

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## TESIS

**Título** : ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2021.

**Para optar** : El Título Profesional de Psicóloga

**Autor(as)** : Br. María Victoria Milagros García Palomino  
Br. Donna Angelina Tejerina Caisan

**Asesor** : Mg. Walter Jesús Córdova Soto

**Línea de Investigación institucional:** Salud y gestión de la salud.

**Fecha de inicio y culminación:** Agosto de 2021 – Agosto de 2022

Huancayo – Perú, 2023

### **DEDICATORIA**

En tiempo de COVID-19, muchos familiares y amigos partieron. El reloj de la vida no se detiene. Nuestra misión es continuar.....

Dedicamos el trabajo a nuestros padres por el apoyo incondicional en esta experiencia tan importante de nuestras vidas

Las autoras

### **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la Empresa de Telecomunicaciones CERTISAT S.A.C., por habernos dado la oportunidad de tener un espacio para la ejecución de la investigación.

María Victoria y Donna Angelina

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis titulado:

### ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2021

Cuyo autor (es) : GARCIA PALOMINO MARIA VICTORIA MILAGROS  
 TEJERINA CAISAN DONNA ANGELINA  
 Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
 Escuela Profesional : PSICOLOGIA  
 Asesor (a) : MG. CORDOVA SOTO WALTER JESÚS

Que fue presentado con fecha: 24/07/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 09/08/2023, con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 30%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software una sola vez.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 25 de agosto de 2023



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 Facultad de Ciencias de la Salud

*Edith Ancco Gómez*  
 Ph.D. EDITH ANCCO GÓMEZ  
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 310 - DUI - FCS - UPLA/2023

c.c: Archivo  
 EAM/vsp

## INTRODUCCIÓN

Debido a la coyuntura actual que vivimos los problemas de salud mental se incrementó de manera progresiva afectando especialmente a la población laboral; uno de estos problemas es el estrés laboral y su consiguiente afectación en el desempeño laboral de los trabajadores de los diferentes centros laborales del país; por ello, el interés de investigar esta variable y su posible relación con los estilos de afrontamiento utilizados por los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima.

De acuerdo con los diversos estudios sobre el estrés se deduce que este trastorno es un problema que va en aumento, sobre todo a nivel laboral en tiempos de pandemia por el COVID-19; observándose, además una relación muy estrecha entre el estrés laboral y las enfermedades somáticas (Vidal, 2019); esto en razón de que existen evidencias empíricas y documentadas sobre los efectos del aislamiento social obligatorio sobre los niveles de estrés laboral entre los trabajadores en general y los que laboran en el campo de las telecomunicaciones en particular.

La metodología comprende el uso del método científico, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental transversal correlacional; se trabajó con una muestra de 75 colaboradores, recurriendo al muestreo censal, por ser la misma cantidad que la población; para la recolección de datos se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT–OMS.

El informe final de investigación se divide en cinco capítulos, los cuales se pasa a detallar a continuación: En el Capítulo I, titulado planteamiento del problema, se realiza la descripción de la realidad problemática, la delimitación especial, temporal y temática del estudio, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación social, teórica y metodológica del estudio, y finalmente la formulación de los objetivos general y específicos.

En el Capítulo II se considera el marco teórico, el cual se subdivide en tres elementos: los antecedentes internacionales, nacionales y locales; las bases teórico científicas; el marco conceptual, en el cual se describe el concepto de las variables y sus dimensiones.

En el capítulo III se plantea la hipótesis general y específicas, así mismo, se da a conocer la definición conceptual y operacional de las variables de estudio, que en este caso son el estrés laboral y los estilos de afrontamiento.

En el Capítulo IV se considera el aspecto metodológico del trabajo de investigación, en el cual se describen con sumo detalle el método, tipo, nivel y diseño de investigación; también se describe la población, la muestra, el tipo de muestreo, los criterios de inclusión y exclusión, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo V se da a conocer los resultados de la investigación realizada, el cual comprende los resultados descriptivos, inferenciales y la respectiva contrastación de las hipótesis. Finalmente se da a conocer las referencias bibliográficas utilizadas en la elaboración del informe final de investigación, así como los respectivos anexos exigidos por la oficina de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>7</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS.....</b>	<b>10</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>14</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Delimitación del problema.....	16
1.2.2 Delimitación espacial .....	16
1.2.3 Delimitación temporal .....	16
1.2.4 Delimitación temática.....	16
1.3 Formulación del problema .....	17
1.3.1 Problema General .....	17
1.3.2 Problemas Específicos .....	17
1.4 Justificación .....	17
1.4.1 Social .....	17
1.4.2 Teórica.....	18
1.4.3 Metodológica.....	18
1.5 Objetivos.....	18
1.5.1 Objetivo General.....	18
1.5.2 Objetivos Específicos .....	18

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>19</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	22
2.2 Bases Teóricas o Científicas.....	28
2.2.1 Estrés laboral.....	28
2.2.2 Estilos de afrontamiento.....	42
2.3 Marco Conceptual.....	51
Estrés.....	51
Estrés laboral.....	51
Afrontamiento.....	51
Estilos de afrontamiento.....	51
Tiempos de pandemia COVID-19.....	51
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>53</b>
<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>53</b>
3.1 Hipótesis General.....	53
3.2 Hipótesis Específicas.....	53
3.3 Variables.....	54
3.3.1 Estrés laboral.....	54
Definición conceptual.....	54
3.3.2 Estilos de afrontamiento.....	55
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>56</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>56</b>
4.1 Método de Investigación.....	56
4.2 Tipo de Investigación.....	56
4.3 Nivel de Investigación.....	57
4.4 Diseño de la Investigación.....	57
4.5 Población y muestra.....	58
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	59



4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	68
4.8	Aspectos éticos de la Investigación .....	68
	<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>71</b>
	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
5.1	Descripción de resultados .....	71
5.2	Prueba de hipótesis.....	76
	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>85</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>92</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>93</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>95</b>
	<b>Anexo 1: Matriz de consistencia.....</b>	<b>105</b>
	<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....</b>	<b>106</b>
	<b>Anexo 3: Matriz de operacionalización de instrumentos.....</b>	<b>108</b>
	<b>Anexo 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación.....</b>	<b>111</b>
	<b>Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento .....</b>	<b>118</b>
	<b>Anexo 6: La data de procesamiento de datos.....</b>	<b>142</b>
	<b>Anexo 7: Consentimiento informado .....</b>	<b>144</b>
	<b>Anexo 8: Compromiso de Autoría .....</b>	<b>147</b>

## CONTENIDO DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	
<i>Distribución de participantes según puesto laboral</i>	55
<b>Tabla 2</b>	
<i>Niveles de estrés laboral</i>	68
<b>Tabla 3</b>	
<i>Estilos de afrontamiento al estrés</i>	69
<b>Tabla 4</b>	
<i>Prevalencia de las Estrategias de Afrontamiento al Estrés</i>	70
<b>Tabla 5</b>	
<i>Tabla cruzada de estrés laboral y estilo de afrontamiento al estrés</i>	71
<b>Tabla 6</b>	
<i>Tabla cruzada de estrés laboral y dimensión estilo de afrontamiento centrado en el problema</i>	71
<b>Tabla 7</b>	
<i>Tabla cruzada de estrés laboral y dimensión estilo de afrontamiento centrado en la emoción</i>	72
<b>Tabla 8</b>	
<i>Tabla cruzada de estrés laboral y dimensión otros estilos de afrontamiento</i>	73
<b>Tabla 9</b>	
<i>Prueba de normalidad de las variables estrés laboral y estilo de afrontamiento al estrés</i>	74
<b>Tabla 10</b>	
<i>Correlación entre variables estrés laboral y estilos de afrontamiento</i>	75
<b>Tabla 11</b>	
<i>Correlación entre variable estrés laboral y dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema</i>	76
<b>Tabla 12</b>	
<i>Correlación entre variable estrés laboral y dimensión estilos de afrontamiento enfocado en la emoción</i>	78
<b>Tabla 13</b>	
<i>Correlación entre variable estrés laboral y dimensión otros estilos de afrontamiento</i>	79

**CONTENIDO DE FIGURAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	
<i>Niveles de estrés laboral</i>	68
<b>Figura 2</b>	
<i>Estilos de afrontamiento al estrés</i>	69
<b>Figura 3</b>	
<i>Distribución de normalidad para la variable estrés laboral</i>	74
<b>Figura 4</b>	
<i>Distribución de normalidad para la variable estilos de afrontamiento</i>	74

## RESUMEN

Diversos estudios han demostrado los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud física y mental de la población económicamente activa, también se indica que si no es tratada a tiempo puede desencadenar en trastornos psicosomáticos graves y severos; por tal motivo, el objetivo del trabajo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021. El trabajo se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal correlacional. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: la Escala de Estrés Laboral OIT–OMS y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés COPE; se trabajó con una muestra de 80 personas adultas entre varones y mujeres, quienes fueron asignados mediante el tipo de muestreo censal. Los resultados indican una prevalencia del nivel bajo de estrés laboral, la estrategia de afrontamiento prevalente es la denominada Reinterpretación positiva y crecimiento, la estrategia menos utilizada es la postergación del afrontamiento. Como conclusión general se observa que no existe relación significativa entre las variables estrés laboral y los estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021. Por la relevancia de los resultados del presente estudio se sugiere que la universidad publique a través de los canales de comunicación pertinentes.

**Palabras clave:** Estrés laboral; Afrontamiento al estrés; estilo de afrontamiento enfocado en el problema; estilo de afrontamiento enfocado en la emoción; otros estilos de afrontamiento.

## ABSTRACT

Several studies have shown the negative effects of work stress on the physical and mental health of the economically active population, it is also indicated that if it is not treated in time it can trigger serious and severe psychosomatic disorders; For this reason, the objective of the work was to determine the relationship between work stress and coping styles in times of pandemic in a group of workers of a telecommunications company in the city of Lima, 2021. The work was framed within of the quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental cross-sectional correlational design. The instruments used for data collection were: the ILO-WHO Work Stress Scale and the COPE Stress Coping Questionnaire; We worked with a sample of 80 adults between men and women, who were assigned by the type of census sampling. The results indicate a prevalence of low level of work stress, the prevailing coping strategy is the so-called positive reinterpretation and growth, the least used strategy is the postponement of coping. As a general conclusion, it is observed that there is no significant relationship between the variables of work stress and coping styles in a group of workers of a telecommunications company in the city of Lima, 2021. Due to the relevance of the results of this study, it is suggested that the university publishes through the pertinent communication channels.

**Keywords:** Work stress; coping with stress; problem-focused coping style; emotion-focused coping style; other coping styles.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El estrés es una reacción emocional experimentada por todo el mundo, señalándose que “un poco de estrés no es un problema” (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2020; p. 13); sin embargo, niveles muy altos de estrés puede desencadenar en trastornos psicosomáticos graves y muy graves, como son: problemas digestivos, infecciones generalizadas, dolores musculares, dolores de cabeza, falta de apetito, insomnio, e incluso llevar hasta la muerte; por ello se hace muy necesario que la población aprenda y desarrolle conductas de afronte frente a este flagelo de la sociedad.

Así realice su trabajo de manera presencial o lo haga desde su casa de manera remota, los efectos de la pandemia por COVID-19 está generando el incremento de los niveles de estrés entre los trabajadores de las distintas organizaciones laborales, teniendo como componentes esenciales del agotamiento mental, al miedo y la ansiedad (OMS, 2020).

El estrés laboral es un fenómeno psicosomático que afecta a todo ser humano del planeta, tal es así que la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016) indicaba que “cerca de cuarenta millones de personas en la Unión Europea sufrían estrés relacionado con

el trabajo” (p. 8); se indica así mismo, que en el continente europeo la presencia de estrés relacionada con el trabajo llegó a afectar alrededor del 50% y el 60% del total de días de trabajo perdido. En el trabajo también se concluye que un promedio del 22% de los trabajadores sufrían de estrés laboral.

En los países americanos, según la “Primera Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud (2012)” citado por OIT (2016), uno de cada diez entrevistados declaró haber experimentado estrés entre los niveles bajo y moderado, que representa aproximadamente el 12% de población trabajadora.

A nivel nacional, ante los efectos de la pandemia se ha reportado que aproximadamente 220,000 trabajadores peruanos laboran desde sus domicilios con escasos o nulos dominios de los sistemas informáticos que exige esta modalidad virtual (Yarnold, 2021); por ello, este autor concluye que:

“Las empresas peruanas generen organizaciones de trabajo basadas en una comunicación constante, buenas relaciones, eficiente supervisión y sobre todo el respeto de los derechos laborales. El objetivo es equiparar el teletrabajo al trabajo presencial y en donde las TICs son las aliadas para alcanzar este objetivo; así mismo, los empleadores y trabajadores deberán adaptarse a las transformaciones para evolucionar y lograr posicionamiento en la nueva realidad virtual pos pandemia” (p. 10).

En un estudio realizado a nivel local por Rivero (2009), citado en Suarez (2013), observó una alta prevalencia de estrés laboral en el 31,4% de la muestra evaluada; también se encontró mayores niveles de estrés entre los trabajadores de 20 a 39 años, totalizando el 44,5%. El estudio también reveló que son las mujeres quienes son las más afectadas por el estrés con un 79,3% de las mujeres evaluadas; por último, en relación con la variable estado civil, se observó que los trabajadores casados son los más afectados, observándose en un 47% de todos los trabajadores evaluados.

Como se puede percibir, los efectos del estrés son nocivos para la salud física y psicológica de la población económicamente activa, que si no es tratada a tiempo puede

desencadenar en trastornos psiquiátricos graves y severos; por ello, es de urgente necesidad contar con una información real y objetiva sobre la correlación del estrés laboral y los diferentes estilos de afronte adoptados por los colaboradores de nuestro medio, para a partir de ello, proponer alternativas de intervención con la finalidad de disminuir los riesgos que este trastorno psicosomático trae consigo

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.2 Delimitación espacial**

El trabajo de investigación se desarrolló en las instalaciones de la Empresa de Telecomunicaciones CERTISAT S.A.C., ubicada en la Av. Canaval y Moreira N° 789, distrito de San Isidro, provincia y Región Lima.

### **1.2.3 Delimitación temporal**

El periodo de duración del presente trabajo de investigación para optar el título de Psicóloga fue de 12 meses, contados desde el mes de agosto del 2021 con la elaboración y presentación del Plan de Tesis, y culminó el mes de agosto del 2022 con la presentación del informe final de investigación.

### **1.2.4 Delimitación temática**

Para el fundamento teórico de la variable estrés laboral se tomó en cuenta la propuesta conceptual de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), quienes se basaron en la teoría de Karasek, (1981), definiendo el estrés laboral como la relación establecida entre el sujeto y su entorno laboral observado como perturbador y amenazante, generando una falta de control de sus propias capacidades. La variable estrategias de afrontamiento fue fundamentada bajo la propuesta científica de Lazarus y Folkman (1986), citado en Felipe y León del Barco (2010), quienes indican que los estilos de afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales que se desarrollan para manejar las demandas específicas que son evaluadas como excedentes o desbordantes a los recursos de las personas.



### **1.3 Formulación del problema**

Por los fundamentos antes indicados en la descripción de la realidad problemática, a continuación, se presenta el problema general y los específicos.

#### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?
2. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?
3. ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Social**

Los resultados de la investigación beneficiarán a la sociedad en general y de manera particular a los trabajadores del área de las telecomunicaciones de nuestro medio, mediante la revalorización de los estilos de afrontamiento al estrés laboral; para tal efecto se programará estrategias de intervención para potencializar los estilos de afrontamiento de los trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones CERTISAT S.A.C.

### **1.4.2 Teórica**

Los resultados del presente estudio serán pasibles de generalizar a contextos similares de nuestra sociedad; así mismo, llenarán vacíos del conocimiento relacionada a la problemática del estrés y los diferentes estilos de afrontamiento.

### **1.4.3 Metodológica**

La metodología adoptada en el presente estudio ayudará a proponer nuevas formas de investigación científica, mediante la ampliación de la muestra de estudio y la utilización de otros instrumentos de recolección de datos debidamente adaptadas y estandarizadas

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.
2. Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.
3. Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Cabezas y Toledo (2021) realizaron una investigación sobre el *“Estrés y el afrontamiento en la pandemia COVID 19 en trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos “ARSAICO” en Ecuador”*. Se propusieron como objetivo determinar el afrontamiento de los trabajadores para disminuir el estrés laboral ante la pandemia COVID-19 de la empresa de alimentos “ARSAICO” durante el periodo mayo – octubre del año 2020, ello permitirá elaborar un programa de prevención sustentado en la psicología positiva que busca la mejora en el afrontamiento del estrés laboral, buscando generar seguridad y salud en los trabajadores, con miras a mantener la fuerza laboral en tiempos de pandemia. La investigación utilizó un diseño descriptivo del tipo correlacional, en una muestra de 20 trabajadores, se aplicó como instrumento la guía de observación y la hoja de encuesta de la OIT-OMS y Brief COPE; en los resultados se observa que el 65% presenta un nivel de estrés intermedio, el 20% nivel bajo de estrés y el 15% con presencia de estrés; llegando a la conclusión que existe correlación entre el afrontamiento y el nivel de estrés laboral; con la puesta en práctica del programa

conformado por una serie de ejercicios de relajación muscular se logró la disminución del estrés en los niveles medio y alto al nivel bajo, logrando generar así un ambiente de trabajo saludable y seguro.

Meneses y Rea (2019), realizaron un estudio sobre el “*Estrés laboral y las estrategias para afrontarlas en el personal de una cadena de farmacias en la población de Cuenca – Ecuador*”; su objetivo fue contrastar los niveles de estrés laboral del personal de la cadena de farmacias según las diversas estrategias de afrontamiento que existen, la investigación fue de tipo descriptivo- comparativo – transversal, fue aplicada a una población de 34 trabajadores. Para realizar esta medición se utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT- OMS y el inventario de estrategias de afrontamiento. La conclusión a la que arribaron fue que el personal presenta niveles de estrés intermedio y bajo, sin dejar de lado la presencia del estrés en nivel elevado en algunos trabajadores, las estrategias utilizadas para afrontar el estrés fueron las de tipo cognitivas por sobre las emocionales.

Muñoz (2019) en Colombia, realizó un análisis de “*Las estrategias de afrontamiento confrontado al estrés en el trabajo de los empleados de una empresa que oferta servicios de índole digital*”. Se propuso como objetivo general, identificar las estrategias para afrontar el estrés laboral, puestas en práctica por los empleados de una empresa de servicios digitales en Colombia, exactamente en la ciudad de Cali, logró identificar el afrontamiento del componente estrés clasificándolas en aquellas centradas en el problema y las centradas en la emoción, tal como señala la teorías de Folkman y Lazarus, en la mencionada investigación participaron a empleados con edades que oscilan entre 23 y 30 años, se hizo una investigación descriptiva con corte transversal, se utilizó la observación a cada participante y la entrevista al grupo de manera semiestructurada. Se obtuvo como resultado un uso frecuente de estrategias de

afrontamiento centrada en el problema, la de mayor uso fue la confrontación y la de menor uso fue la planificación. Del mismo modo, las estrategias utilizadas de forma ocasional fue la emoción que involucran al autocontrol, la aceptación de la responsabilidad, la búsqueda de apoyo social y la reevaluación positiva. Se arribó a concluir que las características del tipo de trabajo están relacionadas a utilizar una u otra estrategia de afrontamiento al estrés, en el caso del grupo de compañeros de trabajo se realiza el uso de estrategias compartidas.

Antón (2019) hizo investigaciones sobre el *“Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en educadores y educadoras sociales que tratan con personas con diversidad funcional en España”*, se planteó como objetivo general conocer los tipos de estrategias más utilizadas por los educadores sociales para afrontar el estrés, dentro del contexto laboral, incluyó un enfoque cuantitativo, fue de tipo correlacional, tuvo una muestra de estudio centrada, especialmente, en profesionales que trabajan con personas con discapacidad; la muestra se constituyó con 75 educadores sociales, que laboran con personas que presentan diversidad funcional. Se utilizó una encuesta elaborada por los autores, oportunamente validado, se encontró que las estrategias de afrontamiento de estrés laboral de mayor uso son las de búsqueda de apoyo social y las de confrontación, sin embargo, se reveló que el porcentaje de profesionales que afirmaron haber atravesado estrés laboral y sufrido problemas de índole físico y/o emocionales, es bastante alta (98% de profesionales que trabajan con personas con discapacidad).

