mantiene	X		X		X		
13	Mi trabajo me exige un elevado nivel de destreza y conocimientos	Se mantiene	X		X		X		
14	Mi trabajo requiere que tome la iniciativa	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 3: Demanda de trabajo:									
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados							
15	Tengo que trabajar muy rápido	Se mantiene	X		X		X		
16	Tengo que trabajar con mucha intensidad	Se mantiene	X		X		X		
17	Tengo suficiente tiempo para hacer todo	Se mantiene	X		X		X		
18	Diferentes compañeros en el trabajo me piden cosas que pienso que es difícil de combinar	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 4: Apoyo social:									
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados							
19	Con cuánta frecuencia obtiene ayuda y apoyo de los colegas	Se mantiene	X		X		X		
20	Con cuánta frecuencia los colegas están dispuestos a oír sus problemas relacionados con el trabajo	Se mantiene	X		X		X		
21	Con cuánta frecuencia consigue ayuda y apoyo de su jefe inmediato superior	Se mantiene	X		X		X		
22	Con cuánta frecuencia su jefe inmediato superior está dispuesto a escuchar sus problemas	Se mantiene	X		X		X		
23	Si obtiene suficiente información de sus superiores	Se mantiene	X		X		X		

24	Si obtiene información consistente de sus superiores	Se mantiene	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
Psicóloga Clínica
CPsF 19373

SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE

DNI: 10645773

Especialidad del validador: Psicóloga
Clínica

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

Certificado de validez de contenido del Inventario de afrontamiento al estrés

Brief cope28

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

Importante: Este instrumento se está validando para su aplicación en la población de Trabajadores de una Empresa de alimentos básicos.

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Centrado en el problema			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Nº ítem	Ítems originales	Ítems Modificados							
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy	Se mantiene	X		X		X		
5	Me digo a mí mismo "esto no es real".	Se mantiene	X		X		X		
7	Hago bromas sobre ello.	Se mantiene	X		X		X		
10	Tomo medidas para intentar que la situación mejore.	Se mantiene	X		X		X		
12	Digo cosas para dar rienda suelta a los sentimientos desagradables.	Se mantiene	X		X		X		
14	Intento ver la situación de manera positiva.	Se mantiene	X		X		X		
16	Intento hallar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	Se mantiene	X		X		X		
17	Consigo el consuelo y la comprensión de alguien.	Se mantiene	X		X		X		
18	Busco algo bueno en lo que está sucediendo.	Se mantiene	X		X		X		
20	Rezo o medito.	Se mantiene	X		X		X		
23	Expreso mis sentimientos negativos.	Se mantiene	X		X		X		
24	Utilizo alcohol u otras drogas para	Se mantiene	X		X		X		

	ayudarme a superarlo							
25	Renuncio al intento de hacer frente al problema.	Se mantiene	X		X		X	
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen	Se mantiene	X		X		X	
Dimensión 2: Centrado en la emoción								
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados						
1	Intento conseguir que alguien me ayude o me aconseje sobre lo que debo hacer	Se mantiene	X		X		X	
3	Acepto lo que está sucediendo en realidad	Se mantiene	X		X		X	
4	Recurso al trabajo o a otras actividades para apartar las cosas de mi mente.	Se mantiene	X		X		X	
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.	Se mantiene	X		X		X	
8	Me critico a mí mismo.	Se mantiene	X		X		X	
9	Consigo apoyo emocional de otros.	Se mantiene	X		X		X	
11	Renuncio a tratar de ocuparme de ello	Se mantiene	X		X		X	
13	Me niego a creer que haya sucedido.	Se mantiene	X		X		X	
15	Utilizo alcohol u otras drogas para hacerme sentir mejor.	Se mantiene	X		X		X	
19	Me río de la situación.	Se mantiene	X		X		X	
21	Aprendo a vivir con ello.	Se mantiene	X		X		X	
22	Hago algo para pensar menos en ello, tal como ir al cine o salir a pasear.	Se mantiene	X		X		X	
26	Pienso detenidamente sobre los pasos a seguir.	Se mantiene	X		X		X	
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido	Se mantiene	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