Saltos (2017), investigó sobre el *“Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud pública que laboran en el distrito de 09D05 del Guayas”*. Plantearon como objetivo relacionar el nivel de estrés laboral con las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales de salud pública del distrito 09D05 del Guayas durante mayo- setiembre del 2017. Se empleó un enfoque

cuantitativo- tipo no experimental, transversal y con alcance correlacional, se trabajó con una muestra de 52 médicos del distrito 09D05. Como instrumentos se utilizó el inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang (IEPS) y la adaptación española del inventario de estrategias de afrontamiento (CSI) de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal(1989). Los resultados obtenidos evidenciaban un 28,8% de estrés mínimo, un 61,5% de estrés moderado y un 9,5 % de estrés alto. Las estrategias de mayor uso fueron la resolución de problemas, la reestructuración cognitiva y el apoyo social; las de menor uso fueron la autocrítica y la retirada social. Es necesario precisar la existencia de una correlación significativa entre las estrategias de pensamiento desiderativo, las de autocrítica, la retirada social y los niveles de estrés; también se observó una asociación directa y significativa entre las estrategias de evasión (desadaptativas) centradas en el problema y la emoción con los niveles de estrés.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Malo (2021), estudió “*El estrés laboral y las estrategias para afrontarlo en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora de Salud 412- Virú en tiempo de COVID -19*”; su objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores de salud, fue un estudio descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo y con diseño de corte transversal en una muestra de 125 trabajadores. Aplicaron dos instrumentos, específicamente, cuestionarios para cada variable, los resultados arrojaron un alto nivel de estrés laboral con un 46%. Del mismo modo, las estrategias de afrontamiento fueron adecuadas en un 78%; la relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento fue de un 46.4%, con una correlación de Rho de Spearman positiva muy alta, llegando a concluir que efectivamente existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

Calderón (2020) Investigaron acerca de “*Los estilos de afrontamiento del estrés y la ansiedad en profesores de la Región San Martín, durante la pandemia del COVID-19*”. Su objetivo fue establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontar el estrés y la ansiedad en un número de 300 docentes de educación secundaria, de ambos géneros, que laboran en instituciones educativas de la Región San Martín, a quienes se aplicó la Escala de Autoevaluación de Ansiedad(EAA) y el COPE (Cuestionario de Estilo de Afrontamiento)se hizo un estudio de tipo correlacional, no experimental, para el análisis de correlación se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo una relación significativa entre los estilos de afrontamiento enfocados y la ansiedad; de otro lado se obtuvo que no existe relación significativa en los estilos de afrontamiento que tiene como enfoque la emoción y la ansiedad. Concluyéndose que existe una relación significativa inversa entre las variables estilos de afrontamiento del estrés y la ansiedad, lo que lleva a proponer que cuanto mejor es la aplicación de los estilos de afrontamiento del estrés se verá disminuido la ansiedad.

Huallpa y Ortiz (2019), hicieron un estudio del “*Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, Arequipa*”. El objetivo consistió en determinar la relación existente entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de Afrontamiento del profesional de enfermería, la investigación fue de tipo descriptivo con corte transversal y el uso del diseño correlacional, con una población de 26 enfermeras. Para recoger los datos se utilizó como método la encuesta y la técnica del cuestionario, el instrumento fue la escala “NURSING STRESS SCALE” (N.S.S) y el inventario de respuestas de Afrontamiento (CRI). Los resultados obtenidos en la muestra presentan un nivel de estrés laboral entre escaso y mediano; la situación que genera mayor estrés es la sobrecarga de trabajo, dentro del ambiente psicológico la más

estresante es la muerte y el sufrimiento de pacientes. En lo concerniente a la variable estrategias de afrontamiento, la muestra presenta un nivel mediano, es decir, el afrontamiento del estrés utilizando el análisis lógico, la resolución de problemas, la revalorización positiva y la búsqueda de apoyo. Por lo tanto, concluimos que la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento son significativas.

Palma (2019) investigó sobre *“El Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en enfermeras del centro quirúrgico Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo”*. Realizó una investigación cuantitativa, utilizando el método descriptivo con Corte transversal y de tipo correlacional, su objetivo fue determinar la relación existente entre el nivel de estrés y los tipos de estrategias de afrontamiento. La población estuvo conformada por 30 enfermeras. Se recolecto los datos mediante la Escala de Valoración del Nivel de Estrés y del Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (COPE). Se obtuvieron los siguientes resultados: un 63.3% de enfermeras está inmerso en el nivel más alto de estrés, asimismo un 43.3% está dentro del nivel de estrés y nivel de afrontamiento. Concluyendo que si existe relación significativa entre el nivel de estrés y el nivel de afrontamiento.

Chipana (2018) en su investigación *“Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del hospital de MINSA – Chanchamayo”*. Su objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que utilizan el personal de enfermería, con la intención de contribuir a mejorar la calidad de vida de los profesionales y con ello la calidad de atención de los pacientes. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, aplicado, utilizando el método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por todo el personal de enfermería que labora en el servicio de hospitalización del hospital de apoyo Pichanaki. Se obtuvo como conclusión que la



mayoría de enfermeras presentan bajo nivel de estrés laboral debido a que aplican estrategias de afrontamiento.

Calderón (2018) realizó una investigación titulada “*Estrategias de afrontamiento el estrés y satisfacción laboral en una empresa de transportes de Arequipa*”. Esta investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación existente entre las estrategias del afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores, se utilizó el diseño correlacional. Se tuvo como población a 107 trabajadores, se utilizó como instrumentos el cuestionario del enfrentamiento del estrés C.A.E. y la escala de opciones SL-SPC. Realizó el análisis se identificó correlación significativa de grado medio entre la estrategia y la satisfacción laboral, también se encontró un grado bajo de correlación significativa entre la estrategia y el nivel de satisfacción general.

Peña y Gómez (2017) estudiaron el “*Estrés laboral y actitud de afrontamiento del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, de la ciudad de Huancayo*”. Propusieron como objetivo general, determinar la relación del estrés laboral y la actitud de afrontamiento del profesional de enfermería. Se realizó un estudio cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, trabajó con una población de 32 profesionales de enfermería, para recolectar datos se utilizaron dos cuestionarios, obteniéndose los siguientes resultados el 91% tiene una actitud de afrontamiento favorable, un 63% presenta estrés leve y un 28 % no presenta estrés. Se arribó a la siguiente conclusión: a pesar, que el 91% de profesionales en enfermería presenta actitud favorable frente al estrés, un buen número representado por el 63% padece de algún grado de estrés, situación que pudiese repercutir en su desempeño laboral y en su estado emocional.

### 2.1.3 Antecedentes locales

Camiloaga (2020), en su investigación “*Estrés y afrontamiento en enfermeras del servicio de emergencia COVID-19, Hospital Marino Molina Scippa de Comas, Lima*”. Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés y afrontamiento. La investigación utilizó el diseño no experimental, básico, transversal y de nivel relacional. La población estuvo conformada por 51 profesionales de enfermería del servicio de emergencia COVID-19. Se utilizó como técnica la encuesta y la aplicación de la escala de Nursing Stress Scale (NSS) para medir el nivel de estrés, el cuestionario fue utilizado para valorar la variable afrontamiento, realizada la aplicación se obtuvo como resultados: en lo concerniente al nivel de estrés 48% presentó un nivel alto, 52 % un nivel medio, un 88% presentó un afrontamiento regular, un 8% nivel bueno y solo un 4% un mal afrontamiento. Arribando a la conclusión la no existencia de relación significativa entre el estrés y el afrontamiento en los profesionales de enfermería.

Palacios (2017), investigó sobre “*El Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra – Lima*”; su objetivo principal fue determinar la relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento hizo una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 profesionales de la salud, la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos para recoger datos fueron dos cuestionarios el de estrés laboral de la Organización Internacional de Trabajo y el de afrontamiento del estrés de Sadin y Chorot; se utilizó la Rho de Spearman; los resultados obtenidos indican que el 42,5% padecen de un nivel de estrés laboral aceptable y el 57,5% tienen un nivel de estrés laboral regularmente aceptable. Como conclusión se observa que existe una relación indirecta y significativa

entre el estrés laboral y la estrategia de afrontamiento en los trabajadores de este centro de salud. La utilización de adecuadas estrategias de afrontamiento le permitió hacer frente al estrés del trabajo en el centro de salud.

Francia (2017), en su investigación “*Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeros de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo*”. Propuso como objetivo determinar el nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento. Se hizo un estudio de nivel aplicativo, cuantitativo, con método descriptivo de corte transversal, con una población conformada por 36 enfermeros, para el recojo de datos se utilizó la encuesta como técnica y como instrumentos la escala de nivel de estrés laboral y el de estrategias de afrontamiento. En lo concerniente a las estrategias de afrontamiento en los enfermeros de UCI, un 61% está en un nivel medio de estrés laboral, un 25% tiene un nivel alto y solo un 14 % está en un nivel bajo. Llegando a concluir que, la mayoría de enfermeros del área de UCI tiene un nivel de estrés laboral de medio a alto, manifiestan tener dificultad para concentrarse, sentir angustia, tener dificultad para dormir y otras molestias; un pequeño porcentaje presenta un nivel bajo de estrés laboral expresado en náuseas, vómitos, fumar, comer o beber en exceso. En cuanto a las estrategias de afrontamiento presentes en los enfermeros se identificaron la consulta a otras personas con problemas similares, la elaboración de un plan de acción frente al estrés laboral, otros buscan su desarrollo personal y algunos aceptan que el estrés pasa y que se puede modificar.

Peña (2017), en su investigación “*Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana*”, se planteó como objetivo principal determinar la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Para este estudio utilizó un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, transversal; aplicado en una muestra de 140 trabajadores. En

el proceso de recolección de datos optó por la encuesta como técnica y como instrumentos los siguientes cuestionarios: escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Estimación de Afrontamiento COPE, de Carver, Scheier y Weintraub. Los resultados a los que se arribó permitieron concluir que si existe correlaciones significativas entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Con el estilo puntualizado en el problema, el estrés tiene que ver de manera inversa con los estilos centrados en el factor emoción.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Estrés laboral**

#### **Definiciones de Estrés**

El término estrés proviene del latín *stringere*, que significa un sentimiento de abandono, soledad, impotencia que se experimenta en algún momento triste cuando se tiene un sufrimiento, peligro o una necesidad.

Para la OIT (2016) “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”.

Toro (1983) define “el estrés como un fenómeno genérico basado en un modelo interactivo incluíble en la concepción biopsicosocial de los procesos de salud y enfermedad”. Guillen et al. (2000), “el estrés como una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, sobrecarga que interactúa con una serie de variables modificadoras (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontamiento, soporte social, etc.)”.

El estrés tiene diversos conceptos, desde distintos enfoques teóricos: técnico, fisiológico y psicológico, al respecto, Cox, Griffiths y Rial (2005) defienden marcando ciertas características con cada enfoque.

Desde el enfoque técnico, el estrés es considerada como una característica de un estímulo, a una respuesta del individuo cuando se encuentra en un ambiente dañino, que le demanda excesiva carga, exigencias o elementos aversivos.

El estrés es considerado desde el enfoque fisiológico como: como un síndrome de respuesta fisiológica generalizado y no específico; que se dan cuando el individuo está expuesto a situaciones perjudiciales, es cuando se activan el sistema simpático-suprarrenal y el sistema neuro endocrino, desencadenando diversas reacciones físicas en el organismo.

El enfoque psicológico, señala que el estrés aparece ante las situaciones problemáticas que se dan entre la persona y el contexto donde se desenvuelve, ante ello son los procesos cognitivos y las reacciones emocionales, que aparecen en las interacciones del sujeto.

El estrés es la forma como el organismo tiene un esfuerzo adaptativo para responder a situaciones problemáticas que implican mucho esfuerzo o sobrecarga, estas respuestas son de tipo fisiológico y psicosocial.

### **Fases del estrés:**

Estrés sistemático: El modelo de Selye (1956)

- Fase de alarma o de alerta. Se muestra la reacción frente a la situación estresante, es cuando la persona presenta una hipervigilancia en su organismo, producto de que ciertos neurotransmisores se activan y ocasionan por ejemplo alterar la frecuencia cardíaca y la respiración. Dando como resultado que se active el sistema simpático actúe.

- Fase o etapa de resistencia. Es cuando el organismo asume y busca su adaptabilidad para hacer frente a la situación problemática que le acusa el estrés, usando los recursos necesarios de forma interna a nivel fisiológico.
- Fase o etapa de agotamiento. Es cuando el organismo, presenta mayor tiempo para afrontar el problema, es por ello que presenta una disminución de las habilidades físicas y cognitivas, ocasionando disminución de la motivación, del estado de ánimo, falta de concentración, de la memoria, ocasionando un deterioro de la calidad de vida, en muchos casos desencadenando enfermedades en el organismo, ansiedad e incluso estados de depresión.

### **Definición de Estrés Laboral**

Para la OIT (2016), el estrés laboral es un trastorno que se produce como consecuencia del desequilibrio entre las exigencias laborales y las capacidades del trabajador, o también, cuando las habilidades cognitivas y motoras de los trabajadores no coinciden, ni tampoco coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de dicha empresa.

Según Leka, Griffiths y Cox (2004) “Es la reacción que puede experimentar el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Karasek (1981), es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador.

Cox, Griffiths y Rial (2005), abarcan al estrés laboral desde diversas concepciones: el enfoque teórico, el enfoque fisiológico y el enfoque interaccionista.

Para el enfoque teórico, el estrés laboral, está relacionado a la característica del entorno del trabajo, que es un aspecto objetivo y esto es lo que produce presión y ocasiona los problemas, al personal que trabaja.

Desde el enfoque fisiológico, el estrés laboral es una “actividad que se refiere a la cantidad y la calidad de la relación entre exigencias y capacidades o recursos individuales, ya sean somáticos, psicológicos o sociales en un entorno material y social específico”; toda reacción que se produce frente al estrés altera las diversas funciones orgánicas, dando como resultado que las personas varíen su desenvolvimiento en su entorno social donde se desenvuelven.

El enfoque interaccionista asume que la persona se interrelaciona con su entorno de trabajo; ante esto se suman dos corrientes una que es de acuerdo a las percepciones subjetivas y la realidad con su entorno, es como el trabajador tiene falta de adaptación subjetiva con su entorno de trabajo. El otro concepto está relacionado con las variables ambientales y personales, puesto que el trabajador puede no tener apego con las personas y el ambiente laboral.

### **Síntomas del Estrés Laboral**

Según Rodríguez (2019), clasifica en tres grupos: los físicos, conductuales y psicológicos.

**A) Síntomas físicos:** son las molestias a nivel orgánico, en las personas que van mostrando en sus cuerpos diversos síntomas simples hasta molestias más graves que requieren atención especializada.

- **Fatiga:** es cuando la persona se siente continuamente cansada, tiene la sensación de no haber dormido bien, presenta falta de energía, a pesar no haber realizado esfuerzos físicos, que demanden mucho desgaste de energía. Por lo que ocasiona que las actividades no se realicen con normalidad.

- Dolor de cabeza: se presenta continuamente, presentando intensidades muy altas en la mayoría de los casos, se presenta en las personas generalmente por la tensión muscular ocasionada en el cuello, hombros y cara.
- Problemas del sueño: es una característica muy común en las personas que padecen de estrés laboral, se presenta por las dificultades de conciliar el sueño, despertar abruptamente mientras se duerme, o estar en constante vigilia en horas de sueño.
- Malestar intestinal: se dan de diversas formas como una diarrea, estreñimiento, dolores o molestias en el estómago, pueden ser más marcados en periodos de estrés más altos.
- Problemas de piel: también la piel puede verse afectada por el estrés laboral, que no presentan molestias graves, pero suelen ser incómodas como: sequedad en la piel, acné, psoriasis, etc.

**B) Síntomas conductuales:** son los problemas de conducta que experimenta una persona, cuando esta con estrés laboral.

- Dificultades con las relaciones interpersonales: una persona que tiene estrés laboral, presenta dificultades en la interacción con los demás, ya que sus relaciones no son sanas ni satisfactorias, en el ambiente donde interactúan, ya que son irritables, agresivas, intolerantes, tienen una asertividad escasa, porque no les interesa los problemas de otros. Otros se aíslan de los demás, ocasionando que pierda sus habilidades sociales con los demás, lo que le traerá diversos problemas.
- Peor rendimiento laboral: los que están afectados del estrés laboral se vuelven menos eficientes, ya que requieren de mayor tiempo para realizar sus actividades y cumplirlas en las fechas indicadas.
- Menor iniciativa y creatividad: los que sienten el estrés laboral, tienen niveles bajos de iniciativa y creatividad, producto de estar menos involucrados con su trabajo.



- Altos niveles de absentismo: comienza reiteradas veces faltar a su centro laboral, puesto que rehúye a su trabajo por no sentirse a gusto.
- Falta de concentración: se encontrará muchas veces abstraído de su trabajo, con su mente hiperactiva, puesto que la velocidad de su pensamiento se ve afectada, con el estrés.

**C) Síntomas psicológicos:** son aquellos producidos a nivel mental.

- Cambios de humor bruscos: se vuelven más cambiantes, ya que la vida emocional se ve afectada y los sentimientos varían, ya que pueden pasar rápidamente de la alegría a la tristeza, etc.
- Pesimismo: una persona con estrés laboral ve la vida con negatividad, pues cree que todo sale mal, y no hay motivo para buscar mejoras.
- Sentimientos de estar desbordado: la persona siente que el mundo se le cae encima y no es capaz de resolver los problemas que se enfrente en su trabajo y realiza las actividades de manera automática, pensando en solo en cumplir sus actividades sin ver un mejor futuro.

### **Causas del estrés laboral**

Según la OIT (2016), están relacionadas a las características estresantes del trabajo, que son los factores de riesgo psicosocial; estos se dividen en dos grupos: contenido y contexto del trabajo.

**1) Contenido del trabajo:** están relacionados con las condiciones y la organización del trabajo.

- Ambiente laboral y equipos de trabajo: son los problemas relacionados con la confiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de los equipos y las instalaciones.

- Diseño de las tareas: cuando se dan rutinas, trabajo fragmentado o carente de significado con poco uso de las capacidades.
- Carga y ritmo laboral: Exceso de carga de trabajo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
- Horario de trabajo: Trabajo en doble turno, horarios inflexibles e imprevisto, horarios largos o que interrumpen su vida social.

2) **Contexto de trabajo:** hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

- Función y cultura organizacional: Poca o escasa comunicación, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal.
- Función en la organización: Ambigüedad y conflicto de funciones, irresponsabilidad.
- Desarrollo profesional: Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, bajo salario, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
- Autonomía de toma de decisiones: Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo.
- Relaciones interpersonales en el trabajo: Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
- Relación casa-trabajo: Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar.

**Consecuencias del estrés laboral:**

- Enfermedades cardiovasculares: según estudios se han establecido, una relación directa, entre la enfermedad cardiaca y los efectos del estrés laboral, al respecto Serrano, Moya y Salvador (2009) señalan que “las patologías coronarias siguen siendo una de las causas más importantes de muerte en las sociedades industriales”.

Se considera la hipertensión arterial, infartos al miocardio, la angina de pecho, etc. asimismo señalan Cox, Griffiths y Rial (2005) que se dan el “incremento de las catecolaminas y los niveles de cortisol, disminución de la actividad fibrinolítica y la predisposición a la trombosis, y el aumento de la masa del ventrículo izquierdo”.