Lic. Evelyn Moreno Garcia
Psicóloga
Psicoterapeuta Cognitivo-Conductual
Especialista en Terapia de Lenguaje y Logopedia
C.P. 123456789

Firma del Validador

EVELYN MORENO GARCIA

DNI: 70330193

Especialidad del validador: Psicóloga
Clínica

8 de marzo del 2021

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

Certificado de validez de contenido del Inventario del Cuestionario de Karasek

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

Importante: Este instrumento se está validando para su aplicación en la población de Trabajadores de una Empresa de alimentos básicos.

Nº	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Control de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Nº ítem	Ítems originales	Ítems Modificados							
1	Puedo decidir cómo hacer mi trabajo	Se mantiene	X		X		X		
2	Son otros los que toman las decisiones de cómo hacer el trabajo	Se mantiene	X		X		X		
3	Tengo mucha participación en las decisiones sobre el trabajo	Se mantiene	X		X		X		
4	Decido con qué velocidad debo hacer mi trabajo	Se mantiene	X		X		X		
5	Mi horario de trabajo es flexible	Se mantiene	X		X		X		
6	Puedo decidir cuándo tomar un descanso en la jornada laboral	Se mantiene	X		X		X		
7	Puedo decidir con quien trabajo	Se mantiene	X		X		X		
8	Tengo mucha participación en planear el ambiente de trabajo	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 2: Demanda de habilidades			X		X		X		
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados							
9	Tengo que hacer las mismas cosas una y otra vez	Se mantiene	X		X		X		

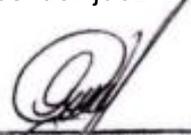
10	El trabajo me ofrece una variedad de cosas interesantes	Se mantiene	X		X		X		
11	Mi trabajo es aburrido	Se mantiene	X		X		X		
12	Tengo posibilidades de aprender nuevas cosas en mi trabajo	Se mantiene	X		X		X		
13	Mi trabajo me exige un elevado nivel de destreza y conocimientos	Se mantiene	X		X		X		
14	Mi trabajo requiere que tome la iniciativa	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 3: Demanda de trabajo:									
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados							
15	Tengo que trabajar muy rápido	Se mantiene	X		X		X		
16	Tengo que trabajar con mucha intensidad	Se mantiene	X		X		X		
17	Tengo suficiente tiempo para hacer todo	Se mantiene	X		X		X		
18	Diferentes compañeros en el trabajo me piden cosas que pienso que es difícil de combinar	Se mantiene	X		X		X		
Dimensión 4: Apoyo social:									
Nº ítem	Ítems originales	Ítems modificados							
19	Con cuánta frecuencia obtiene ayuda y apoyo de los colegas	Se mantiene	X		X		X		
20	Con cuánta frecuencia los colegas están dispuestos a oír sus problemas relacionados con el trabajo	Se mantiene	X		X		X		
21	Con cuánta frecuencia consigue ayuda y apoyo de su jefe inmediato superior	Se mantiene	X		X		X		

22	Con cuánta frecuencia su jefe inmediato superior está dispuesto a escuchar sus problemas	Se mantiene	X		X		X		
23	Si obtiene suficiente información de sus superiores	Se mantiene	X		X		X		
24	Si obtiene información consistente de sus superiores	Se mantiene	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.



Lic. Evelyn Moreno Garcia
 Psicóloga
 Psicoterapeuta Cognitivo-Conductual
 Especialista en Terapia de Lenguaje y Logopedia
 C.P.S.P. 20163

Firma del Validador

EVELYN MORENO GARCIA

DNI: 70330193

Especialidad del validador: Psicóloga
 Clínica

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

Anexo 5. Matriz de datos.