- Los trastornos músculo-esqueléticos, estos aparecen al tener trabajos manuales hasta el trabajo en las oficinas, que pueden presentar dolores musculares a nivel de cuello y espalda en la mayoría de los casos, y otros. Actualmente, con la situación de la pandemia del Covid-19, se han visto incrementada por el trabajo remoto, ya que muchos pasan horas y horas sentadas frente a un computador. Según Cox, Griffiths y Rial (2005) estos trastornos se ven “afectadas en elevada carga de trabajo y exigencias del trabajo, escaso apoyo social, escaso control, poca satisfacción y monotonía del trabajo, la falta de comunicación con los compañeros y los supervisores, así como la violencia en el lugar de trabajo”.
- El burnout (o agotamiento) según Cox, Griffiths y Rial (2005) “es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la implicación a largo plazo en situaciones laborales emocionalmente exigentes”; es considerado un estrés crónico que trae como resultado que la persona no se identifique con sus labores y tenga un agotamiento emocional, provocando conductas insensibles hacia las personas que reciben sus servicios. Esto puede desencadenar trastornos alimenticios y del sueño, entre otros desencadenando inestabilidad emocional.
- La depresión es un trastorno mental común. El estrés laboral puede llevar a estados depresivos, ya que se pierde el interés, gusto de las actividades, del vivir de las personas por las cosas, además provoca baja autoestima, sentimientos de culpa y cansancio, entre otros, incluida la ansiedad; al respecto Cox, Griffiths y Rial (2005) señalan que “la mayoría de los resultados de varios estudios confirma que el riesgo

de depresión aumenta hasta cuatro veces entre los trabajadores con estrés relacionado con el trabajo, dependiendo del tipo de medidas, género y grupo profesional analizado”.

- Trastornos Gastrointestinales: según Delgado (1999) sostiene que el estrés laboral puede desencadenar problemas de salud como la úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, aerofagia y digestiones lentas.
- La respuesta matutina de cortisol, al respecto Serrano, Moya y Salvador (2009) mencionan que “la respuesta matutina del cortisol salivar como indicador de estrés crónico, estrés laboral y depresión”, ocasionando cambios de ánimo bruscos o desgano en las actividades.

**Medidas colectivas para prevenir el estrés relacionado con el trabajo:** la OIT (2016)

recomienda:

- Contar con la cantidad necesaria de personal, de acorde al espacio de trabajo, de mismo modo, tomar en cuenta sus opiniones.
- Establecer plazos y fechas razonables con la carga laboral.
- Tomar medidas de apoyo social, con el objetivo de lograr un ambiente libre de violencia físico y psicológico, asegure que exista buenas relaciones entre los trabajadores, asegúrese que la infraestructura organizacional ofrezca responsabilidad de los trabajadores frente a los problemas y para afrontar cualquier conflicto, motívelos constantemente.
- Adaptar el trabajo a las aptitudes del trabajador, cuando se asignen tareas se deben tener en cuenta la experiencia y la competencia del personal.
- Garantizar el constante perfeccionamiento del trabajador a las características del trabajo. Brindar soporte sobre riesgos laborales y psicosociales, especialmente en lo que concierna al afrontamiento y la prevención.

- Asigne roles laborales con transparencia y justicia, para evitar conflictos, ofreciendo así seguridad en el empleo. Ofrecer una retribución adecuada al trabajo asignado.
- Procurar un ambiente físico laboral con las condiciones adecuadas de iluminación, equipamiento, ventilación, libre de ruidos molestos y la exposición peligrosos para la salud.

**Tipos de estrés laboral:** según Rodríguez (2019), clasifica en dos clases al estrés laboral.

- Estrés laboral episódico: se dan cuando se producen cargas de trabajo en un momento concreto, alterando el ritmo de trabajo, desencadenado temporalmente síntomas del estrés laboral. Esto desaparece en cuanto la persona se adapta y normaliza su situación, acostumbrándose a la nueva variable.
- Estrés laboral crónico: estas se dan cuando la causa que desencadena el estrés laboral, es con el contexto y contenido del trabajo en general, ocasionando un desborde constantemente, lo cual se convierte en grave, afectando el aspecto social, psicológico, fisiológico, físico de la persona trayendo graves consecuencias al individuo. Por lo que requiere intervención de un profesional para mejorar su rendimiento laboral y bienestar socioemocional.

### **Modelos teóricos sobre el Estrés Laboral**

#### **A) Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa de Siegrist.**

El modelo de “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa” (Effort - Reward Imbalance -ERI-) fue formulado por Siegrist (1996), citado en Serrano et al. (2009), quien explica las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas representa mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador; ante esto, Serrano et al. (2009) refieren que “el estrés laboral se produce si existe un desequilibrio entre el esfuerzo que realizan los trabajadores y las recompensas que obtienen por dicho

esfuerzo”. Se relaciona los componentes extrínsecos y los intrínsecos. Toda demanda y obligación, tiene que ver con el compromiso para el trabajo, cuan motivo se encentra el trabajador para que movilice todos los esfuerzos posibles, para obtener una recompensa ya sean los ingresos laborales, mejorar su carrera profesional, mantener su estabilidad laboral y ser reconocido socialmente, estimado ganándose el respeto de todos.

Según Benott (2019), Siegrist formula su idea de estrés laboral como consecuencia de un desequilibrio entre el esfuerzo que realiza el trabajador y una recompensa poco significativa; de esto se deduce que si un trabajador realiza su máximo esfuerzo y por ello recibe una baja recompensa, inevitablemente aumentará el riesgo de padecer estrés laboral; al respecto, este mismo investigador indica que:

“El modelo esfuerzo recompensa nos proporciona la capacidad de prever la presencia de situaciones o condiciones poco satisfactorias que pueden generar estrés dentro del ámbito laboral; esto se debe al uso de una metodología que permite identificar y conocer el nivel de esfuerzo realizado por el trabajador y la recompensa que recibe; por tanto, puede determinar si existe un equilibrio o un desbalance” (Benott, 2019; p. 29).

#### **B) Modelo Demanda-Control de Karasek y Theorell (1990)**

Este modelo teórico es denominado también como el modelo de la Demandas-Control- apoyo; al respecto Serrano, Moya y Salvador (2009) sostienen que: “Se caracteriza por interrelacionar dos aspectos básicos del contexto laboral: las demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellas”. Se menciona que las demandas, son las exigencias que tiene el empleado, dentro su centro de labores, e involucra diversos factores psicosociales, como el apoyo social, la motivación, las responsabilidades, el nivel del conocimiento, etc. y los factores físicos. Por otro lado, el control, se da con el desarrollo de las habilidades, viéndose el nivel de autonomía y toma de decisiones, relacionados con su trabajo.

Según Kareasek (1979), citado en Laime (2018), este modelo teórico sobre el estrés laboral identifica tres factores causantes para la manifestación de estrés laboral, ellos son:

- a) Factores relacionados a las expectativas del trabajador.
- b) Factores relacionados con la autonomía o grado de libertad para el cumplimiento de esas expectativas.
- c) Factores relacionados con el grado de apoyo de la organización para responder de forma adecuada a los solicitado.

### **Dimensiones de Estrés Laboral**

Se identifica siete componentes para conocer a profundidad el estrés laboral, los cuales fueron señaladas por Suárez (2013) en su adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT /OMS, los cuales ayudan a medir esta variable.

- **Clima organizacional:** Son las características que posee el ambiente laboral, que perciben y viven las personas dentro de una organización, a través de las interacciones entre las personas y la atmosfera en el trabajo, que determinan las conductas de los trabajadores, aumentando o disminuyendo su desenvolvimiento.
- **Estructura organizacional:** es el diseño y los aspectos formales, respecto a la posición jerárquica, que asume en la organización donde labora, el trabajador y el control que tiene en su trabajo.
- **Territorio organizacional:** es el espacio y ambiente, donde se desempeña el trabajador, diariamente. Por ello es necesario Esta dimensión se refiere al espacio donde el trabajador desempeña sus actividades diarias, por lo que genera arraigo a su espacio, ya que si se siente que invaden o no respetan su privacidad, puede desencadenarle estrés laboral.

- **Tecnología:** Son los recursos que cuenta una empresa, permiten un trabajo con eficiencia y rapidez, para que su personal haga uso para el trabajo de las actividades. A mayor actualización con la tecnología dentro de una empresa, los resultados serán eficientes, aunque si no se cuenta con buena tecnología y esta no se actualiza capacitando al personal, puede generar problemas de estrés laboral.
- **Influencia del líder:** es la actuación y estilos que tiene el líder dentro la organización de una empresa, para guiar a sus trabajadores, influye grandemente en los niveles de estrés pues si es un líder autoritario, desencadenará un clima laboral desfavorable, como se comporta el líder en el trabajo influirá en los trabajadores, llevándolos hacia los objetivos que se tienen dentro de la organización.
- **Falta de cohesión:** es la ausencia de la integración y adhesión al grupo, de todos los miembros de una organización de trabajo. Si los trabajadores no se sienten respetados, valorados y con libertad, produce la desunión y un trabajo estresante, por ello es necesario tener un clima de trabajo común que va hacia un solo objetivo en la organización.
- **Respaldo del grupo:** es la confianza, apoyo y la valoración que se le da al trabajador dentro del grupo de trabajo, de parte de las personas que trabajan en su entorno. A mayor apoyo de sus compañeros y de sus jefes, se siente más motivado y se evita el estrés, pero si se da lo contrario, generará mayores niveles de estrés.

### **Niveles de Estrés Laboral**

De acuerdo con Álvarez (2009), citado en Gonzales (2016), se puede identificar hasta cuatro niveles de estrés laboral, los cuales se pasan a detallar.

#### **1) Bajo nivel de estrés**

Este nivel de estrés, conocido también como nivel de estrés episódico, se caracteriza porque no generan alteraciones psicofisiológicas notables, solo tienen a



caracterizarse como reacciones de alerta ante exigencias y presiones de la vida cotidiana; en algunos casos, se le conoce con el nombre de “estrés positivo” o “Eutrés”.

## **2) Nivel de estrés intermedio**

Se comprende como aquella que surge de las exigencias y presiones del pasado, así como exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano; es aquel nivel de estrés que genera moderadas alteraciones psicofisiológicas y cambios en el humor. La mayoría de las personas identifican rápidamente los síntomas del estrés intermedio, los cuales tienen su origen en los acontecimientos frustrantes o negativos de la vida diaria. También es conocido como nivel de “estrés agudo”.

Con frecuencia suelen manifestarse a través de síntomas psicofisiológicos, como: irritabilidad, ansiedad, depresión, dolores musculares, problemas estomacales e intestinales, entre otros. Este nivel de estrés se presenta de manera cotidiana en cualquier persona y además se caracteriza por ser tratable y manejable.

## **3) Estrés**

Es el “estrés negativo” o “Distrés”, el cual se concibe como un trastorno propiamente dicho, llegando incluso a convertirse en una característica de personalidad; las personas que padecen de estrés se caracterizan por ser irritables, de mal carácter, ansiosas y tensas; también padecen de dolores de cabeza muy intensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolores en el pecho, enfermedades cardíacas, etc.

Este nivel de estrés requiere de tratamiento especializado, el cual puede durar incluso varios meses o años.

#### **4) Alto nivel de estrés**

Este nivel de estrés es la que genera alteraciones psicofisiológicas notables llegando incluso a destruir el cuerpo, la mente y la vida; las personas que experimentan este nivel de estrés experimentan depresiones profundas, llegando incluso al suicidio; son los que provienen de experiencias traumáticas de la infancia o la niñez que se interiorizan y se mantienen como dolorosas y persistentes a través del tiempo. En ocasiones se le denomina “estrés crónico” o “Síndrome de Burnout”, caracterizado por desgastar a las personas hasta llegar incluso a una crisis nerviosa final y fatal; debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas del estrés crónico son difíciles de tratar y por lo general requieren tratamiento médico especializado y prolongado.

#### **2.2.2 Estilos de afrontamiento**

##### **Definiciones de afrontamiento**

Lazarus y Folkman (1986) “el afrontamiento son aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 164).

Vázquez et al. (2005), refiere que afrontamiento “Es un proceso de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible (reduciendo, minimizando, tolerando o controlando) las demandas internas y ambientales” (p. 426).

Morán, Landero y Gonzáles (2010) conceptualizan al afrontamiento “como una herramienta para reducir o mitigar los efectos generados por el estrés hasta donde la persona pueda tolerarlos acorde a los recursos de cada uno, ya que no siempre se solucionan las situaciones amenazantes” (p. 544).

Cassaretto et al. (2003) indican que: “El afrontamiento puede ser entendido entonces como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales orientados a manejar (reducir, minimizar, dominar o tolerar) las demandas internas y externas de una determinada situación estresante” (p. 369).

El afrontamiento es la forma como el individuo reacciona y resuelve las situaciones estresantes, movilizándolo sus propios recursos para minimizar un problema buscando soluciones.

### **Definiciones de estilos de afrontamiento**

Según Carver et al. (1989) definen los estilos de afrontamiento “como respuesta somáticas y psicológicas, emitidas por nuestro organismo en situaciones estresantes, interviniendo la experiencia previa, valoración de propias capacidades y motivaciones de la persona” (p.170).

Lazarus y Folkman (1986), citado en Ángeles (2019), sobre el afrontamiento al estrés indican lo siguiente:

“El término afrontamiento al estrés se define como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes, desarrollados por el individuo para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas que son elevadas como excedentes o desbordantes de sus propios recursos” (p. 6).

Para Peña (2017), “son respuestas emitidas por los individuos ante una situación estresante o considerada amenazante, exigiendo una respuesta al organismo con la finalidad de lograr la adaptación y equilibrio tanto psicológico, somático y social” (p. 21).

Fernández (1997) define que “son procesos de afrontamiento concretos que usamos en los diferentes contextos y pueden cambiar en función de los estímulos y condiciones que actúen en cada momento” (p. 191).

Rojas y Rivera (2013) Las estrategias de afrontamiento son “el conjunto de respuestas conductuales aprendidas que resultan efectivas para disminuir el estrés mediante la neutralización de una situación potencialmente nociva o peligrosa” (p. 21).

En conclusión, de acuerdo con las diversas definiciones expuestas se puede indicar que los estilos de afrontamiento son las estrategias que toma el individuo para dar solución a un problema, movilizand o fuerzas internas y externas, para que no experimente reacciones a nivel físico, psicológico, social, conductual ni fisiológico.

### **Teorías sobre el afrontamiento**

#### **A) Teoría Transaccional de Lazarus y Folkman (1986).**

Podemos indicar que esta teoría señala una distinción entre los efectos de la falta de capacidad de rendimiento y afrontamiento ante el estrés. Cox et al. (2005) citando a Lazarus y Folkman (1986), mencionan que el afrontamiento tiene tres características principales: Primero, “se trata de un proceso: es lo que la persona realmente piensa y hace en una situación estresante”; en segundo lugar, “depende del contexto: el afrontamiento está influido por una determinada experiencia o valoración que lo inicia y por los recursos disponibles para gestionar dicha experiencia”; finalmente, el afrontamiento como proceso es, y debería definirse como, independiente del resultado; ya sean resultados negativos o positivos (p. 46).

Según este enfoque son dos las formas de realizar el afrontamiento como resolución de los problemas y como el problema centrado en la emoción.

El afrontamiento como resolución de problema, refiere que es una estrategia para la resolución de los problemas, a esto se inicia describiendo un ciclo de una actividad, es aquí donde se hace primero un reconocimiento y un diagnóstico, en el que se analiza, para luego continuar con las acciones y las valoraciones, mediante un nuevo análisis, lo que podría ser la solución de los problemas. Sin embargo, muchos han señalado que la

realización de acciones equivocadas o las que lleven al fracaso, pueden llevar a más problemas y situaciones de estrés.

El afrontamiento centrado en la emoción, busca regular las reacciones emocionales frente al estresor, estos son procesos cognitivos que buscan reducir cualquier grado de alteración emocional que genera la situación de estrés, son usados cuando los estresores no son modificados y solo queda apartarse a ellos. El objetivo es mantener el optimismo y la esperanza, usar el mecanismo de negación para no aceptar la situación estresante, es decir tratar de no darle tanta importancia y así evitar el estrés.

Se valora como desafiante y sin posibilidad de cambio, considerándose menos eficiente o inefectivo, dañando la salud al impedir que se produzcan conductas adaptativas relacionadas con la salud-enfermedad; puede incluir retraimiento social, desvinculación y aceptación de la situación. Se le conoce también como afrontamiento pasivo.

Cuando se dan fracasos para intentar resolver un problema es necesario que la persona comprenda que existe un aprendizaje, también que quede claro lo que aprendió y no exista una ambigüedad frente a lo aprendido, sino que quede claro el aprendizaje, sobre el error para solucionar un problema.

Se considera al afrontamiento funcional cuando se busca gestionar las exigencias, al cambiarlas, darles una nueva valoración y adaptándose ante ellas. Es útil darse cuenta que las estrategias y los estilos utilizados sean adecuados y validados para la situación problema, el éxito vendrá de la elección del tipo de razonamiento causal usado en la valoración y de los recurso personales y sociales con los que uso.

### **Dimensiones del afrontamiento al estrés**

Para analizar las dimensiones se tendrá en cuenta la clasificación propuesta por Carver y Scheier (1994), quienes citando a Lazarus y Folkman (1984), dan a conocer

una perspectiva mucho más profunda en lo que se refiere a estilos de afrontamiento, diseñando una serie de posibilidades para hacer frente a las diversas situaciones que puedan generar en la persona un desequilibrio psicológico, físico y emocional.

Carver et al. (1989), desarrollaron el instrumento Cuestionario de estrategias de afrontamiento del estrés (COPE), en el cual, inicialmente, clasifican en dos los estilos para el afrontamiento del estrés laboral; al respecto, siguiendo la propuesta de Carver et al. (1989), Pérez et al. (2009) mencionan que se distinguen tres estilos de afrontamiento: uno centrado en el problema, el otro en centrado en la emoción y el tercero denominado otros estilos de afrontamiento o también conocido como afrontamiento evitativo.

**a) Estilo de afrontamiento centradas en el problema:**

Según Pérez et al. (2002) este estilo de afrontamiento está enfocado en analizar y confrontar la situación problemática de manera objetiva y directa, evaluando y seleccionando la mejor opción; en general, se fundamenta en los siguientes indicadores (estrategias de afrontamiento):

- **Afrontamiento activo:** consiste en iniciar acciones directas, incrementando sus esfuerzos para solucionar un problema y así, disminuir o eliminar el estrés.
- **Planificación:** Consiste en prever estrategias de cómo afrontar al estresor, encamina las estrategias de acción, que pasos a seguir y que esfuerzos a realizar para la solución del problema.
- **Supresión de actividades competentes:** referido a la capacidad de no dejarse influenciar por estímulos distractores para manejar mejor el estresor.
- **Postergación del afrontamiento:** es la estrategia de afrontamiento que se caracteriza por esperar el momento adecuado y oportuno para actuar sobre el problema.

- **Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales:** consiste en acudir a otras personas para solicitar sus consejos y orientaciones con la finalidad de solucionar el problema.

**b) Estilo de afrontamiento centradas en la emoción:**

Carver et al. (1989) indican que este estilo busca reducir la tensión generada por la situación estresante mediante la reinterpretación de los efectos nocivos del estímulo estresante; este estilo se fundamenta en las siguientes estrategias de afrontamiento (Pérez et al., 2002):

- **Búsqueda de apoyo social por razones emocionales:** referido a la búsqueda de un respaldo moral, empatía y comprensión de las demás personas con la finalidad de minimizar los efectos negativos de los agentes estresores.
- **Reinterpretación positiva y crecimiento:** estrategia referida a la capacidad de analizar y evaluar la situación problemática adoptando una actitud positiva para rescatar lo favorable de la situación estresante, asumiendo como una lección para actuar en futuras situaciones de estrés.
- **Aceptación:** consiste en aceptar que el estresor es real y no podrá ser modificado, por lo que se tendrá que convivir ya que es inmodificable en el tiempo.
- **Negación.** Es negar la realidad problemática rechazando su existencia, es decir, comportarse como si estresor no existiese o fuera irreal.
- **Acudir a la religión:** es el aumento de refugiarse participando de actividades relacionadas con la religión, cuando se encuentra en los momentos de estrés, para así reconfortarse.