Estrategias de afrontamiento y estres laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 70 de 70 variables

	Sexo	Cargo	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19
1	2	1	2	1	0	3	1	2	0	0	1	3	0	0	2	2	0	3	2	3	3
2	1	1	3	2	3	0	2	3	1	0	1	2	0	3	2	3	1	2	2	2	2
3	1	1	1	2	3	3	1	2	2	0	0	3	3	3	0	0	2	0	0	0	2
4	2	1	2	3	1	2	1	2	3	0	0	3	0	0	0	3	2	3	2	3	3
5	2	1	1	0	0	3	0	0	3	1	3	2	0	3	0	3	2	0	2	3	3
6	2	1	0	3	0	0	0	2	0	0	1	3	0	1	0	2	2	1	0	3	0
7	1	1	1	3	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	0	0	3	0	3
8	2	1	3	3	1	0	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	0	3	2	3	1
9	2	1	1	3	2	1	0	3	0	1	1	2	1	2	1	2	0	0	0	2	0
10	2	1	3	2	3	3	3	2	1	0	2	2	0	2	1	3	0	3	1	3	1
11	2	1	3	2	2	3	0	3	0	2	3	3	0	0	1	2	1	2	3	2	0
12	2	1	2	2	2	2	0	3	2	0	3	3	0	2	0	3	1	3	1	3	2
13	1	1	3	3	1	3	0	2	0	1	0	2	0	0	0	3	1	2	1	2	0
14	2	1	2	1	3	3	0	0	3	0	1	3	0	1	0	0	0	3	2	0	3
15	1	1	2	3	0	0	1	3	3	2	2	2	2	0	0	0	2	2	1	0	3
16	2	1	0	3	0	0	1	2	3	1	0	3	0	1	1	2	1	0	1	3	3
17	2	1	2	0	0	1	1	1	3	0	3	2	0	3	2	3	2	3	2	2	3
18	1	1	3	3	0	3	1	3	3	1	0	0	0	2	1	3	1	2	1	2	3
19	2	1	3	3	3	3	3	3	1	0	1	3	0	3	1	3	1	3	0	3	1
20	2	1	1	3	3	0	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	1
21	1	1	3	0	1	3	0	0	1	0	2	0	3	0	0	2	1	3	2	2	1
22	1	2	0	2	0	0	1	2	1	2	0	3	0	1	0	2	0	0	1	3	1
23	1	1	3	0	3	0	1	0	1	1	2	3	1	0	0	2	0	3	1	2	1
24	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0
25	2	1	3	1	0	1	1	0	2	0	2	2	0	1	1	3	2	3	2	3	2
26	1	1	3	3	0	1	1	2	3	2	2	3	1	0	1	2	2	2	1	2	3
27	2	1	3	3	0	2	2	1	0	2	3	0	2	2	2	2	3	1	3	1	1
28	1	1	3	3	1	0	2	3	3	0	2	3	0	3	0	3	2	0	1	2	3
29	1	1	3	2	1	3	2	3	0	3	3	2	1	0	0	1	2	2	2	0	0

Vista de datos Vista de variables

Estrategias de afrontamiento y estres laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 70 de 70 variables

	Sexo	Cargo	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19
29	1	1	3	2	1	3	2	3	0	3	3	2	1	0	0	1	2	2	2	0	0
30	1	1	0	3	1	1	1	3	1	0	3	3	0	1	0	3	0	0	2	3	0
31	2	2	1	1	3	3	1	0	2	0	0	2	0	0	1	2	0	1	2	2	2
32	1	1	2	3	0	1	0	2	0	0	0	3	1	3	1	2	0	0	1	3	0
33	2	2	0	2	0	3	0	3	1	0	3	2	0	0	1	2	0	1	1	2	1
34	1	1	0	2	1	0	0	3	2	1	2	2	0	1	1	3	0	0	0	3	2
35	2	1	1	2	0	0	0	2	3	1	1	3	2	0	3	3	1	1	1	2	3
36	1	1	0	3	1	3	0	3	3	1	3	2	2	1	0	2	1	0	3	3	3
37	2	1	1	3	1	3	0	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3
38	1	1	0	3	0	3	3	3	0	2	3	3	0	2	1	2	1	1	3	3	0
39	1	1	2	2	3	2	3	3	0	2	3	2	3	3	1	3	2	2	1	2	0
40	1	1	2	1	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	1	2	2	2	3	3	0
41	2	1	0	2	0	1	0	2	1	0	0	3	0	1	1	3	2	0	3	2	1
42	2	1	2	3	2	1	0	3	1	1	1	3	0	2	0	2	2	3	2	3	1
43	1	1	3	0	1	1	0	0	1	0	3	2	1	0	0	3	2	2	0	2	1
44	1	1	2	2	0	3	0	3	1	2	3	3	1	0	0	0	0	2	0	0	1
45	1	1	0	3	1	1	1	2	1	0	2	2	1	0	0	2	1	0	0	3	1
46	2	1	3	3	0	0	1	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2
47	1	1	1	0	1	1	1	0	3	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	3
48	2	1	1	3	1	0	1	2	0	0	0	3	0	1	1	2	2	1	0	3	0
49	1	1	3	3	2	3	0	2	1	2	3	2	2	0	2	3	2	3	1	2	1
50	2	1	1	3	3	3	0	2	1	1	2	3	3	1	1	3	0	0	0	3	1
51	1	1	3	2	1	0	0	2	3	1	3	2	0	0	1	3	0	3	1	2	3
52	1	1	1	3	2	2	0	3	0	1	2	3	0	3	1	3	0	1	3	3	0
53	2	1	3	1	3	0	2	0	1	0	0	0	3	3	0	2	0	2	2	2	1
54	1	1	1	3	2	3	3	1	1	0	3	1	0	2	0	2	2	1	1	3	1
55	1	1	3	2	0	0	0	3	3	1	2	0	0	0	1	1	2	2	0	0	3
56	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3	1	0	3	2	0	1	3	0
57	2	1	2	3	3	3	0	3	2	1	1	3	0	3	1	2	0	2	1	2	2

Vista de datos Vista de variables

Estrategias de afrontamiento y estres laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 70 de 70 variables

	Sexo	Cargo	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19
59	1	2	0	2	3	3	1	3	3	0	1	3	0	3	1	2	1	1	2	0	
60	1	1	3	3	3	3	0	3	2	0	3	3	0	0	0	3	2	2	1	3	
61	2	1	2	3	2	0	0	2	3	0	0	3	0	1	1	1	1	1	1	2	
62	1	1	0	2	2	1	0	3	0	0	3	3	0	0	1	3	2	1	3	3	
63	1	1	1	3	2	0	0	2	3	0	0	3	3	3	3	0	0	0	1	0	
64	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	1	0	1	3	1	3	1	3	
65	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	0	2	1	1	1	2	2	3	2	2	
66	2	1	0	2	3	1	1	2	3	1	3	2	3	0	3	3	1	0	3	3	
67	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	0	2	2	3	1	2	
68	2	1	1	3	3	2	1	3	3	0	3	2	0	2	0	3	0	0	1	3	
69	1	1	0	3	2	1	0	3	2	1	0	3	1	0	0	2	1	0	1	2	
70	2	1	2	3	2	2	1	3	3	0	3	2	0	1	0	3	2	3	1	2	
71	2	1	1	3	2	0	0	3	3	2	0	3	2	3	1	2	1	0	1	2	
72	2	1	3	2	3	3	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	2	0	2	
73	2	1	1	0	0	0	1	0	3	0	3	0	0	0	1	2	0	0	1	3	
74	1	1	2	3	2	3	0	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	2	
75	1	1	3	3	3	0	1	2	3	0	2	3	0	0	0	3	2	3	1	2	
76	2	1	1	1	0	2	0	1	3	1	3	0	3	1	1	2	1	0	1	3	
77	2	1	2	0	0	3	1	0	2	0	2	0	1	3	0	3	1	2	2	3	
78	1	1	1	3	3	0	0	3	3	1	0	2	0	0	1	2	0	0	1	2	
79	2	1	3	3	2	3	1	2	3	0	1	3	0	1	1	3	0	3	0	3	
80	2	1	3	2	3	1	0	2	3	1	2	2	1	0	1	2	1	2	1	2	
81	1	1	0	3	3	1	1	2	3	0	3	3	0	1	1	2	0	1	0	3	
82	1	1	3	2	3	2	0	3	3	1	2	2	1	3	0	2	1	3	2	2	
83	2	1	3	2	2	0	1	3	3	1	3	3	0	3	0	2	0	3	1	2	
84	2	1	1	3	2	0	0	3	2	1	0	2	1	0	0	3	1	0	2	2	
85	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	0	3	1	2	1	3	0	0	1	2	
86	1	1	1	0	1	2	0	1	2	1	3	1	0	1	1	3	1	1	1	3	
87	2	1	3	3	2	3	1	3	3	0	2	2	0	3	1	3	0	3	2	2	