**c) Otros estilos de afrontamiento:**

Posteriormente, en la escala de medición de los estilos de afrontamiento COPE se plantea la existencia de un tercer estilo de afrontamiento denominado “Otros estilos

de afrontamiento”, también conocido como estilos de afrontamiento evitativo porque se caracteriza por la evitación o escape de la situación estresante. Se fundamenta en las siguientes estrategias de afrontamiento:

- **Enfocar y liberar emociones:** estrategia de afrontamiento orientado a expresar libre e intencionalmente las emociones negativas o desagradables para esperar a que todo pase.
- **Desentendimiento conductual:** consiste en no realizar un esfuerzo físico o conductual, dándose por vencido en la consecución de sus metas y objetivos personales.
- **Desentendimiento mental:** es cuando la persona se deja influenciar fácilmente por estímulos distractores y deja de lado la consecución de sus metas y objetivos personales.

### **Relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento**

Por lo tanto, la experiencia de estrés se define, en primer lugar, por la toma de conciencia de la persona en cuanto a la dificultad para hacer frente a las exigencias y a lo que amenaza su propio bienestar y, en segundo lugar, por el hecho de que el afrontamiento es importante para ellos y la dificultad que conlleva el afrontamiento les preocupa o les deprime.

Cuando una persona presenta estrés laboral, están relacionadas con diferentes condiciones de trabajo, ya sean físicas, psicológicas, sociales, del entorno, por el que el trabajador presenta problemas para hacer frente a su trabajo, es allí cuando surge el afrontamiento, que es la capacidad adaptativa para enfrentar la situación, lo que va generar cambios conductuales, cognitivos, comportamentales y fisiológicos, de acuerdo al tipo de exigencia laboral.



Existen numerosas investigaciones que han estudiado estas variables y han llegado a la conclusión que ambas se relacionan, al respecto en su estudio Peña (2017) señala que “los estudios realizados sobre estas variables, en Teixeira, et al. (2016), López y Téllez (2015), Fernández (2012), Gallegos (2014); llegaron a la conclusión que los niveles bajos de estrés están relacionados con el estilo focalizado en el problema y los niveles altos de estrés están asociados con el predominio del estilo focalizado en la emoción o con el estilo evitativo”.

### **Tiempos de pandemia por COVID-19**

Estos tiempos de pandemia por la COVID-19, en la que nos encontramos actualmente ha cambiado la vida de todo el planeta, desde su aparición en diciembre del 2019, en la ciudad de Wuhan, de la República Popular China, por lo que se reportó casos en personas con un tipo de neumonía desconocida hasta entonces que era muy contagiosa y letal, y todos tenían relación con el mercado de Huanan; según OMS (2020). La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la reconoció como una pandemia el 11 de marzo de 2020, puesto que se propago desde Wuhan a otros países del mundo, por lo que se iniciaron las cuarentenas en muchos países del mundo, ya que el virus se transmitía de forma muy creciente y contagiosa, por pequeñas gotas de saliva, de persona a persona o por tocar la superficie contaminada y luego llevarse las manos contaminadas a la cara o las mucosas; asimismo se ha registrado más de tres millones de muertes y 163 millones de infectados por el coronavirus. esto ha ocasionado diversos efectos que han modificado la vida de las personas, el trabajo, la educación, las relaciones sociales, etc.

La pandemia trajo que se cerraran los colegios, universidades, se implementó el trabajo remoto desde casa, la educación a virtual y a distancia; esto ya va cobrando problemas respecto a la salud mental.

Según Curi (2021), señala que la OIT, refiere que en tiempos de Covid-19, “El mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas”. Ya que el trabajo ha cambiado a ser remoto, en otros casos los empleados asisten a su centro de labores, para mantener la sostenibilidad de las empresas y puedan proveer a la población los bienes y servicios. Ante esta situación nos ya la OIT, revelo con investigaciones que las personas que están expuesta a más de 55 horas de trabajo semanales han tenido riesgos cardiológicos y sufrieron mayor riesgo de cardiopatía isquémica como de accidente cerebrovascular, ocasionando un 42% de muertes entre el 2000 al 2016.

Trabajar muchas horas puede provocar numerosos efectos mentales, físicos y sociales. Los gobiernos deberían tomarse esta cuestión muy en serio, sostiene la Directora del Departamento de Gobernanza y Tripartismo de la OIT.

Por ello Curi (2021) indica que: "La pandemia de la COVID-19 ha empeorado la situación, ya que los trabajadores pueden verse afectados por riesgos psicosociales adicionales derivados de la incertidumbre de la situación laboral y de la prolongación de las horas de trabajo". El teletrabajo producido por esta pandemia, ha desarrollado las tecnologías informáticas y de la comunicación, aumentando la flexibilidad, autonomía y en algunos casos el incremento de horas de trabajo, ocasionando problemas físicos, psicológicos y fisiológicos.

Ante este problema, los gobiernos, los empleadores y los trabajadores deben poner en marcha una serie de medidas.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Estrés**

OIT (2016), define el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

### **Estrés laboral**

Leka, Griffiths y Cox (2004), indican que el estrés laboral es la reacción que puede experimentar el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

### **Afrontamiento**

Para Lazarus y Folkman (1986), el afrontamiento son aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

### **Estilos de afrontamiento**

Carver, Scheier y Weintraub (1989) definen los estilos de afrontamiento como respuesta somáticas y psicológicas, emitidas por nuestro organismo en situaciones estresantes, interviniendo la experiencia previa, valoración de propias capacidades y motivaciones de la persona.

### **Tiempos de pandemia COVID-19**

Tiempo caracterizado por la expansión del Coronavirus, denominada COVID-19, originando una pandemia, la cual ha traído que se desarrollen cuarentena en diversos países del mundo y ha alterado la vida de las personas desde su aparición en diciembre

del 2019 en China, hasta la actualidad, trayendo muchos infectados y muertos, a nivel mundial; esto trajo también el trabajo remoto y virtual.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis General

**H0:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

#### 3.2 Hipótesis Específicas

##### **Hipótesis específica 1:**

**H0:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**Hipótesis específica 2:**

**H0:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**Hipótesis específica 3:**

**H0:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**3.3 Variables****3.3.1 Estrés laboral****Definición conceptual**

Para la OIT (2016), el estrés laboral es un trastorno que se produce como consecuencia del desequilibrio entre las exigencias laborales y las capacidades del trabajador, o también, cuando las habilidades cognitivas y motoras de los trabajadores no coinciden, ni tampoco coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de dicha empresa.

**Definición operacional**

La variable estrés laboral fue determinada mediante la aplicación de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, propuesta por Ivancevich y Matteson (1989), adaptado a

nuestro medio por Palomino (2017), el cual cuenta con la suficiente validez y confiabilidad; esta prueba evalúa el estrés laboral mediante siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Las opciones de respuesta son: Nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. La prueba será aplicada individualmente de forma virtual por la coyuntura actual del aislamiento social por efectos del COVID-19; la categoría diagnóstica fue determinada según cuatro niveles de estrés: Bajo nivel de estrés, nivel de estrés medio, estrés y alto nivel de estrés.

### **3.3.2 Estilos de afrontamiento**

#### **Definición conceptual**

Lazarus y Folkman (1986), citado en Ángeles (2019), sobre el afrontamiento al estrés indican lo siguiente:

“El término afrontamiento al estrés se define como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes, desarrollados por el individuo para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas que son elevadas como excedentes o desbordantes de sus propios recursos” (p. 6).

#### **Definición operacional**

La variable estilos de afrontamiento será determinado mediante la aplicación del Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE de Carver, Scheier y Weintraub (1989), adaptado para nuestro medio por Casuso (1996) en estudiantes universitarios de la ciudad de Lima. El cuestionario cuenta con 52 ítems con cuatro alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Esta variable está conformada por tres dimensiones: Estilos de afrontamiento que se centra en el problema, estilos de afrontamiento que se centre en la emoción y otros estilos de afrontamiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de Investigación**

Se utilizó el método científico como método general de investigación, que según Sánchez y Reyes (2009), “es el proceso sistemático de indagación para tratar un conjunto de problemas desconocidos, es la manera sistematizada de hacer uso del pensamiento reflexivo” (p.23).

Como método específico se utilizó el descriptivo, el cual es definido como:

“La actividad reflexiva del describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural” (Sánchez y Reyes, 2009; p. 50).

#### **4.2 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación fue básica, el cual se define como el proceso mediante el cual se indaga nuevos conocimientos y campos de investigación, sin preocuparse por la aplicación práctica inmediata de los conocimientos adquiridos; está más orientado al incremento del conocimiento científico, lo cual conduce al descubrimiento de principios o leyes científicas confirmando o rechazando los ya existentes (Sánchez y Reyes, 2009).



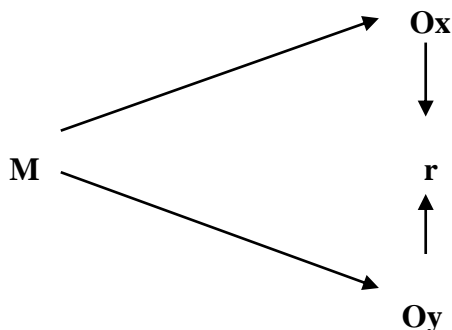
### 4.3 Nivel de Investigación

Se trabajó con el nivel de investigación correlacional el cual se define como la actividad científica mediante el cual se busca la relación o asociación entre dos o más variables, que en este caso será la asociación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento utilizado por los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones (Sánchez y Reyes, 2009).

### 4.4 Diseño de la Investigación

Por el problema y los objetivos formulados se trabajó con el diseño no experimental, transversal correlacional, el cual, según Sánchez y Reyes (2009), es el más utilizado en psicología y las ciencias sociales en general; este diseño consiste en determinar la relación entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos.

El esquema del diseño no experimental, correlacional es el siguiente:



#### Leyenda:

M = Muestra personal docente y no docente

OX = Evaluación de estrés laboral

OY = Evaluación de variable estilos de afrontamiento

r = Correlación entre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento

## 4.5 Población y muestra

### Población

La población se define como: “todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos” (Sánchez y Reyes, 2009). En el presente estudio la población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la Empresa de Telecomunicaciones CERTISAT S.A.C., que son 80 colaboradores entre directivos, administrativos, empleados y personal de servicio.

**Tabla 1**

*Distribución de participantes según puesto laboral.*

<b>Puesto laboral</b>	<b>Nº de personas</b>
Personal directivo	12
Personal administrativo	12
Empleados	48
Personal de servicio	08
<b>Total</b>	<b>80</b>

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

### Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir los 80 colaboradores de la empresa indicada, por tal motivo, la técnica de muestreo fue el muestreo censal, el cual consiste en que el número de la muestra es el mismo número de sujetos que la población total.

### **Criterios de inclusión:**

Los criterios de inclusión que se debe tener en cuenta para la investigación fueron los siguientes:

- Colaboradores que hayan firmado la hoja de consentimiento informado, mediante el cual autorizan su libre y voluntaria participación en la presente investigación.
- Sujetos que hayan respondido en su totalidad a los ítems de ambos cuestionarios.
- Trabajadores varones y mujeres.
- Trabajadores nombrados y contratados.

**Criterios de exclusión:**

- Colaboradores que hayan firmado la hoja de consentimiento informado.
- Trabajadores ausentes el día de la administración de los instrumentos.
- Trabajadores que no deseen participar en la evaluación realizada.

**4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

**Técnica:**

Según Sánchez y Reyes (2009), la técnica de recolección de datos “son los medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una variable o fenómeno en función a los objetivos del estudio” (p. 149).

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, el cual consiste en administrar un cuestionario estructurado con la finalidad de obtener información específica (Sánchez y Reyes, 2009).

**Instrumentos:**

Los instrumentos de recolección de datos son herramientas específicas orientadas a la recopilación de datos específicos a cerca de una determinada variable de interés (Sánchez y Reyes, 2009).

**Instrumento para evaluar el estrés laboral.**

**FICHA TÉCNICA**

Nombre original del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT–OMS

Autores : OIT-OMS - Ivancevich y Matterson (1980).

- Procedencia : España
- Adaptación peruana : Suarez (2013); en una muestra de 203 trabajadores asesores telefónicos.
- Número de ítems : 25
- Forma de Aplicación : Individual y/o colectiva en adultos mayores de 18 años.
- Tiempo de aplicación : Entre 10 a 15 minutos.
- Finalidad : Evaluación de los niveles de estrés laboral y capacidad de predecir los riesgos psicosociales en trabajadores de una organización.

### **Descripción del instrumento.**

El objetivo principal del instrumento es identificar, estudiar y analizar los niveles de estrés laboral de una determinada organización.

Los niveles de estrés laboral que evalúa el instrumento son:

- **Alto nivel de estrés**, cuando el puntaje es de 154 a 175 puntos.
- **Estrés**, cuando el puntaje es de 118 a 153 puntos.
- **Nivel medio**, cuando el puntaje es de 91 a 117 puntos.
- **Bajo nivel de estrés**, cuando el puntaje es de 25 a 90 puntos.

### **Validez:**

La validez fue determinada por Suarez (2013) al adaptar este instrumento a la realidad peruana, mediante la técnica del Juicio de Expertos y el método de Validez de Contenido, en el cual se utilizó el Análisis Binomial, arrojando un índice de validez menores a 0,05, evidenciando concordancia entre los jueces; así mismo, se realizó el análisis de Ítem-Test, hallándose altos índices de homogeneidad.

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad se obtuvo mediante el método de Consistencia Interna y la técnica del estudio piloto, obteniéndose un valor alfa de Cronbach de 0,96, lo cual indica

una buena confiabilidad del instrumento; por otro lado, al evaluar la confiabilidad de las dimensiones, se obtuvo valores de Alfa de Cronbach de 0,95 para dimensión 1 y de 0,94 para la dimensión 2.

Para el presente estudio también se realizó la validación de los instrumentos los cuales fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad; para la validez se sometió a la técnica de criterio de jueces y para la confiabilidad se utilizó la técnica de la prueba piloto para cuyo efecto se evaluó a 30 trabajadores de otra empresa con similares características de la muestra.

### **Instrumento 1:**

#### **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT–OMS**

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el método de la Validez de Contenido, mediante la técnica de Juicio de Expertos, cuyo resultado es el siguiente:

N° de Juez	Nombres y Apellidos	Criterio u opinión
01	ZAIDA CUBAS PEREZ	ADECUADO
02	KATTIA MERCEDES MARENA RAMOS	ADECUADO
03	EVELYN VALLEJO PEREZ	ADECUADO
04	MARÍA ÁNGELA VELASQUEZ REYES	ADECUADO
05	MARJHORI PÉREZ MARTÍNEZ	ADECUADO

<b>CRITERIO U OPINION</b>	<b>N° DE JUECES</b>	<b>ACUERDOS</b>	<b>V. AIKEN (V)</b>	<b>DESCRIPTIVO</b>
<b>Adecuado</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1,00</b>	<b>Válido</b>

## Confiabilidad de Instrumentos

### Instrumento 1:

#### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT–OMS

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de la Fiabilidad por Consistencia Interna, mediante la técnica de Estudio Piloto, cuyo resultado es el siguiente:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	25

### Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach

#### Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

**P-valor > 0,90** = La confiabilidad es **Excelente**

**P-valor > 0,80** = La confiabilidad es **Buena**

**P-valor > 0,70** = La confiabilidad es **Aceptable**

**P-valor > 0,60** = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

**P-valor > 0,50** = La confiabilidad es **Cuestionable**

**P-valor < 0,50** = La confiabilidad es **Deficiente**

Por lo observado en las tablas anteriores, se concluye que el instrumento posee un EXCELENTE CONFIABILIDAD.

## **Instrumento para evaluar los modos de afrontamiento al estrés.**

### **FICHA TÉCNICA**

Nombre original del instrumento: Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés  
COPE

Autores : Carver, Scheier y Weintraub (1989).

Procedencia : Estados Unidos.

Adaptación peruana : Liliana Casuso (1996). El instrumento fue aplicado a 817 estudiantes de dos universidades de Lima.

Tiempo de aplicación : Entre 15 a 20 minutos

Forma de Aplicación : Individual y/o colectiva en personas de 16 años a más.

Finalidad : Evaluación de Estilos de afrontamiento al estrés, en sus tres dimensiones: Afrontamiento enfocado en el problema, Afrontamiento enfocado en la emoción y Otros estilos de afrontamiento.

Total de ítems : Cuestionario de 52 ítems, distribuidos en tres estilos o dimensiones y 13 estrategias.

### **Descripción del instrumento.**

Este cuestionario fue elaborado a partir del modelo teórico de Afrontamiento al estrés de Lazarus y el modelo de autorregulación conductual de Bandura, el objetivo principal fue evaluar los estilos de afrontamiento que los trabajadores utilizan cuando se encuentran en situaciones estresantes.

El cuestionario se divide en tres escalas o dimensiones y 13 estrategias o sub-escalas; Carver et al. (1989) agrupan las estrategias de la siguiente manera:

#### **A. Estilo de afrontamiento centrado en el problema**

##### **1. Afrontamiento activo**, conformado por cuatro ítems (1, 14, 27 y 40)

Son aquellos que están orientados a controlar activamente el problema.

2. **Planificación**, conformado por cuatro ítems (2, 15, 28 y 41).

Son aquellos que se orientan a elaborar mentalmente estrategias para controlar el problema.

3. **Supresión de actividades competentes**, conformado por cuatro ítems (3, 16, 29 y 42).

Son aquellos que dejan de lado actividades que interfieren con el afrontamiento del problema.

4. **Postergación del afrontamiento**, conformado por cuatro ítems (4, 17, 30 y 43).

Son aquellos en los cuales el sujeto debe esperar la aparición del momento más apropiado para enfrentar el problema.

5. **Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales**, conformado por cuatro ítems (5, 18, 31 y 44).

Son aquellos en los cuales se busca el apoyo o consejo de otras personas.

## **B. Estilo de afrontamiento centrado en la emoción**

1. **Búsqueda de apoyo social por razones emocionales**, conformado por cuatro ítems (6, 19, 32 y 45).

Son aquellos en los cuales se busca a otras personas para encontrar apoyo moral.

2. **Reinterpretación positiva y crecimiento**, conformado por cuatro ítems (7, 20, 33 y 46).

Son aquellos en los cuales se toma el estrés como una situación de aprendizaje.

1. **Aceptación**, conformado por cuatro ítems (8, 21, 34 y 47).

Son aquellos en los cuales se reconoce al estímulo estresor como un acontecimiento inevitable.

2. **Negación**, conformado por cuatro ítems (11, 24, 37 y 50)

Son aquellos donde se esfuerza por ignorar o rechazar la existencia del estímulo



estresor.

**3. Acudir a la religión**, conformado por cuatro ítems (9, 22, 35 y 48).

Son aquellos en los cuales se acude a la religión como una táctica de afrontamiento.

### **3. Otros estilos de afrontamiento**

**1. Enfocar y liberar emociones**, conformado por cuatro ítems (10, 23, 36 y 49).

Son aquellos que consisten en centralizar el problema para luego ventilarla.

**2. Desentendimiento conductual**, conformado por cuatro ítems (12, 25, 38 y 51).

Son aquellos en los cuales se reduce el esfuerzo para enfrentar la situación estresante.

**3. Desentendimiento mental**, conformado por cuatro ítems (13, 26, 39 y 52).

Son aquellos en los que se busca distraer el pensamiento y olvidarse del problema.

#### **Validez:**

La validez del instrumento fue determinada por Salazar y Sánchez (1992) en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, mediante el método de Validez de Contenido, para ello se recurrió a la técnica de Juicio de Expertos (siendo sometido al criterio de cuatro jueces profesionales); para hallar el índice de validez se utilizó el coeficiente de Aiken, cuyos resultados indicaron una buena validez de contenido.

#### **Confiabilidad:**

Para hallar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de Consistencia Interna y la técnica del Estudio Piloto, obteniéndose un valor Alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,90, lo cual indica una buena confiabilidad, por lo que se procedió a la adaptación del instrumento.

Por la emergencia sanitaria que actualmente vivimos, la evaluación psicológica

se llevará a cabo de forma virtual para cuyo efecto la prueba será digitalizada en un formato de Formulario Google, de tal manera que la evaluación será realizada vía plataformas virtuales y/o redes sociales.