Vista de datos Vista de variables

Estrategias de afrontamiento y estres laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 70 de 70 variables

	Sexo	Cargo	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19
222	1	1	0	3	0	1	1	3	1	2	2	3	0	0	0	2	1	1	1	3	0
223	2	2	0	2	1	0	0	3	0	0	3	2	1	1	0	3	0	3	1	2	0
224	1	1	0	2	0	1	1	1	3	0	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	0
225	2	1	3	2	3	2	0	1	1	2	3	3	0	0	1	3	0	3	2	2	0
226	2	1	3	3	1	0	1	1	0	2	3	2	1	1	0	2	1	2	2	3	0
227	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	1	1	3	0	0	2	3	0
228	2	1	0	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	2	0	0	3	1	1	0	0
229	1	1	0	3	0	0	0	3	0	1	2	2	0	0	1	3	0	1	1	3	0
230	1	1	3	3	1	0	1	3	1	2	3	3	1	2	0	0	0	2	0	0	0
231	1	1	0	2	0	1	1	2	0	0	2	2	0	2	1	3	0	1	1	2	0
232	2	1	3	2	1	1	0	2	0	2	3	2	0	0	1	3	1	3	3	3	0
233	2	1	3	2	0	2	1	2	1	0	3	2	1	1	1	0	1	2	1	0	0
234	2	1	3	0	1	0	1	0	0	2	0	1	1	0	0	3	1	3	3	2	0
235	1	1	0	3	0	0	3	2	3	0	0	3	3	1	2	2	3	0	1	3	0
236	1	1	0	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	0
237	1	1	0	3	0	3	0	2	1	0	0	3	0	0	1	2	0	0	3	2	0
238	2	1	3	2	3	3	2	3	0	2	3	2	1	1	0	3	2	2	2	3	0
239	1	1	0	2	3	0	0	3	1	2	0	3	1	3	1	0	0	0	0	1	0
240	1	1	0	3	0	3	1	3	0	2	1	2	1	0	0	3	0	1	0	3	0
241	2	1	0	2	0	3	0	3	1	0	1	3	1	1	1	2	0	1	0	2	0
242	2	1	3	2	0	3	1	2	0	2	0	2	1	0	1	3	1	3	2	3	0
243	1	1	0	2	0	3	0	2	0	0	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0
244	1	1	2	0	0	3	1	0	3	2	2	0	3	3	2	0	1	3	0	1	0
245	2	1	2	2	1	3	1	3	1	0	0	3	0	3	1	3	0	2	1	3	0
246	2	1	2	3	1	3	0	2	0	2	0	2	1	0	0	3	1	2	0	2	0
247	1	1	1	3	1	3	1	2	0	0	2	2	0	3	1	2	0	0	1	3	0
248	1	1	1	1	1	3	0	1	1	2	3	0	1	0	0	3	1	1	3	3	0
249	2	1	2	3	1	2	1	2	0	0	1	3	0	1	0	2	0	3	2	2	0
250																					

Vista de datos Vista de variables

Estrategias de afrontamiento y estres laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
31	Prgta1	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
32	Prgta2	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
33	Prgta3	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
34	Prgta4	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
35	Prgta5	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
36	Prgta6	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
37	Prgta7	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
38	Prgta8	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
39	Prgta9	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
40	Prgta10	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
41	Prgta11	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
42	Prgta12	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
43	Prgta13	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
44	Prgta14	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
45	Prgta15	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
46	Prgta16	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
47	Prgta17	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
48	Prgta18	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
49	Prgta19	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
50	Prgta20	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
51	Prgta21	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
52	Prgta22	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
53	Prgta23	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
54	Prgta24	N Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
55	Afrmto_cent...	N Numérico	8	0	Dimensión Cen...	{0, Nunca}...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
56	Afrotmo_ce...	N Numérico	8	0	Dimensión Cen...	{0, Nunca}...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
57	Estrategias...	N Numérico	8	0	Variable1 Estra...	{0, Nunca}...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
58	EstresContr...	N Numérico	8	0	Dimensión Con...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
59	EstresDem...	N Numérico	8	0	Dimensión De...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
60	EstrésDem...	N Numérico	8	0	Dimensión De...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
61	EstrésDem...	N Numérico	8	0	Dimensión De...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Estrategias de afrontamiento y estres laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
41	Prgta11	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
42	Prgta12	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
43	Prgta13	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
44	Prgta14	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
45	Prgta15	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
46	Prgta16	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
47	Prgta17	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
48	Prgta18	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
49	Prgta19	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
50	Prgta20	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
51	Prgta21	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
52	Prgta22	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
53	Prgta23	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
54	Prgta24	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
55	Afírmto_cent...	Númérico	8	0	Dimensión Cen...	{0, Nunca}...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
56	Afrotmo_ce...	Númérico	8	0	Dimensión Cen...	{0, Nunca}...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
57	Estrategias...	Númérico	8	0	Variable1 Estra...	{0, Nunca}...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
58	EstresContr...	Númérico	8	0	Dimensión Con...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
59	EstresDem...	Númérico	8	0	Dimensión De...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
60	EstrésDem...	Númérico	8	0	Dimensión De...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
61	Estresapoy...	Númérico	8	0	Dimensión Apo...	{1, Totalme...	Ninguno	9	Centrado	Escala	Entrada
62	Vble_Estres...	Númérico	8	0	Variable2 Estre...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centrado	Escala	Entrada
63	Dmsion_Ce...	Númérico	5	0	Dimensión Cen...	{1, Nunca}...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
64	DmsioCentr...	Númérico	5	0	Dimensión Cen...	{1, Nunca}...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
65	VableEstrat...	Númérico	5	0	Variable1 Estra...	{1, Nunca}...	Ninguno	26	Derecha	Ordinal	Entrada
66	DmsionCont...	Númérico	5	0	Dimensión Con...	{1, Totalme...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
67	DmsionDem...	Númérico	5	0	Dimensión De...	{1, Totalme...	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
68	DmsionDem...	Númérico	5	0	Dimensión De...	{1, Totalme...	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
69	DmsionApo...	Númérico	5	0	Dimensión Apo...	{1, Totalme...	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
70	VariableEstr...	Númérico	5	0	Variable2 Estre...	{1, Totalme...	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
74											

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6. Propuesta de valor

La propuesta de valor tiene como objetivo de sensibilizar y concientizar a la institución Call Center. Donde fue intervenido su población laboral activa, del área de RRHH, con una población de 249 trabajadores, compuestos de 124 mujeres con edades que oscilan de 25 a 40, y 125 hombres con edades que fluctúan entre 25 a 40 años. Los resultados no indican dar propuestas de valor en el tema de estrategias de afrontamiento y el estrés laboral, donde concluyeron que las variables tienen correlación significativa, cuanto mayor sea las estrategias de afrontamiento menor será el estrés laboral.