Para el presente estudio también se realizó la validación de los instrumentos los cuales fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad; para la validez se sometió a la técnica de criterio de jueces y para la confiabilidad se utilizó la técnica de la prueba piloto para cuyo efecto se evaluó a 30 trabajadores de otra empresa con similares características de la muestra.

### **Validez de Instrumentos.**

#### **Instrumento 2:**

#### **CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS COPE**

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el método de la Validez de Contenido, mediante la técnica de Juicio de Expertos, cuyo resultado es el siguiente:

N° de Juez	Nombres y Apellidos	Criterio u opinión
01	ZAIDA CUBAS PEREZ	ADECUADO
02	KATTIA MERCEDES MARENA RAMOS	ADECUADO
03	EVELYN VALLEJO PEREZ	ADECUADO
04	MARÍA ÁNGELA VELASQUEZ REYES	ADECUADO
05	MARJHORI PÉREZ MARTÍNEZ	ADECUADO

CRITERIO U OPINION	N° DE JUECES	ACUERDOS	V. AIKEN (V)	DESCRIPTIVO
-----------------------	-----------------	----------	-----------------	-------------

Adecuado	5	5	1,00	Válido
----------	---	---	------	--------

### Confiabilidad de Instrumentos.

#### Instrumento 2:

#### CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS COPE

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	52

### Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach

#### Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:

Según George y Mallery (2003)

P-valor > 0,90 = La confiabilidad es **Excelente**

P-valor > 0,80 = La confiabilidad es **Buena**

P-valor > 0,70 = La confiabilidad es **Aceptable**

P-valor > 0,60 = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**

P-valor > 0,50 = La confiabilidad es **Cuestionable**

P-valor < 0,50 = La confiabilidad es **Deficiente**

Por lo observado en las tablas anteriores, se concluye que el instrumento posee un EXCELENTE CONFIABILIDAD.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

##### **Procesamiento de los datos**

El procesamiento de datos se realizó mediante la hoja de cálculo Excel y el software estadístico SPSS versión 25. Para ello se elaboró una data o base de datos con los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

##### **Análisis de datos**

El análisis de datos fue posible mediante el uso de las técnicas de la estadística descriptiva e inferencial; entre las técnicas descriptivas tenemos la tabla de frecuencia, porcentajes, media aritmética, entre otros. Entre las técnicas inferenciales tenemos el Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad del instrumento, el estadístico Kolmogorov-Smirnov para evaluar la prueba de normalidad de los datos, así como el estadístico R. de Pearson para la contratación de las hipótesis.

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación**

El aspecto ético se tuvo en cuenta durante todo el proceso de investigación, los cuales comprenden las normas éticas del colegio de psicólogos, las normas de Helsinki, la declaración de Núremberg y por supuesto las normas éticas de la investigación proporcionadas por la Universidad Peruana Los Andes en el Reglamento General de Investigación (Art. 27 y 28); precisamente en este último documento se estipula los siguientes principios que rigen la actividad investigativa en la UPLA:

**Art. 27:** Principios que rigen la actividad investigativa:

##### **a) Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales.**

En el presente trabajo de investigación se respetó la dignidad humana en todas sus manifestaciones, así como, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y el

derecho a la autodeterminación informativa.

**b) Consentimiento informado y expreso.**

En el presente estudio científico se tomó en cuenta la firma del consentimiento informado, que es la evidencia de la participación voluntaria e informada del sujeto evaluado.

**c) Beneficencia y no maleficencia.**

Durante todo el proceso de investigación se tuvo en cuenta la beneficencia y no la maleficencia de los sujetos participantes, asegurándose de no causar daño físico ni moral de los sujetos evaluados.

**d) Responsabilidad.**

En todo el proceso de investigación se actuó con responsabilidad en aspectos relacionados con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación.

**e) Veracidad**

En todo momento se debe garantizar la veracidad de los datos manipulados en el proceso de investigación, desde la formulación del problema hasta la comunicación de los resultados.

**Art. 28:** Normas de comportamiento ético de quienes investigan.

Las autoras del presente trabajo de investigación se guiaron por las normas del Código de Ética de la Universidad, los cuales son:

- a) La investigación es coherente con las líneas de investigación de la Universidad Peruana Los Andes.
- b) Se procedió con rigor científico, asegurando la validez, confiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos.
- c) En todo momento del proceso de investigación científica se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los sujetos participantes en el estudio.

- d) Se garantiza el reporte oportuno de los hallazgos de la investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica; también se garantiza realizar la devolución de la información a las personas, grupos y comunidades participantes.
- e) Se compromete cumplir con las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulen la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

##### Tablas descriptivas

**Tabla 2**

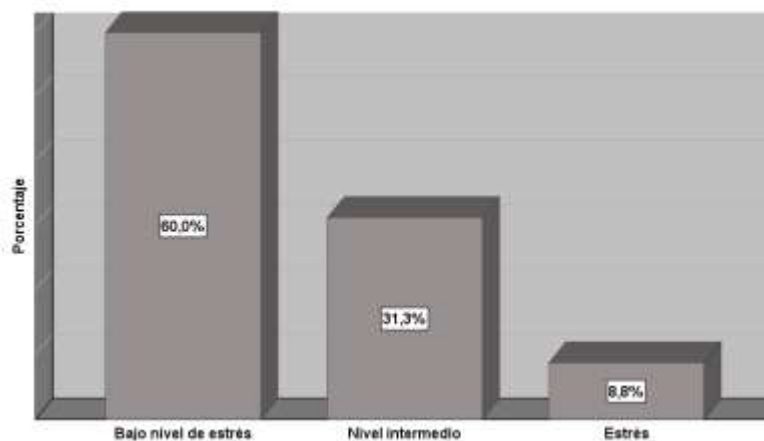
*Niveles de estrés laboral*

NIVELES DE ESTRÉS LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	48	60,0%
Nivel intermedio	25	31,3%
Estrés	7	8,8%
Alto nivel de estrés	0	0,0%
Total	80	100,0%

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

**Figura 1**

*Niveles de estrés laboral*



### Descripción:

Los resultados reflejados en la tabla 2 y figura 1 indican que más de la mitad de los trabajadores evaluados (60%) denotan un bajo nivel de estrés laboral; el 31,3% nivel intermedio; el 8,8% denota síntomas evidentes de estrés; mientras que ningún trabajador evaluado denota Altos niveles de estrés (Síndrome de Burnout).

**Tabla 3**

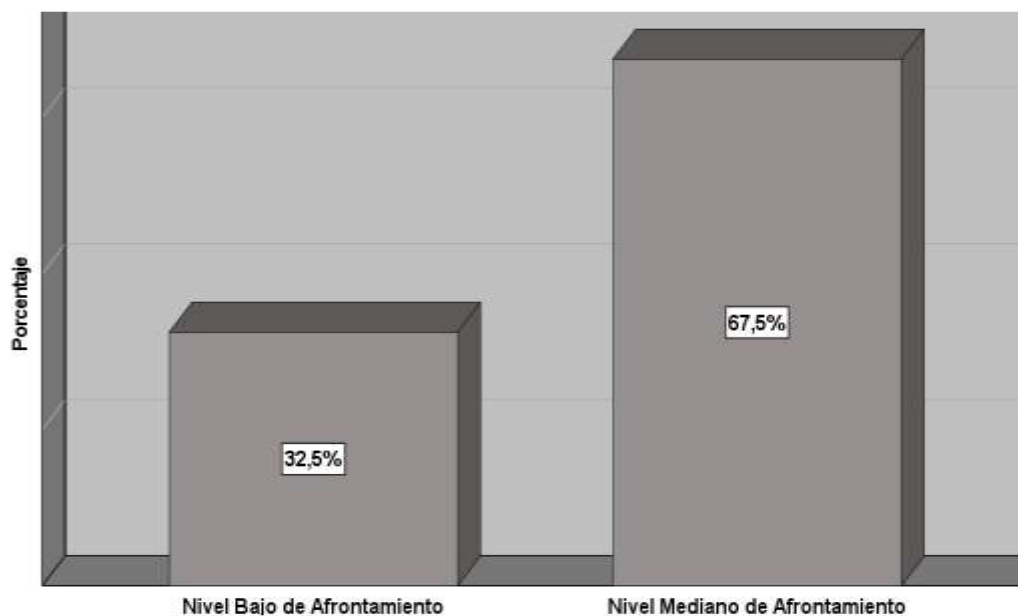
*Nivel de afrontamiento al estrés*

NIVEL DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo de Afrontamiento	26	32,5%
Nivel Mediano de Afrontamiento	54	67,5%
Nivel Alto de Afrontamiento	0	0,0%
Total	80	100,0%

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

**Figura 2**

*Nivel de afrontamiento al estrés*





**Descripción:**

En la tabla 3 y figura 2 se observa una prevalencia del nivel Mediano de afrontamiento al estrés alcanzando el 67,5%; le sigue el nivel Bajo de afrontamiento al estrés con el 32,5%; mientras que ningún trabajador evaluado (0%) denota un alto nivel de afrontamiento al estrés.

**Tabla 4***Prevalencia de las Estrategias de Afrontamiento al Estrés*

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Afrontamiento activo	3	3,8%
Planificación	7	8,8%
Supresión de actividades competentes	0	0,0%
Postergación del afrontamiento	1	1,3%
Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	2	2,5%
Búsqueda de apoyo social por razones emocionales	3	3,8%
Reinterpretación positiva y crecimiento	38	47,5%
Aceptación	8	10,0%
Negación	0	0,0%
Acudir a la religión	13	16,3%
Enfocar y lebrar emociones	3	3,8%
Desentendimiento conductual	0	0,0%
Desentendimiento mental	2	2,5%
Total	80	100,0%

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

**Descripción:**

En la tabla 4 se observa que la estrategia de afrontamiento más utilizada es la reinterpretación positiva y crecimiento alcanzando el 47,5% de los trabajadores evaluados; le sigue la estrategia acudir a la religión con el 16,3%; la estrategia menos utilizada por los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones (0%) son las relacionadas a Supresión de actividades competentes, Negación y Desentendimiento conductual.

## Tablas de Contingencia

**Tabla 5**

*Relación entre nivel de estrés laboral y niveles de afrontamiento al estrés*

		Nivel de Afrontamiento al Estrés							
		Bajo		Mediano		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Niveles de Estrés Laboral	Bajo nivel de estrés	17	21,3%	31	38,8%	0	0,0%	48	60,0%
	Nivel intermedio	6	7,5%	19	23,8%	0	0,0%	25	31,3%
	Estrés	3	3,8%	4	5,0%	0	0,0%	7	8,8%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		26	32,5%	54	67,5%	0	0,0%	80	100,0%

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

### Descripción:

De todos los trabajadores evaluados el 38,8% se ubican en un bajo nivel de estrés laboral y al mismo tiempo denotan un nivel mediano de afrontamiento al estrés; el 23,8% bajo nivel de estrés y nivel mediano de afrontamiento al estrés; también se observa que ningún trabajador se ubica en un nivel alto de estrés laboral, ni afrontamiento al estrés.

**Tabla 6**

*Relación entre nivel de estrés laboral y niveles de la dimensión estilo de afrontamiento centrado en el problema.*

		Niveles de dimensión Estilo de Afrontamiento Centrado en el Problema							
		Bajo		Mediano		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Niveles de Estrés Laboral	Bajo nivel de estrés	9	11,3%	32	40,0%	7	8,8%	48	60,0%
	Nivel intermedio	2	2,5%	22	27,5%	1	1,3%	25	31,3%
	Estrés	3	3,8%	4	5,0%	0	0,0%	7	8,8%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		14	17,5%	58	72,5%	8	10,0%	80	100,0%

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

**Descripción:**

De modo similar al caso anterior, en la tabla 6 se observa que de todos los trabajadores evaluados el 40% se ubica en un bajo nivel de estrés laboral y un nivel mediano en el estilo de afrontamiento centrado en el problema; el 27,5% nivel intermedio de estrés laboral y al mismo tiempo en un nivel mediano de estilo de afrontamiento centrado en el problema. Ningún trabajador se ubica en un nivel alto de estrés laboral.

**Tabla 7**

*Relación entre nivel de estrés laboral y niveles de la dimensión estilo de afrontamiento centrado en la emoción.*

		Niveles de dimensión Estilo de Afrontamiento Centrado en la Emoción							
		Bajo		Mediano		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Niveles de Estrés Laboral	Bajo nivel de estrés	9	11,3%	35	43,8%	4	5,0%	48	60,0%
	Nivel intermedio	3	3,8%	21	26,3%	1	1,3%	25	31,3%
	Estrés	2	2,5%	5	6,3%	0	0,0%	7	8,8%
	Alto nivel de estrés	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total		14	17,5%	61	76,3%	5	6,3%	80	100,0%

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

**Descripción:**

En la tabla 7, se observa que el 43,8% presenta un nivel bajo de estrés laboral y al mismo tiempo, un nivel mediano de estilo de afrontamiento centrado en la emoción; el 26,3% nivel intermedio de estrés laboral y un nivel mediano de estilo de afrontamiento centrado en la emoción. Ningún trabajador se ubicó en un nivel alto de estrés laboral.

**Tabla 8**

*Relación entre nivel de estrés laboral y niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento.*

		Niveles de dimensión Otros Estilos de Afrontamiento							
		Bajo		Mediano		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	%	f
Niveles de Estrés Laboral	Bajo nivel de estrés	36	45,0%	12	15,0%	0	0,0%	48	60,0%
	Nivel intermedio	16	20,0%	9	11,3%	0	0,0%	25	31,3%
	Estrés Alto nivel de estrés	5	6,3%	2	2,5%	0	0,0%	7	8,8%
	Total	57	71,3%	23	28,7%	0	0,0%	80	100,0%

Fuente: Evaluación a trabajadores de una empresa de telecomunicaciones

### **Descripción:**

En la tabla 8 se observa que el 45% de los trabajadores evaluados se ubican en un nivel bajo de estrés laboral y al mismo tiempo en un nivel bajo de la dimensión otros estilos de afrontamiento; el 20% se ubica en un nivel intermedio de estrés laboral y un nivel bajo en la dimensión otros estilos de afrontamiento. Ningún trabajador denota un nivel alto de estrés laboral, y tampoco en la dimensión otros estilos de afrontamiento.

## **5.2 Prueba de hipótesis.**

### **Hipótesis General**

#### a) Formulación de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

## b) Nivel de significancia

Se trabajó con un margen de error del 5% o su equivalente del 0,05 (valor alfa).

## c) Elección de la prueba estadística

Para elegir la prueba estadística, ante todo, se debe determinar la distribución normal de los datos obtenidos.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad de las variables estrés laboral y afrontamiento al estrés*

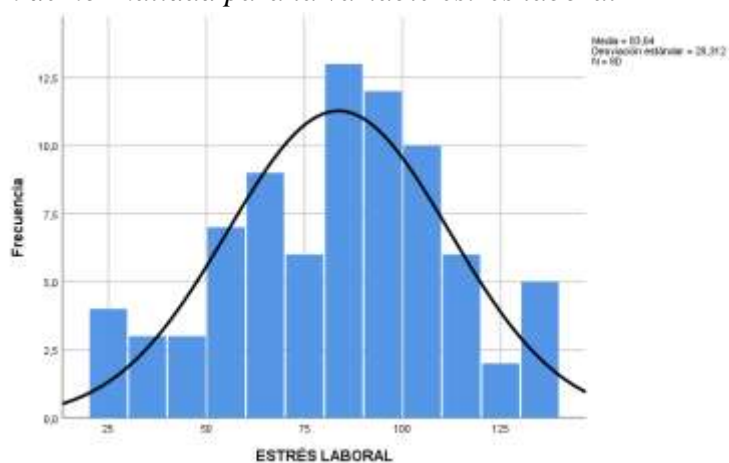
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,072	80	,200*	,980	80	,248
Afrontamiento al estrés	,078	80	,200*	,985	80	,470

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

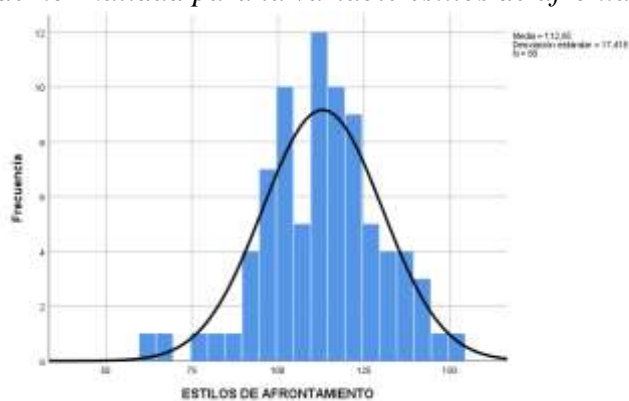
**Figura 3**

*Distribución de normalidad para la variable estrés laboral*



**Figura 4**

*Distribución de normalidad para la variable estilos de afrontamiento*



La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (tabla 9, figura 3 y 4) arrojó que los datos de la evaluación realizada siguen una distribución normal (se halló que  $p = 0,200 > 0,05$  para ambas variables), por lo que se decide trabajar con el estadístico  $r$  de Pearson para determinar la correlación entre ambas variables.

#### d) Estimación de p-valor

**Tabla 10**

*Correlación entre variables estrés laboral y niveles de afrontamiento el estrés*

		Estres Laboral	Nivel de afrontamiento
Estres Laboral	Correlación de Pearson	1	-,113
	Sig. (bilateral)		,320
	N	80	80
Niveles de afrontamiento	Correlación de Pearson	-,113	1
	Sig. (bilateral)	,320	
	N	80	80

Fuente: Procesamiento de datos Software SPSS versión 25.

Descripción: En la tabla 10 se observa un p-valor de  $0,320 > 0,05$  por lo que se decide aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

#### e) Toma de decisión

Debido a que el p-valor es mayor al nivel alfa, no existe relación significativa; es decir se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) de la investigación. El coeficiente de Rho es de -0,113.

#### f) Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo.

#### g) Interpretación de resultados

No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021; es decir, a medida que

los trabajadores posean bajos niveles de estrés, denotarán estilos de afrontamiento muy desarrollados.

### **Hipótesis específica 1.**

#### **a) Formulación de hipótesis específica 1**

**H0:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión afrontamiento al estrés enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión afrontamiento al estrés enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

#### **b) Nivel de significancia**

Por tratarse de variables categóricas se recurre a un margen de error del 5% o su equivalente del 0,05 (valor alfa).

#### **c) Elección de la prueba estadística**

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov arrojó que los datos de la evaluación realizada siguen una distribución normal, por lo que se decide trabajar con el estadístico  $r$  de Pearson para determinar la correlación entre la variable estrés laboral y los niveles de la dimensión afrontamiento enfocado en el problema.

#### **d) Estimación de p-valor**

**Tabla 11**

*Correlación entre variable estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema*

		Estres Laboral	Dimensión Estilos de afrontamiento enfocado en el problema
Estres Laboral	Correlación de Pearson	1	-,163
	Sig. (bilateral)		,148
	N	80	80
Dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema	Correlación de Pearson	-,163	1
	Sig. (bilateral)	,148	
	N	80	80

Fuente: Procesamiento de datos Software SPSS versión 25.

Descripción: En la tabla 1 se observa un p-valor de  $0,148 > 0,05$  por lo que se decide aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

#### e) Toma de decisión

Debido a que el p-valor es mayor al nivel alfa, no existe relación significativa; es decir, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) de la investigación. El coeficiente de Rho es de -0,163.

#### f) Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo.

#### g) Interpretación de resultados

No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021; es decir, a medida que los trabajadores posean bajos niveles de estrés, denotarán estilos de afrontamiento enfocados en el problema muy desarrollados.



## **Hipótesis específica 2.**

### **a) Formulación de hipótesis específica 2**

**H0:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

### **b) Nivel de significancia**

Por tratarse de variables categóricas se recurre a un margen de error del 5% o su equivalente del 0,05 (valor alfa).

### **c) Elección de la prueba estadística**

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov arrojó que los datos de la evaluación realizada siguen una distribución normal, por lo que se decide trabajar con el estadístico  $r$  de Pearson para determinar la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción.

### **d) Estimación de p-valor**

**Tabla 12**

*Correlación entre variable estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en la emoción*

		Estrés Laboral	Dimensión Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,081
	Sig. (bilateral)		,475
	N	80	80
Dimensión estilos de afrontamiento enfocado en la emoción	Correlación de Pearson	-,081	1
	Sig. (bilateral)	,475	
	N	80	80

Fuente: Procesamiento de datos Software SPSS versión 25.

Descripción: En la tabla 12 se observa un p-valor de  $0,475 > 0,05$  por lo que se decide aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

#### **e) Toma de decisión**

Debido a que el p-valor es mayor al nivel alfa, no existe relación significativa; es decir, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (HI) de la investigación. El coeficiente de Rho es de -0,081.

#### **f) Conclusión estadística**

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo.

#### **g) Interpretación de resultados**

No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en la emoción en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021; es decir, a medida que los trabajadores posean bajos niveles de estrés, denotarán niveles de afrontamiento enfocado en la emoción muy desarrollados.

### Hipótesis específica 3.

#### a) Formulación de hipótesis específica 3

**H0:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

**H1:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.

#### b) Nivel de significancia

Por tratarse de variables categóricas se recurre a un margen de error del 5% o su equivalente del 0,05 (valor alfa).

#### c) Elección de la prueba estadística

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov arrojó que los datos de la evaluación realizada siguen una distribución normal, por lo que se decide trabajar con el estadístico  $r$  de Pearson para determinar la correlación entre la variable estrés laboral y los niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento.

#### d) Estimación de p-valor

**Tabla 13**

*Correlación entre variable estrés laboral y la dimensión otros estilos de afrontamiento*

		Estrés Laboral	Dimensión otros estilos de afrontamiento
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,040
	Sig. (bilateral)		,726
	N	80	80
Dimensión otros estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	,040	1
	Sig. (bilateral)	,726	
	N	80	80

Fuente: Procesamiento de datos Software SPSS versión 25.

Descripción: En la tabla 13 se observa un p-valor de  $0,726 > 0,05$  por lo que se decide aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

**e) Toma de decisión**

Debido a que el p-valor es mayor al nivel alfa, no existe relación significativa; es decir, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ) de la investigación. El coeficiente de Rho es de  $-0,040$ .

**f) Conclusión estadística**

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo.

**g) Interpretación de resultados**

No existe relación directa y significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021; es decir, a medida que los trabajadores posean bajos niveles de estrés, denotarán otros estilos de afrontamiento muy desarrollados.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Luego de haber presentado los resultados, ahora se pasa al análisis y discusión de los resultados en función a las hipótesis formuladas.

La hipótesis general formulada fue que existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento al estrés en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021; la contrastación de la hipótesis indica que entre ambas variables no existe una relación significativa; ello significa que cambios o modificaciones generadas en una de las variables, no afectará necesaria y obligatoriamente modificaciones en la otra variable y viceversa. Cabe indicar, sin embargo, que los resultados de las diferentes investigaciones afirman lo contrario, es decir, que entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento si existe relación estadísticamente significativa (Cabezas y Toledo, 2021; Malo, 2021; Huallpa y Ortiz, 2019; Palma, 2019 y Peña (2017); sólo se halló semejanza con un trabajo de investigación realizado en la Universidad Autónoma de Ica desarrollado por Camiloaga (2020), quien concluyó que entre las variables estrés laboral y niveles de afrontamiento al estrés no existe una relación estadísticamente significativa.

Los resultados coinciden con lo hallado por Camiloaga (2020), quien observó la no existencia de una relación significativa entre el estrés y el afrontamiento al estrés en un grupo de profesionales de enfermería del servicio de emergencia COVID-19 del hospital Marino Molina Scppa de Comas en la ciudad de Lima, obteniendo un p-valor de  $0,424 > 0,05$ . Esta conclusión es relativamente reforzada por la literatura científica sobre el tema, donde se afirma que los niveles de estrés no condicionan la aparición o postergación de los diferentes estilos de afrontamiento al estrés.

Sin embargo, los resultados discrepan con la gran mayoría de los antecedentes sobre el tema de investigación, tal es el caso de Cabezas y Toledo (2021) quienes señalaron la existencia de una correlación significativa entre el nivel de afrontamiento al estrés y el nivel de estrés laboral en un grupo de trabajadores agroindustriales de una empresa de alimentos de Ecuador. A nivel nacional, Malo (2021) en la ciudad de Chiclayo al trabajar con colaboradores asistenciales de la Unidad Ejecutora de Salud, observó que efectivamente existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento; a la misma conclusión arribaron Huallpa y Ortiz (2019) en la ciudad de Arequipa, así como Palma (2019) en la ciudad de Trujillo quienes reportaron que entre las variables estrés laboral y las estrategias de afrontamiento son significativas. Lo mismo ocurre con las investigaciones realizadas a nivel de la ciudad capital, donde Palacios (2017) y Peña (2017), observaron que existe una relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en trabajadores de un centro de salud y trabajadores administrativos de la municipalidad de Lima Metropolitana, respectivamente.

De acuerdo con la literatura científica sobre el tema, existe vasta evidencia que explica la estrecha relación entre ambas variables, tal es así que Montero et al. (2014) observaron ciertos estilos de afrontamiento inflexibles pueden estar asociados a niveles altos de estrés; por otro lado, Lazarus y Folkman (1984) observaron que el afrontamiento

enfocado en el problema era una mejor estrategia que el enfocado en la emoción; todo ello apunta a que entre ambas variables existe una estrecha relación de correspondencia.

Sobre la primera hipótesis específica se llegó a la conclusión de que entre el estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema no existe una relación significativa, toda vez que el p-valor observado es de 0,148 el cual es mucho mayor que el valor alfa de 0,05; al respecto Morán et al. (2009) indicaron que el estilo de afrontamiento centrado en el problema se enfoca en analizar y confrontar la situación problemática de manera directa y objetiva, evaluando la mejor opción para salir del estrés; ello explicaría que entre ambas variables no existe una interdependencia para su aparición o desarrollo.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Camiloaga (2020) quien al trabajar con profesionales de enfermería observó que entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema no existe una relación significativa, de lo cual se concluye que el uso del estilo de afrontamiento enfocado en el problema no está supeditada a los niveles de estrés y viceversa. Al respecto Carver y Scheier (1994) citando a Lazarus y Folkman, también indican que el afrontamiento enfocado en el problema depende del contexto siendo influido por determinadas experiencias o valoraciones que lo inicia y los recursos disponibles con los cuales cuenta para gestionar dichas experiencias, por lo que se debe entender que es independiente al tipo o nivel de estrés que experimenta la persona estresada; a su vez Fernández (1997) también refiere que las estrategias de afrontamiento son cambiantes de acuerdo a las circunstancias, los estímulos y las condiciones medioambientales que experimenta el sujeto en un momento de estrés.

Sin embargo, los resultados no son coherentes con lo reportado por Cabezas y Toledo (2021), Malo (2021), Huallpa y Ortiz (2019), Palma (2019) y Peña (2017) quienes coincidieron en afirmar la existencia de una relación significativa entre la variable estrés

laboral y los estilos de afrontamiento enfocado en el problema entre los trabajadores administrativos o asistenciales de diversas empresas prestadoras de servicios.

Sobre la segunda hipótesis específica se llegó a la conclusión de que no existe relación significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021, obteniéndose un valor de significancia bilateral de  $0,475 > 0,05$  por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Los resultados son similares a lo hallado por Camiloaga (2020) quien al trabajar con profesionales de enfermería observó que entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en la emoción no existe una relación significativa; es decir, el tipo de afrontamiento emocional basado en la emoción obedece a la reinterpretación cognitiva de la situación estresante y no al tipo o nivel de estrés experimentado por el sujeto estresado (Pérez et al., 2002).

Sin embargo, los resultados son discrepantes con lo observado por Cabezas y Toledo (2021), Malo (2021), Huallpa y Ortiz (2019), Palma (2019) y Peña (2017), quienes reportaron que entre la variable estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción existe una relación estadísticamente significativa; estas conclusiones se ven reforzadas con lo afirmado por Lazarus y Folkman (1986), argumentando que el afrontamiento centrado en la emoción busca regular las reacciones emocionales frente al estresor; estos son procesos cognitivos que buscan reducir cualquier grado de alteración emocional que genera la situación de estrés, son usados cuando los estresores no son modificados y solo queda apartarse a ellos. El objetivo es mantener el optimismo y la esperanza, usar el mecanismo de negación para no aceptar la situación estresante, es decir tratar de no darle tanta importancia y así evitar el estrés.



Sobre la tercera hipótesis específica se concluyó que No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021; se obtuvo un p-valor de 0,726 el cual es mucho mayor que el valor alfa del 0,05, por lo que se concluye aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna; en consecuencia, se deduce que el uso de los diferentes estilos de afrontamiento es independiente del tipo o nivel de estrés que el sujeto experimenta en un momento determinado; la prevalencia de un estilo de afrontamiento está regulado por diferentes factores sociales y personales de cada individuo.

De acuerdo con los antecedentes reportados no se encontró evidencia sobre la relación entre la variable estrés laboral y la dimensión otros estilos de afrontamiento; de acuerdo con la teoría formulada sobre esta dimensión, Carver et al. (1989), citado en Canelo y Serpa (2018), esta dimensión se denomina también estilo evitativo se caracteriza por rechazar o evadir las situaciones estresantes, lo que en el fondo sería no hacer un real y objetivo uso de las estrategias de afrontamiento al estrés, ello explicaría la independencia entre los niveles de estrés laboral y la dimensión otros estilos de afrontamiento.

Ahora se pasa a realizar el análisis descriptivo de cada variable de investigación con la finalidad de realizar una análisis más específico y puntual sobre las variables investigadas; en la tabla 1 se observa una prevalencia del nivel bajo de estrés laboral alcanzando el 56,3% de los trabajadores evaluados, lo cual indica que los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima presentan escasos indicadores de estrés laboral, lo cual haría necesario la implementación de programas de prevención de este trastorno afectivo; sin embargo, también se debe indicar que los bajos niveles de estrés permite a los trabajadores estar en alerta ante las situaciones laborales impredecibles (OMS, 2020); en concordancia a esta afirmación expertos en el tema como Cohen, et al. (1983) indican también que en el ámbito laboral a veces los niveles de tensión mínima son necesarios para

que el trabajador mantenga el equilibrio emocional ante las presiones y exigencias propias de su entorno laboral.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Meneses y Rea (2019) quienes, al trabajar con personal de una cadena de farmacias en la ciudad de Cuenca, hallaron una prevalencia del nivel de estrés laboral intermedio y bajo; lo mismo ocurre con los resultados de Chipana (2018), que en la ciudad de Chanchamayo, reportó una prevalencia significativa del nivel bajo de estrés laboral en un grupo de enfermeras del hospital de MINSA; Huallpa y Ortiz (2019) en la ciudad de Arequipa, también hallaron un nivel de estrés laboral entre escaso y mediano; por último, Peña y Gómez (2017), también observaron que el 63% del personal de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Carrión de Huancayo presentan estrés leve y un 28% no presenta estrés. El estrés laboral es un fenómeno psicopatológico que afecta a todo ser humano del planeta, tal es así que organismos internacionales como la OIT (2016) afirmó que cerca de cuarenta millones de personas en la Unión Europea sufrían estrés relacionado con el trabajo en algún momento de su vida laboral.

Sin embargo, los resultados no coinciden con lo observado por Cabezas y Toledo (2021) quienes reportaron que el 65% de un grupo de trabajadores agroindustriales de una empresa de alimentos presentan un nivel de estrés intermedio y el 15% alto nivel de estrés; Saltos (2017) al trabajar con personal médico del Ministerio de Salud Pública del Ecuador también indicó que el 61,5% presentan estrés moderado y el 9,5% estrés alto; Malo (2021) en su estudio con trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora de Salud de Virú en tiempos de pandemia, halló un alto nivel de estrés laboral con un 46%; así mismo, Palma (2019) al trabajar con enfermeras del centro quirúrgico de un hospital de la ciudad de Trujillo encontró que el 63,3% se ubica en el nivel más alto de estrés. Como se observa en los antecedentes citados los niveles altos y muy altos de estrés laboral se presentan

prioritariamente en el personal del sector salud, es decir profesionales que están en contacto directo con pacientes postrados en un centro de salud.

Sobre la variable estilos de afrontamiento, se observa una prevalencia del nivel mediano de afrontamiento al estrés (67,5%), esto indica que los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima se adecúan a las condiciones favorables o desfavorables de manera adaptativa y resiliente; sobre el punto, la teoría indica que la habilidad de afrontamiento la estrés es una respuesta somática y psicológica emitida por nuestro organismo en situaciones estresantes, recurriendo a la experiencia previa así como la valoración de las propias capacidades personales (Carver et al., 1989); en tanto que Lázarus y Folkman (1986) sostienen que el afrontamiento al estrés es un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que desarrolla el organismo de manera natural ante situaciones de estrés, lo cual explica que los trabajadores evaluados utilicen los estilos de afrontamiento dependiendo de las circunstancias.

La estrategia de afrontamiento más utilizada por los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima es la Reinterpretación positiva y crecimiento alcanzando el 47,5% de los trabajadores evaluados; esto implica que ante una situación estresante, los trabajadores adoptan una postura crítica y analítica para evaluar la situación problemática y luego reaccionar con una actitud positiva para enfrentar positivamente la situación estresante, tomando además, como una enseñanza para actuar en situaciones futuras (Carver et al. (1989).

## CONCLUSIONES

Luego de la presentación de los resultados y el respectivo análisis de los mismos, se pasa a detallar las conclusiones más importantes.

1. No existe relación significativa entre las variables estrés laboral y los estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.
2. No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.
3. No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.
4. No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.
5. Se observa una prevalencia del nivel bajo de estrés en el 60% de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, durante el 2021.
6. Los usos de los estilos de afrontamiento de parte de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima presentan un nivel medio para hacer frente al estrés.
7. La estrategia de afrontamiento prevalente entre los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima es la denominada Reinterpretación Positiva y Crecimiento; seguido de Acudir a la Religión y la estrategia de Aceptación. La estrategia menos utilizada es la postergación del afrontamiento.

## RECOMENDACIONES

### **A los directivos de la empresa de telecomunicaciones:**

1. Socializar con los trabajadores de la organización los resultados del presente estudio, enfatizando en los mecanismos promocionales de la salud mental y la prevención de los trastornos propios del entorno laboral, como es el estrés laboral.
2. Promover y desarrollar programas de intervención psicosocial para fomentar el desarrollo de los diversos estilos de afrontamiento al estrés laboral.
3. Evaluar los riesgos psicosociales e identificar con precisión y objetividad los diversos agentes estresores de la organización, con la finalidad de manejar y disminuir sus efectos negativos sobre los colaboradores de la empresa.
4. Promover la conformación de grupos de apoyo emocional con la finalidad de compartir experiencias que los capacite para un mejor afrontamiento a las situaciones estresantes del medio laboral.

### **A los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones:**

5. Participar en actividades de capacitación sobre salud ocupacional con la finalidad de fortalecer los estilos de afrontamiento al estrés laboral.

### **A otros investigadores:**

6. Replicar el estudio con poblaciones más amplias, utilizando metodologías de mayor rigurosidad científica, como son las investigaciones explicativas o aplicativas.
7. Desarrollar investigaciones inter y multidisciplinarias que involucre variables relacionadas al estrés laboral y sus efectos nocivos en la salud mental de los trabajadores.

**A la Universidad Peruana Los Andes:**

8. Facilitar la publicación de los resultados de la presente investigación por tratarse de un tema de palpitante actualidad entre la población económicamente activa de nuestra sociedad actual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez FJL. *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. Editorial Lex Nova; 10ma. edición; 2009. Pp. 473-474.  
<https://books.google.com.co/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ángeles, Sh. (2019). Modos de afrontamiento al estrés en docentes de un centro educativo básica especial – Chimbote, 2016. (Tesis de Licenciatura; Universidad San Pedro.  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9046/Tesis\\_60451.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9046/Tesis_60451.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Antón, A. (2019) *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en Educadores y Educadoras Sociales que trabajan con personas con diversidad funcional*. (Tesis de grado; Universidad de Ramon Llull).  
<https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/359559/AntonVillamizalAnna19.pdf?sequence=1>
- Benott, J. (2019). Relación entre el estrés laboral y el liderazgo transformacional en el personal académico de la Institución Casuarinas International College de Monterrico, 2018. (Tesis de Maestría; Universidad Nacional Federico Villarreal).  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2809/BENOTT%20SANTANDER%20JOANES%20DEL%20CARMEN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabezas, E. y Toledo, C. (2021) *Estrés y afrontamiento de la pandemia COVID-19 en los trabajadores agroindustriales de la empresa de alimentos “ARSAICO” del cantón Chambo*. (Tesis de Título Profesional; Universidad Nacional de Chimborazo).  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7455>

- Calderón, H. (2020). *Estilos de afrontamiento al estrés y ansiedad en docentes de la Región San Martín, durante la pandemia COVID-19*. (Tesis de Grado; Universidad Peruana La Unión). <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3804>
- Calderón, J. (2018) *Estrategias de Afrontamiento del Estrés y Satisfacción Laboral en una Empresa de Transportes de Arequipa*. (Tesis de Licenciatura; Universidad Católica de Santa María). <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7869>
- Camiloaga, M. (2020). *Estrés y afrontamiento en enfermeras del Servicio de Emergencia Covid-19, Hospital Marino Molina Scippa de Comas, Lima- 2020*. (Tesis de Titulación; Universidad Autónoma de Ica). <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/688/1/Maria%20Estela%20Camiloaga%20Vargas.pdf>
- Carver, C. Scheier, M. y Weintraub, J. (1989). Evaluación de las estrategias de afrontamiento: un enfoque con base teórica. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 56 (2), 267- 283 <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Carver, C.H. y Scheier, M. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. Miami: *Journal of Personality and Social Psychology*
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H. y Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú. *Revista de Psicología de la PUCP*. Vol. XXI, 2, 2003. <http://Dialnet-EstresYAfrontamientoEnEstudiantesDePsicologia-994031%2>
- Chipana M. (2018). *Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016*. (Tesis de Titulación; Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7085>



- Cohen, S., Kamarak, T. y Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*.
- Cox, T., Griffiths, A. y Rial, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. <https://osha.europa.eu/es/publications/report-research-work-related-stress>
- Curi M. (2021). *Las largas jornadas de trabajo pueden aumentar las muertes por enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares, según la OIT y la OMS*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_792231/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_792231/lang--es/index.htm)
- Delgado, M. (1999). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Felipe, E. y León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*; Num. 10; Vol. 2; pp. 245-257. <https://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-delestrs-ES.pdf>
- Fernández, E. (1997). *Estilos y estrategias de afrontamiento*. Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción (pp. 189- 206). Madrid: Pirámide.
- Francia, M. (2017). *Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeros de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2017*. (Tesis de Segunda Especialidad; Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7675>
- Gonzales, J. (2016). *Análisis situacional del Estrés laboral y sintomatología mas común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del Ministerio de Seguridad*

*pública de Costa Rica*. (Tesis de Segunda Especialidad; Universidad Nacional de Colombia).

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/58824/470555.2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guillen, C., Guil, R. y Mestre, J. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Ed. McGraw-Hill Interamericana de España.

Huallpa, M. y Ortiz, L. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Honorio Delgado y clínica San Juan de Dios, Arequipa – 2019*. (Tesis de Segunda Especialidad; Universidad San Agustín de Arequipa).  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuqumi%26ormald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial*. Serie teoría y Práctica Organizacional. 2da Edición. México: Editorial Trillas. S. A.

Karasek, R. (1981). *Job Socialisation and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Design*.

Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017*. (Tesis de Licenciatura; Universidad Inca Garcilaso de la Vega).  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS\\_Elizabet h%20Laime%20Huam%c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabet%20Laime%20Huam%c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas*. Editorial Martínez Roca. Barcelona.

Lazarus, R. y Folkman S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca S. A.