El sistema, a la respuesta al estrés, está compuesto genéricamente por conductas o estrategias de afrontamiento, la cual se define como los procesos cognitivos y conductuales, que son constantemente cambiantes, que tienden a manejar las demandas como internas y externas, que serán evaluados como excedentes o abundantes en los recursos del trabajador, como han aparecido o también antes que aparezca. De esta forma, bajo el término de afrontamiento se incluyen respuestas concretas o estrategias de afrontamiento sintetizadas de carácter muy heterogéneo, como; búsqueda de apoyo emocional, negación, planificación, desapego, aliviarse, aceptación, reinterpretación positiva.

Es una realidad constante, en los centros laborales, donde se reporta muchas evidencias de estrés laboral, llegando a ser hasta crónico, lo cual son producidos por la sobrecarga continua, dentro de ello podemos relacionar las causas de mala distribución del trabajo, trabajo bajo presión, esto puede ser también generado por el mismo trabajador, por las horas extras.

Teniendo en cuenta que el estrés no solo afecta al trabajador, sino también a la empresa, es la razón que indicaremos la propuesta de valor, para mejorar el proceso de la fisiología del estrés:

- El buen mapeo del perfil de puesto. En la actualidad en mucha empresa no toman en cuenta el buen mapeo, y confunden con el perfil del postulante.
- La buena evaluación al contratar nuevo personal. Determinar sobre el perfil de puesto. Evitando de forma categórica los favorecidos o referidos sin previa evaluación.

- Compensar las horas extra con descanso. Una opción frente al sobretiempos es ceder días de descanso al trabajador que compensen las horas extras.
- Evitar comprar las vacaciones. El mejor mecanismo para evitar el estrés, es otorgarle las vacaciones completas, descontentándose de forma absoluta del trabajo.
- Brindar flexibilidad. Las empresas deben buscar que el trabajador sea más eficiente y que tenga más horas de descanso o tiempo libre con su familia. Trabajar más horas no significa productividad, todo lo contrario, más gastos para la empresa y estrés para el trabajador. Lo que se debe hacer es medir la productividad por resultados.

Propuesta para afrontar al estrés laboral.

- Las pausas activas y pausas pasivas dependiendo la acción laboral. El movimiento físico, mejora el organismo, como su funcionamiento, teniendo resultado positivo, estará en condiciones más adecuadas para hacer frente al estrés, lo que aumenta la capacidad para el trabajo físico y mejora las funciones mentales, físicas.
- Proponer una dieta adecuada. Lo cual contribuye en la forma nutricional del trabajador por los hábitos alimenticios y constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés, por las demandas de energía lo cual es adecuado el equilibrio energético.
- Desensibilización sistemática. Se basa en la relajación progresiva por las técnicas de la respiración, que radica igualmente en enseñar al trabajador en la práctica de ejercicios físicos de contracción relajación. Lo que mejorara el estado de tensión en una acción de relajación.
- Contaminación de estrés. Es una forma de acción de carácter comportamental y cognitivo, se desarrolla a partir del aprendizaje como las técnicas de respiración y relajación, donde se crea una lista de estresores.
- Técnicas de autocontrol. Es la forma de conseguir que el trabajador consiga el control de su propia conducta a través del adiestramiento en su capacidad, para regular las circunstancias que la acompañan, como los que anteceden su conducta, es una forma de mejorar y controlar el estrés. No solo por ya causaron, sino también para prevenir.