- Leka S., Griffiths A. y Cox T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. OMS. Serie protección de la salud de los trabajadores N°3. Universidad de Nottingham. Reino Unido. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Meneses, B. y Rea, J. (2019). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca*. (Tesis de Titulación; Universidad de Cuenca).
- Malo C. (2021) *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores asistenciales de la Unidad Ejecutora 412 Salud Virú durante tiempos COVID-19*. 2020. (Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo). Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58700/Malo\\_CCC-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58700/Malo_CCC-SD.pdf?sequence=1)
- <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32153/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Piva Demarzo, MM, Gascon, S., & García-Campayo, J. (2014). Afrontamiento del estrés y tipos de agotamiento: poder explicativo de diferentes estrategias de afrontamiento. *PLoS ONE*, 9 (2), artículo e89090
- Morán C., Landero R., González M. (2009). *COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE*. Univ. Psychol. vol.9 no.2 Bogotá ago. 2009. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672009000200020#8](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200020#8)
- Muñoz M. (2019) *Estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral en los empleados de una empresa de servicios digitales*. (Tesis de Titulación; Universidad de San Buenaventura Colombia). [http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/6751/1/Afrontamiento\\_Estr%C3%A9s\\_Laboral\\_Munoz\\_2018%20.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/6751/1/Afrontamiento_Estr%C3%A9s_Laboral_Munoz_2018%20.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*. Primera edición. Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín - Italia.  
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *En tiempos de estrés, haz lo que importa: Una guía ilustrada*. Departamento de Salud mental y Abuso de Sustancias.  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336218/9789240009561-spa.pdf>
- Palacios, F. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017*. (Tesis de Maestría; Universidad Cesar Vallejo).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12729>
- Palma, M. (2019). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeras del Centro Quirúrgico, Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo*. (Tesis de Titulación; Universidad Nacional de Trujillo).  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11193>
- Peña, Ch. y Gómez, K. (2017) *Estrés laboral y actitud de afrontamiento del Profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2017*. (Tesis de Segunda Especialidad; Universidad Nacional del Callao).  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3098/Gomez%20y%20Pe%C3%B1a\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3098/Gomez%20y%20Pe%C3%B1a_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, E. (2017). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Licenciatura; Universidad Cesar Vallejo).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3347>

- Pérez, C. Morales, H. y Wetzeel, M. (2002). Estilos de afrontamiento y estatus performance en un grupo de pacientes hospitalizados. *Revista de Psicología de PUCP*, 20 (1), 94-134. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/3703/3684>
- Rodríguez, A. (2019). Estrés laboral: síntomas, causas, tipos, consecuencias. *Lifeder*. Universidad Autónoma de Madrid. <https://www.lifeder.com/consecuencias-del-estres-laboral/>.
- Rojas, A y Rivera, H. (2014) Nivel de estrés y su relación con las estrategias de afrontamiento de las internas de enfermería. Hospital de Trujillo. Universidad Cesar Vallejo. *Revista Científic-K* Vol. 2 Núm. 1 pp. 20-25. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/285/176>
- Salto D. (2017). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas*. (Tesis de Titulación; Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25775/1/TESIS%20SALTOS%20ATIE%20NCIA%20DAYANA.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Edit. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Selye H. (1956). *El estrés de la vida*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Serrano, A., Moya, L. y Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. Universidad de Murcia. España. *Anales de psicología* 2009, vol. 25, nº 1 (junio), 150-159
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un CONTACT CENTER de Lima. *Revista PsiqueMag*.

<http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>

Toro, J. (1983). *Estrés y Enfermedad. En Psicobiología. Interrelación de Aspectos Experimentales*. Barcelona: Herder.

Vázquez, C., Crespo, M. y Ring, J. (2000). *Estrategias de afrontamiento*. Págs. 425-485.

[http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category\\_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225](http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225)

Vidal, V. (2019) *El Estrés Laboral, Análisis y Prevención*. (1era edición). Zaragoza, España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=estres+laboral+articulo+cientifico&ots=xVbiZE-HzL&sig=VgUyRTxn7e\\_qj9WpCSTZa8pOJVE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=estres+laboral+articulo+cientifico&ots=xVbiZE-HzL&sig=VgUyRTxn7e_qj9WpCSTZa8pOJVE#v=onepage&q&f=false)

Yarnold, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold\\_noticias\\_cielo\\_n1\\_2021.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf)

**ANEXOS**





**Anexo 1: Matriz de consistencia**

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p>Estrés laboral y estilos de afrontamiento en tiempos de pandemia en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021.</p>	<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de afrontamiento en tiempos de pandemia en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocado en el problema en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</li> <li>• Existe relación significativa entre el estrés laboral y los niveles de la dimensión otros estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima organizacional.</li> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Territorio organizacional.</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Influencia del líder.</li> <li>• Falta de cohesión.</li> <li>• Respaldo del grupo.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Estilos de afrontamiento</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de afrontamiento que se centra en el problema.</li> <li>• Estilos de afrontamiento que se centra en la emoción.</li> <li>• Otros estilos de afrontamiento</li> </ul>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> Método Científico</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Investigación básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental, transversal - correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN</b> 80 colaboradores</p> <p><b>MUESTRA</b> 80 colaboradores</p> <p><b>TÉCNICA DE MUESTREO</b> Muestreo censal</p> <p><b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de Estrés Laboral OIT-OMS</li> <li>• Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE.</li> </ul>

**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
Estrés laboral	Para la OIT (2016), el estrés laboral es un trastorno que se produce como consecuencia del desequilibrio entre las exigencias laborales y las capacidades del trabajador, o también, cuando las habilidades cognitivas y motoras de los trabajadores no coinciden, ni tampoco coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de dicha empresa.	La variable estrés laboral será determinada mediante la aplicación de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, propuesta por Ivancevich y Matteson (1989), adaptado a nuestro medio por Palomino (2017), el cual cuenta con la suficiente validez y confiabilidad; esta prueba evalúa el estrés laboral mediante siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Las opciones de respuesta son: Nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. La prueba será aplicada individualmente de forma virtual por la coyuntura actual del aislamiento social por efectos del COVID-19; la categoría diagnóstica será determinada según cuatro niveles de estrés: Bajo nivel de estrés, nivel de estrés medio, estrés y alto nivel de estrés.	Clima organizacional	Misión y metas	1, 10, 11, 20	Cualitativa	Ordinal
				Prestigio organización			
				Desempeño			
				Dirección Organización			
			Estructura organizacional	Rendir información	2, 12, 16, 24		
				Control			
				Papeleo			
			Territorio organizacional	Respeto	3, 15, 22		
				Actividades trabajo			
			Tecnología	Espacio privado	4, 14, 25		
				Incomodidad			
				Tiempo			
Influencia del líder	Conocimiento Técnico	5, 6, 13, 17					
	Ausencia Técnica						
	Jefes						
Falta de cohesión	Respeto al supervisor	7, 9, 18, 21					
	Bienestar						
	Confianza						
	Grupo de trabajo						
Respaldo del grupo	Estatus	8, 19, 23					
	Desorganización						
	Presiones						
Estilos de afrontamiento	Lazarus y Folkman (1986) “el afrontamiento son aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las	La variable estilos de afrontamiento será determinado mediante la aplicación del Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE de Carver, Scheier y Weintraub (1989), adaptado para nuestro medio por Casuso (1996) en estudiantes universitarios de la ciudad de Lima. El cuestionario cuenta con 52 ítems con cuatro alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y	Estilos de afrontamiento que se centra en el problema.	1. Afrontamiento activo	1, 14, 27, 40	Cualitativa	Ordinal
				2. Planificación	2, 15, 28, 41		
				3. Supresión de actividades competentes	3, 16, 29, 42		
				4. Postergación del afrontamiento	4, 17, 30, 43		
				5. Búsqueda de apoyo social por razones	5, 18, 31, 44		

demandas específicas externas y/ o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.	Siempre (5).		instrumentales				
			Estilos de afrontamiento que se centra en la emoción.	6. Búsqueda de apoyo social por razones emocionales			6, 19, 32, 45
				7. Reinterpretación positiva y crecimiento			7, 20, 33, 46
				8. Aceptación			8, 21, 34, 47
				9. Negación			11, 24, 37, 50
				10. Acudir a la religión			9, 22, 35, 48
			Otros estilos de afrontamiento	11. Enfocar y liberar emociones			10, 23, 36, 49
				12. Desentendimiento conductual			12, 25, 38, 51
				13. Desentendimiento mental			13, 26, 39, 52

### Anexo 3: Matriz de operacionalización de instrumentos

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Clima organizacional	1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida. 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño. 20. La organización carece de dirección y objetivo	1 = Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente 6 = Generalmente 7 = Siempre	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
	Estructura organizacional	2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. 24. La cadena de mando no se respeta.		
	Territorio organizacional	3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.		
	Tecnología	4. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia		
	Influencia de líder	5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes 6. Mi supervisor no me respeta 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trab		
	Falta de cohesión	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización 18. Mi equipo se encuentra desorganizado 21. Mi equipo me presiona demasiado		
	Respaldo del grupo	8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario		
Estrategias de afrontamiento	Estilos de afrontamiento que se centra en el problema.	1. Hago actividades adicionales para quitarme de encima el problema. 2. Trato de idear una estrategia sobre lo que debo hacer. 3. Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema. 4. Me fuerzo a mí mismo(a) a esperar el momento apropiado para hacer algo. 5. Le pregunto a personas que han tenido experiencias similares, qué hicieron.	1. Casi nunca hago esto 2. A veces hago esto 3. Usualmente hago esto	Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE

		<p>14. Concentro mi esfuerzo en hacer algo respecto al problema.  15. Hago un plan de acción.  16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.  17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.  18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.  27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse  28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema  29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.  30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.  31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.  40. Actuó directamente para controlar el problema.  41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema.  42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.  43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.  44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.</p>	4. Hago esto con mucha frecuencia	
	Estilos de afrontamiento que se centra en la emoción.	<p>6. Hablo de mis sentimientos con alguien.  7. Busco el lado bueno en lo que está sucediendo.  8. Aprendo a vivir con el problema.  9. Busco la ayuda de Dios.  11. Me rehúso a creer que eso ha sucedido.  19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.  20. Trato de ver el problema en forma positiva.  21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.  22. Deposito mi confianza en Dios.  24. Actuó como si el problema no hubiera sucedido realmente.  32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.  33. Aprendo algo de la experiencia  34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.  35. Trato de encontrar consuelo en mi religión.  37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.  45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien.  46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.  47. Acepto que el problema ha sucedido.  48. Rezo más de lo usual.  50. Me digo a mi mismo: "Esto es real".</p>		
	Otros estilos de afrontamiento.	<p>10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.  12. Dejo de lado mis metas.  13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.  23. Libero mis emociones.</p>		

		<p>25. Dejo de perseguir mis metas.</p> <p>26. Voy al cine o miro TV, para pensar menos en el problema.</p> <p>36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros.</p> <p>38. Acepto que puedo enfrentar el problema y lo dejo de lado.</p> <p>39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionan al problema.</p> <p>49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.</p> <p>51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.</p> <p>52. Duermo más de lo usual.</p>		
--	--	--	--	--

## Anexo 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT - OMS

Sexo: ..... Edad: ..... Estado civil: ..... Grado de Instrucción: .....

#### Instrucciones:

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 = Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 = Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 = Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 = Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 = Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 = Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 = Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	Ítem	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							

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

<b>CATEGORÍA DIAGNÓSTICA</b>	<b>PUNTAJE DIRECTO</b>	<b>PERCENTIL</b>
<b>Bajo Nivel de Estrés</b>	<b>25 a 90</b>	<b>0 a 24</b>
<b>Nivel Medio de Estrés</b>	<b>91 a 117</b>	<b>25 a 50</b>
<b>Estrés</b>	<b>118 a 153</b>	<b>51 a 75</b>
<b>Alto Nivel de Estrés</b>	<b>154 a 175</b>	<b>76 a 99</b>



**CUESTIONARIO DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO**  
COPE (Forma Disposicional) Carver et al, (1989)

Información personal:

Sexo: .....

Edad: .....

Estado civil: .....

Grado de instrucción: ..... N° de hijos: .....

Religión: .....

**Instrucciones:**

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTILOS DE AFRONTAMIENTO. Consta de cincuenta y dos ítems relacionados con cada dimensión. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de afrontamiento. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Ítem	Alternativas				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Ejecuto acciones para deshacerme del problema.					
2	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.					
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.					
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.					
5	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.					
6	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.					
7	Busco algo bueno de lo que está pasando.					
8	Aprendo a convivir con el problema.					
9	Busco la ayuda de Dios.					
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.					
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.					
12	Dejo de lado mis metas.					
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.					
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.					
15	Elaboro un plan de acción.					
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.					
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.					
18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.					

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

<b>CATEGORÍA DIAGNÓSTICA</b>	<b>PUNTAJE DIRECTO</b>	<b>PERCENTIL</b>
<b>Nivel Bajo de Afrontamiento</b>	<b>24 a 32</b>	<b>24 a 32</b>
<b>Nivel Mediano de Afrontamiento</b>	<b>33 a 64</b>	<b>33 a 64</b>
<b>Nivel Alto de Afrontamiento</b>	<b>65 a 96</b>	<b>65 a 96</b>

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

El Gerente General, **FERNANDO MARTIN NEIRA RODRIGUEZ** de la empresa telecomunicaciones **CERTISAT S.A.C.**

## AUTORIZACIÓN

A las Srtas. **María Victoria Milagros García Palomino**, con DNI N° 0723393  
**Donna Angelina Tejerina Caisan**, con DNI N° 72884007, Bachilleres de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, han sido aceptadas en nuestra empresa de telecomunicaciones **CERTISAT S.A.C.**, para realizar su trabajo de investigación titulado: "ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2021".

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Lima, 10 de marzo del 2021

  
**Fernando Neira**  
Gerente General  
**CERTISAT S.A.C.**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

El Gerente General, FERNANDO MARTIN NEIRA RODRIGUEZ  
telecomunicaciones CERTISAT S.A.C.

## CONSTANCIA DE CONFORMIDAD INVESTIGACION

A las Srtas. María Victoria Milagros García Palomino, con D  
Donna Angelina Tejerina Caisan, con DNI N° 72884007, quien  
evaluación psicológica con fines de investigación científica; para tal e  
evaluación a los trabajadores mediante la Escala de estrés laboral OIT - C  
de modos de afrontamiento del estrés COPE, durante el mes de abril del

La aplicación se ha realizado como parte de su trabajo de inv  
"ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN TIEMPOS DE PANDEMI  
DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA, 2021".

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesad  
estime conveniente.

Lima, 2

  
Fernando Neira  
Gerente General  
CERTISAT S.A.C.

### Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

#### Validez de Instrumentos.

#### Instrumento 1: ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT–OMS

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el método de la Validez de Contenido, mediante la técnica de Juicio de Expertos, cuyo resultado es el siguiente:

N° de Juez	Nombres y Apellidos	Criterio u opinión
01	ZAIDA CUBAS PEREZ	ADECUADO
02	KATTIA MERCEDES MARENA RAMOS	ADECUADO
03	EVELYN VALLEJO PEREZ	ADECUADO
04	MARÍA ÁNGELA VELASQUEZ REYES	ADECUADO
05	MARJHORI PÉREZ MARTÍNEZ	ADECUADO

CRITERIO U OPINION	N° DE JUECES	ACUERDOS	V. AIKEN (V)	DESCRIPTIVO
Adecuado	5	5	1,00	Válido

**Validez de Instrumentos.****Instrumento 2: CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS  
COPE**

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el método de la Validez de Contenido, mediante la técnica de Juicio de Expertos, cuyo resultado es el siguiente:

N° de Juez	Nombres y Apellidos	Criterio u opinión
01	ZAIDA CUBAS PEREZ	ADECUADO
02	KATTIA MERECEDES MARENA RAMOS	ADECUADO
03	EVELYN VALLEJO PEREZ	ADECUADO
04	MARÍA ÁNGELA VELASQUEZ REYES	ADECUADO
05	MARJHORI PÉREZ MARTÍNEZ	ADECUADO

CRITERIO U OPINION	N° DE JUECES	ACUERDOS	V. AIKEN (V)	DESCRIPTIVO
Adecuado	5	5	1,00	Válido

## INFORME

Nombre y apellidos del Juez: Evelyn M. Va

Formación académica: Universidad Alas Pe

Áreas de experiencia laboral: Clínica - Ocup

Tiempo: 3 años

Institución: Servicios Médicos Rápidos del

Por medio de la presente hago con

Instrumento de evaluación denominado: Cu

parte de la investigación titulada: Estrés l

pandemia en trabajadores de una empresa d

Luego de hacer las observaciones pertinente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).	
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).	
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).	
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).	

Sello y F





**INFORME DE**

Nombre y apellidos del Juez: Evelyn M. Vallejo

Formación académica: Universidad Alas Peruanas

Áreas de experiencia laboral: Clínica - Ocupacional

Tiempo: 3 años

Institución: Servicios Médicos Rápidos del Callao

Por medio de la presente hago constar

Instrumento de evaluación denominado: Cuestionario

forma parte de la investigación titulada: Estrés

pandemia en trabajadores de una empresa de textiles

Luego de hacer las observaciones pertinentes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DE
<b>Suficiencia de los Items</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).	
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).	
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).	
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).	



Sello y Firma

Fuente

Párrafo

3 · 2 · 1 · 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8

**INFORME DE V**

Nombre y apellidos del Juez: MARIA ANGELA

Formación académica: FORMACION NIÑOS A

Áreas de experiencia laboral: PSICOLOGO CLIN

Tiempo: 04 AÑOS Cargo actual:

Institución: HOSPITAL SERGIO BERNALES

Por medio de la presente hago constar q

Instrumento de evaluación denominado: Cuestion

parte de la investigación titulada: Estrés labora

pandemia en trabajadores de una empresa de tele

Luego de hacer las observaciones pertinentes, pue

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFI
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).	
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).	
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).	
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).	



Sello y Firma



Fuente

Párrafo

3 2 1 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**INFORME DE VALIDACIÓN**

Nombre y apellidos del Juez: MARIA ANGELA VELASQUEZ

Formación académica: FORMACION NIÑOS ADOLESCENTES

Áreas de experiencia laboral: PSICOLOGO CLINICO

Tiempo: 04 AÑOS Cargo actual: PSICOLOGA

Institución: HOSPITAL SERGIO E.BERNALES.

Por medio de la presente hago constar que he revisado el  
Instrumento de evaluación denominado: Cuestionario de Estrés Laboral y Estabilidad Emocional durante la pandemia en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.  
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo afirmar que el instrumento es válido para su uso.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).	
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).	
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).	
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).	



Sello y Firma del Experto

Fuente



Párrafo



3 · 2 · 1 · 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7

## Con Juicio o

Yo, María Angela Velasquez Reyes, con D  
certifico que realicé el juicio de experto Cua  
presentados por el bachiller: María Victoria  
~~Tejerina Caisan~~, en la investigación titulada:  
"tiempos de pandemia en trabajadores de  
2021".



Sello y Fir

**INFORME DE VALIDACIÓN**

Nombre y apellidos del Juez: Kattia Mercedes Marena R.

Formación académica: Universidad Alas Peruanas

Áreas de experiencia laboral: Clínica

Tiempo: 3 años Cargo actual: Psicóloga

Institución: Centro de Salud Mental Comunitario "Señor"

Por medio de la presente hago constar que he evaluado el Instrumento de evaluación denominado: Cuestionario de Estrés Laboral y Estabilidad Emocional durante la pandemia en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular lo siguiente:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).	
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).	
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).	
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).	

  
Kattia Marena  
Lic. en Psicología  
C.Ps.P. 52025

Sello y Firma del Experto

**Con**  
**Juicio e**

Yo, Kattia Mercedes Marena Ramos con D  
certifico que realicé el juicio de experto Cu  
presentados por el bachiller: María Victoria  
Tejerina Caisan, en la investigación titulad  
tiempos de pandemia en trabajadores de  
2021".



.....  
**Sello y Fir**





### INFORME DE

Nombre y apellidos del Juez: Maghori  
 Formación académica: Universidad  
 Áreas de experiencia laboral: Clinic  
 Tiempo: 2 años  
 Institución: Centro de salud d

Por medio de la presente hago constar  
 Instrumento de evaluación denominado: Cuesti  
 parte de la investigación titulada: Estrés labo  
 pandemia en trabajadores de una empresa de te  
 Luego de hacer las observaciones pertinentes, p

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DE
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).	
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).	
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).	
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).	