- Apoyo social. Los apoyos con otros trabajadores sirven como una base de ayuda psicológica, lo que puede facilitar en mejorar su integración y adaptabilidad.
- Detención del pensamiento negativo. Es la forma de modificar los pensamientos negativos que pueden estar generando alteraciones emocionales. El proceso es cuando aparece una cadena de pensamientos repetitivos negativos, hay que intentar evitarlos mediante su interrupción y su sustitución por otros más positivos dirigidos al control de la situación.

Para las propuestas de valores, debemos empezar por conocer una serie de técnicas que nos permitirán a enfrentar a las reacciones de nuestro organismo, que pueden ser fisiológicas, emocionales, conductuales y cognitivas. Si logramos que todas las condiciones laborales mejoren, disminuyéremos el estrés laboral, evitado las enfermedades profesionales, como los infartos, la debilidad del sistema inmunológico, y otros, generado por agotamiento psicosomático.

Anexo 7. Reporte de Antiplagio menor al 30%



INFORME DE ANÁLISIS

Similitudes del documento :

9%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	Trabajo
Nombre :	Investi
E-mail :	ofgradosytitulos@uteiesup.edu.pe
Carpeta :	TESIS REVISION

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	Eltz Karina Millones Cumpa (rbarzola0904@hotmail.com)
Título :	Estrategias de afrontamiento y estrEs laboral del personal de servicios call center, cercado de lima, 2021
Descripción :	procesar
Analizado el :	30/11/2021 04:06
ID Documento :	la4wpbrd
Nombre del archivo :	Infrome de tesis final de Eltz y Giordano anti plagio.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	10 858
Número de caracteres :	72 736
Tamaño original del archivo (kB) :	109.71
Tipo de carga :	Colecta de los trabajos por formulario
Cargado el :	30/11/2021 03:33

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	18 fuentes
Fuentes poco probables :	17 fuentes
Fuentes accidentales :	9 fuentes
Fuentes descartadas :	0 fuente

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	6%
Similitudes supuestas :	3%
Similitudes accidentales :	<1%

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. repositorio.usil.edu.pe/1/2019_Taliedo-Fajla.pdf	2%
2. core.ac.uk/display/232079659	1%
3. eprints.uom.es/1/737652.pdf	1%
4. repositorio.ucv.edu.pe/20.500.12692/39305	1%
5. repositorio.ulgv.edu.pe/20.500.11818/3148	<1%
6. repositorio.uilasamericas.edu.pe/1310/TOCTO_CAGUI.pdf	<1%
7. repositorio.ulgv.edu.pe/4526/TESIS_PRAO_MARIA.pdf	<1%

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:	Eliz Karina Millones Cumpa		
DNI: 45550804		Teléfono:	930685550
E-Mail:	cat.enillones@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Estrategias de Aparentamiento y Estrés laboral del personal call center 2021		
Asesor:	Nancy Mercedes Capacayachi Oterola		
Año:	2021	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"/> Si, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Si, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha 26-08-2023	
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- CompartirIgual 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- CompartirIgual 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.
	 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.

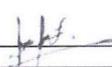

Firma

26-08-2023

Fecha

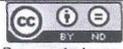


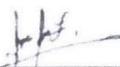
**Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis
UPTELESUP**

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	GIORDANO PINEDO LOPEZ		
DNI:	44065529	Teléfono:	994275952
E-Mail:	gioplopez17@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRESS LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO CALL CENTER, CERCADO DE LIMA 2021		
Asesor:	NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA		
Año:	2021	Carrera Profesional:	PSICOLOGIA
Licencias			
A. Licencia estándar: 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. 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. 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. Autorizo su publicación (marque con una X):			
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.			
<input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):			
<input type="checkbox"/> No autorizo.			
 Firma		Fecha 26-08-2023	
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
<input type="checkbox"/>	 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.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- Compartirigual 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.
<input type="checkbox"/>	 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.
<input type="checkbox"/>	 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.
<input type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial- Compartirigual 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.
<input type="checkbox"/>	 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

26-08-2023
Fecha