*Maghori*  
 LIC. MARIN  
 P  
 9.5

Sello y Fir

**Constancia**  
**Juicio de e**

Yo, Marjhorí Pérez Martínez

No. 43845338 certifico que realicé el juicio de e

- OMS, presentados por el bachiller: María Vi

Angelina Tejerina Caisan, en la investigaci

afrontamiento en tiempos de pandemia

telecomunicaciones de Lima, 2021".

  
LIC. MARJHORÍ T. PÉREZ  
PSICOLOGO  
C.P.S.P.

Sello y Firma

### INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Zaida Cubas Perez

Formación académica: Universidad Alas Peruznas

Áreas de experiencia laboral: Organizacional - RRHH

Tiempo: 03 años Cargo actual: Psicóloga

Institución: La Calera.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con el Instrumento de evaluación denominado: Cuestionario de Estrés Laboral parte de la investigación titulada: Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de La Calera. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).		X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		X



Sello y Firma del Experto

## Constancia Juicio de experto

Yo, Zaida Cubas Perez, con Documento Nacional de Identidad N° 40101010, he  
realicé el juicio de experto Cuestionario de Estrés Laboral en el  
bachiller: Maria Victoria Milagros Garcia Palomino y Donna  
investigación titulada: "Estrés laboral y estilos de afrontamiento en  
trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima.



Zaida Cubas Pérez  
CPSP N° 23259  
PSICOLOGA

Sello y Firma del Experto

### Instrumento 1: ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT–OMS

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de la Fiabilidad por Consistencia Interna, mediante la técnica de Estudio Piloto, cuyo resultado es el siguiente:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	25

### Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:**

**Según George y Mallery (2003)**

**P-valor > 0,90 = La confiabilidad es Excelente**

**P-valor > 0,80 = La confiabilidad es Buena**

**P-valor > 0,70 = La confiabilidad es Aceptable**

**P-valor > 0,60 = La confiabilidad es Relativamente aceptable**

**P-valor > 0,50 = La confiabilidad es Cuestionable**

**P-valor < 0,50 = La confiabilidad es Deficiente**

Por lo observado en las tablas anteriores, se concluye que el instrumento posee un EXCELENTE CONFIABILIDAD.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	76,33	728,161	,514	,968
VAR00002	76,57	722,461	,558	,968
VAR00003	76,40	739,421	,356	,969
VAR00004	75,83	708,351	,777	,966
VAR00005	76,07	699,237	,751	,966
VAR00006	75,40	688,455	,810	,966
VAR00007	76,00	694,897	,818	,966
VAR00008	75,63	697,689	,815	,966
VAR00009	75,53	690,257	,843	,965
VAR00010	75,37	680,378	,896	,965
VAR00011	75,47	687,430	,831	,965
VAR00012	75,90	707,817	,780	,966
VAR00013	75,83	687,385	,807	,966
VAR00014	76,00	708,483	,760	,966
VAR00015	76,20	715,200	,629	,967
VAR00016	75,87	707,637	,731	,966
VAR00017	75,80	697,890	,800	,966
VAR00018	75,27	689,926	,833	,965
VAR00019	75,63	694,516	,830	,966
VAR00020	75,87	707,016	,645	,967
VAR00021	75,50	703,224	,703	,967
VAR00022	76,87	737,223	,344	,969
VAR00023	75,73	716,271	,692	,967
VAR00024	75,47	695,844	,785	,966
VAR00025	75,47	705,154	,738	,966

Base de datos SPSS para hallar la confiabilidad de ítems

The image shows the SPSS 'Data Entry' window. The title bar reads 'SPSS Statistics Editor de datos'. The menu bar includes 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Datos', 'Transformar', 'Analizar', 'Gráficos', 'Utilidades', 'Ayuda', 'Ventanas', and 'Ayuda'. The main area is a grid with 27 columns labeled 'VAR. 0000' through 'VAR. 0026' and 27 rows labeled '1' through '27'. The data consists of integers ranging from 1 to 5. The bottom status bar shows 'SPSS Statistics Processor está listo' and 'LorendeON'.

	VAR. 0000	VAR. 0001	VAR. 0002	VAR. 0003	VAR. 0004	VAR. 0005	VAR. 0006	VAR. 0007	VAR. 0008	VAR. 0009	VAR. 0010	VAR. 0011	VAR. 0012	VAR. 0013	VAR. 0014	VAR. 0015	VAR. 0016	VAR. 0017	VAR. 0018	VAR. 0019	VAR. 0020	VAR. 0021	VAR. 0022	VAR. 0023	VAR. 0024	VAR. 0025	VAR. 0026
1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	2	4	4	4	3	6	3	6	4	4	2	4	4	5	3	4	5	3	7	4	4	4	4	4	5
5	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	7	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
6	2	1	3	4	3	7	6	5	6	5	5	5	6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
7	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	6	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3
8	2	2	3	3	2	5	3	2	6	4	5	2	4	2	3	3	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4
9	6	6	2	4	6	7	6	6	6	7	7	6	7	4	2	6	6	6	7	7	4	1	4	7	5	4	4
10	4	1	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	2	4	6	2	1	3	2	3	3
11	2	1	3	2	3	8	3	2	3	1	3	3	2	5	3	2	3	5	4	6	4	1	3	5	4	4	4
12	3	3	4	5	6	6	4	5	6	4	4	4	6	6	6	4	3	5	4	2	4	1	4	4	4	4	3
13	2	4	3	3	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	5	3	3	3
14	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	2	2	2
16	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4
17	2	2	1	4	3	2	2	4	3	3	4	2	2	2	4	2	1	3	3	2	4	2	1	4	3	4	3
18	2	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	7	4	2	1	1	3	4	7	3
19	3	3	3	6	6	6	6	4	4	6	7	4	6	4	5	3	6	4	4	5	3	1	3	4	3	4	3
20	2	3	4	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
21	4	2	2	4	3	5	4	4	4	2	3	3	4	4	2	1	4	4	4	2	4	1	4	5	4	4	4
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	3
25	1	1	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4
26	4	1	1	4	1	4	4	4	5	5	3	1	4	1	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4
27	2	4	1	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3



### Confiabilidad de Instrumentos.

#### Instrumento 2: CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS COPE

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	52

#### Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:**

**Según George y Mallery (2003)**

**P-valor > 0,90 = La confiabilidad es Excelente**

**P-valor > 0,80 = La confiabilidad es Buena**

**P-valor > 0,70 = La confiabilidad es Aceptable**

**P-valor > 0,60 = La confiabilidad es Relativamente aceptable**

**P-valor > 0,50 = La confiabilidad es Cuestionable**

**P-valor < 0,50 = La confiabilidad es Deficiente**

Por lo observado en las tablas anteriores, se concluye que el instrumento posee un EXCELENTE CONFIABILIDAD.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	111,07	370,961	,466	,907
VAR00002	110,67	368,782	,479	,907
VAR00003	111,07	376,961	,338	,909
VAR00004	110,63	368,585	,499	,907
VAR00005	110,80	369,269	,532	,907
VAR00006	110,97	374,516	,486	,907
VAR00007	110,13	374,257	,414	,908
VAR00008	111,00	370,483	,448	,908
VAR00009	110,37	366,792	,519	,907
VAR00010	111,33	376,851	,420	,908
VAR00011	111,40	383,490	,173	,910
VAR00012	111,70	384,631	,182	,910
VAR00013	111,00	382,345	,174	,911
VAR00014	110,60	367,903	,552	,907
VAR00015	110,47	366,809	,563	,906
VAR00016	110,87	367,637	,566	,906
VAR00017	111,40	377,766	,359	,909
VAR00018	111,03	372,516	,582	,907
VAR00019	110,73	367,168	,604	,906
VAR00020	109,90	383,403	,201	,910
VAR00021	110,50	371,362	,445	,908
VAR00022	110,13	369,706	,467	,907
VAR00023	110,97	366,102	,633	,906
VAR00024	111,30	374,838	,421	,908
VAR00025	111,63	386,723	,090	,911
VAR00026	111,33	385,954	,120	,911
VAR00027	110,50	370,948	,536	,907
VAR00028	110,83	380,695	,279	,909
VAR00029	111,00	377,448	,377	,908
VAR00030	110,27	377,926	,353	,909
VAR00031	110,83	371,799	,536	,907
VAR00032	111,07	369,237	,637	,906
VAR00033	110,10	378,093	,366	,909
VAR00034	110,63	374,309	,417	,908
VAR00035	110,90	375,403	,350	,909
VAR00036	111,33	380,092	,294	,909
VAR00037	111,30	383,183	,189	,910

VAR00038	111,60	387,766	,085	,911
VAR00039	111,37	380,861	,283	,909
VAR00040	110,53	377,499	,342	,909
VAR00041	110,33	377,678	,351	,909
VAR00042	110,73	371,375	,590	,907
VAR00043	110,87	383,361	,187	,910
VAR00044	110,87	369,706	,580	,906
VAR00045	111,07	370,478	,598	,906
VAR00046	110,27	378,271	,342	,909
VAR00047	110,10	381,541	,217	,910
VAR00048	111,17	370,420	,560	,907
VAR00049	111,37	386,171	,111	,911
VAR00050	111,37	380,999	,262	,910
VAR00051	111,50	389,707	,001	,912
VAR00052	111,50	384,741	,152	,911

---

---





### Anexo 6: La data de procesamiento de datos

Id	Ma	Sexo	Estado civil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
1	#	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3				
2	#	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2			
3	#	1	3	2	3	4	5	4	4	3	4	2	4	5	2	3	1	2	2	4	6	3	2	5	2	6	6	6	6			
4	#	1	5	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	4			
5	#	1	1	4	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
6	#	2	2	2	1	1	4	4	2	2	1	2	4	4	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1			
7	#	1	5	4	4	6	6	6	6	2	6	7	7	6	5	6	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	3	2	6	5	6	
8	#	1	4	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4		
9	#	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4		
10	#	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2		
11	#	1	1	3	2	1	1	3	5	3	4	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3		
12	#	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
13	#	1	1	3	2	4	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
14	#	1	1	4	1	2	4	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	#	1	1	2	3	3	2	4	6	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4		
16	#	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	7	4	7	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	5	4		
17	#	1	2	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
18	#	2	1	4	4	2	4	4	4	3	6	3	6	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	3	7	4	4	4	4	5		
19	#	1	5	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1		
20	#	2	2	2	1	3	4	3	7	6	6	6	5	6	5	6	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	6		
21	#	2	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5		
22	#	2	1	2	2	3	3	2	5	3	2	6	4	5	2	4	2	3	3	5	4	5	4	5	4	2	3	6	4	5		
23	#	2	1	6	6	2	4	6	7	6	6	6	7	7	6	7	4	2	6	6	6	7	7	4	1	4	7	5	4	5		
24	#	2	5	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	2	4	5	2	1	3	2	3	3		
25	#	1	1	2	1	3	2	3	6	3	2	3	5	3	3	2	5	3	2	5	6	4	6	4	1	3	6	4	4	5		
26	#	2	1	3	3	4	5	6	6	4	5	6	4	4	4	6	5	6	4	3	5	4	2	4	1	4	4	4	4	5		
27	#	1	1	3	4	4	4	5	5	6	4	5	6	6	3	5	4	4	3	5	6	3	5	5	5	5	3	4	5	6		
28	#	2	1	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4		
29	#	2	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7		
30	#	2	1	2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3		
31	#	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
32	#	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
33	#	1	1	4	4	2	5	5	6	5	5	6	5	6	5	4	6	5	5	4	5	5	4	6	3	5	3	5	3	5		
34	#	1	1	4	2	2	2	2	4	4	4	4	6	6	2	6	1	2	2	2	6	4	6	4	2	4	4	4	4	4		
35	#	1	1	3	4	4	3	2	5	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4		
36	#	1	2	2	1	1	2	4	5	1	6	7	5	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	4	7	7		
37	#	2	1	2	3	4	4	4	4	1	2	2	2	3	4	3	3	4	6	6	2	4	4	3	5	5	3	4	5	6		
38	#	1	2	2	2	2	3	5	7	4	3	3	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
39	#	2	1	6	3	3	3	3	6	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
40	#	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2		
41	#	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	5	3	3		
42	#	1	2	4	5	5	4	6	4	4	5	5	5	4	5	7	7	6	6	6	5	6	7	6	7	6	5	7	7	7		
43	#	2	1	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	4	2	2	2	2	3	6	5	2	3	5	3	5	5		
44	#	1	1	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
45	#	2	2	5	2	5	5	2	7	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	7	1	5	5	2	7	7	7	5	5		
46	#	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	4		
47	#	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	3	1	4	1	1	1	1	2	2		
48	#	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
49	#	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3		
50	#	1	1	2	2	2	2	4	7	5	2	5	5	4	5	6	4	3	7	7	6	4	5	2	6	3	6	6	6			
51	#	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	4	5	4	3	2	2	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3		
52	#	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2		
53	#	2	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2		
54	#	1	1	2	3	3	5	5	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4		
55	#	2	1	2	2	1	4	5	3	3	4	5	6	4	3	3	2	4	2	3	5	3	5	4	2	3	4	2	3	4	5	
56	#	2	1	2	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	6	4	1	4	2	7	4	2	7	1	7	4	4	7	7		
57	#	1	1	3	3	3	6	6	6	6	6	4	6	7	4	6	4	5	6	4	4	3	3	1	3	1	3	4	3	7		
58	#	2	2	2	3	4	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3		
59	#	2	2	4	2	2	4	3	5	4	4	4	2	3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	2	4	1	4	5	4	5	4	
60	#	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
61	#	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
62	#	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3		
63	#	2	2	4	2	3	4	4	3	2	5	5	3	5	4	4	2	4	3	3	5	4	3	4	2	5	3	4	2	5	3	4
64	#	1	1	4	4																											

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52			
1	2	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2			
2	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1			
3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1		
4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	4	2	2	1	1	3	2	2	1	4	2	4	1	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	2	1	1	1		
5	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	3	1	4	2	1	1	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1		
6	2	1	2	1	1	1	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	1	2	2	1	2	2	4	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	
7	3	3	2	3	3	2	4	3	2	1	1	1	1	3	3	2	1	4	4	2	2	2	1	4	4	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	
8	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	4	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	4	3	1	1	1	1	1			
9	2	2	2	1	1	1	2	4	2	1	3	3	4	1	2	1	2	1	1	3	3	4	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	
10	2	3	2	3	2	2	1	1	4	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	4	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	4	4	1	2	1	1		
11	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	1	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3	4	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	2	2	1	1			
12	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1			
13	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3			
14	2	2	1	3	3	4	4	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	4	2	1	2	1	2	
15	1	3	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2			
16	1	4	1	1	4	2	4	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4	4	2	1	4	1	1			
17	3	4	2	4	4	3	3	2	1	2	1	1	2	4	4	3	1	4	3	4	4	4	2	2	1	1	1	3	3	3	3	4	4	2	2	1	1	1	4	4	3	3	3	1	4	4	2	3	1	1	1	1			
18	4	3	3	3	2	2	3	1	4	2	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	1	4	3	3	1	1	4	3	1	4	3	2	4	2	3	2	3	1	1	2	4	3	1	3	2	4	4	2	2	1	1	1			
19	2	2	1	2	3	1	2	2	4	1	1	1	2	2	2	1	2	3	1	4	2	4	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	3	4	3	1	1	1	1			
20	4	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1			
21	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	1	4			
22	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	1	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1			
23	3	3	2	3	4	2	4	4	2	2	1	1	2	3	4	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1			
24	3	4	4	4	4	1	4	2	4	2	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	1	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	4	1	2	4	2	1	2	1		
25	3	2	4	3	1	3	2	1	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	1	1	1	2	1			
26	3	4	1	2	2	4	1	4	1	1	1	2	3	3	1	2	2	4	1	2	4	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	4	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2			
27	3	3	2	3	4	2	4	1	3	3	1	1	2	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3			
28	4	4	4	4	2	4	4	4	2	1	1	2	4	4	3	1	2	1	4	4	4	4	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	2	1	4	4	2	1	1	1		
29	1	1	1	1	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2		
30	4	4	4	2	3	2	4	1	1	1	1	1	4	3	4	1	2	2	3	4	1	2	3	2	4	2	2	1	1	4	4	3	3	2	2	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	3	4	2	1	1	2
31	3	2	4	3	2	4	4	2	1	1	2	4	2	4	2	3	3	3	2	4	2	4	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	1	1			
32	2	3	4	4	3	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	2	3	3	4	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	
33	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	3	4	4	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	4	2	2	2	1	3	2	3				
34	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2			
35	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2		
36	1	3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1		
37	2	2	3	3	3	4	3	3	2	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2																																

## Anexo 7: Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en tiempos de pandemia en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: María Victoria Milagros García Palomino y Donna Angelina Tejerina Caisan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido. Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 10 de abril del 2022.



*Handwritten signature*

Apellidos y nombres: [REDACTED]

N° DNI: 73291140

### 1. Responsables de investigación

Apellidos y nombres: García Palomino María Victoria Milagros

D.N.I. N° 07233931.

N° de teléfono/celular: 949 194 627

Email: [milagros\\_mv2014@outlook.es](mailto:milagros_mv2014@outlook.es)

Firma: .....

*Handwritten signature of María Victoria Milagros*

Apellidos y nombres: Tejerina Caisan Donna Angelina

D.N.I. N° 72884007

N° de teléfono/celular: 910995227

Email: [donna.tejerinacaisan@gmail.com](mailto:donna.tejerinacaisan@gmail.com)

Firma: .....

*Handwritten signature of Donna Angelina Tejerina Caisan*

### 2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Walter Jesús Córdova Soto

D.N.I. N° 08431626

N° de teléfono/celular: 954168616

Email: [d.wcordova@upla.edu.pe](mailto:d.wcordova@upla.edu.pe)

Firma: .....

*Handwritten signature of Walter Jesús Córdova Soto*



### Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en tiempos de pandemia en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por las investigadoras responsables: María Victoria Milagros García Palomino y Donna Angelina Tejerina Caisan

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido. Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 10 de abril del 2022.



Apellidos y nombres: [REDACTED]

N° DNI: 46773789

#### 3. Responsables de investigación

Apellidos y nombres: García Palomino María Victoria Milagros

D.N.I. N° 07233931.

N° de teléfono/celular: 949 194 627

Email: [milagros\\_mv2014@outlook.es](mailto:milagros_mv2014@outlook.es)


Firma: .....  .....

Apellidos y nombres: Tejerina Caisan Donna Angelina

D.N.I. N° 72884007

N° de teléfono/celular: 910995227

Email: [donna.tejerinacaisan@gmail.com](mailto:donna.tejerinacaisan@gmail.com)

Firma: .....  .....

#### 4. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Walter Jesús Córdova Soto

D.N.I. N° 08431626

N° de teléfono/celular: 954168616

Email: [d.wcordova@upla.edu.pe](mailto:d.wcordova@upla.edu.pe)

Firma: .....  .....

## Declaración de Confidencialidad

### Anexo 6: Declaración de Confidencialidad

#### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, María Victoria Milagros García Palomino, identificado (a) con DNI N° 07233931, egresado de la escuela profesional de Psicología, habiendo implementando el proyecto de investigación titulado "Estrés laboral y estilos de afrontamiento en tiempos de pandemia en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 02 de julio del 2021.



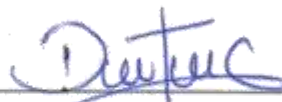
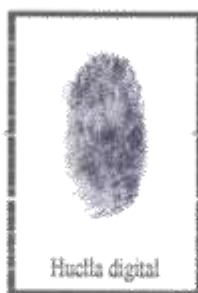
  
Apellidos y nombres: María Victoria Milagros  
García Palomino

**Responsable de investigación**

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Donna Angelina Tejerina Caisan, identificado (a) con DNI N° 72884007 egresado de la escuela profesional de Psicología, habiendo implementando el proyecto de investigación titulado “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en tiempos de pandemia en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 02 de julio del 2021.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Donna Angelina Tejerina Caisan".

Apellidos y nombres: Donna Angelina Tejerina  
Caisan

**Responsable de investigación**



