

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**PSICOLOGIA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**EMPATIA Y MODOS DE AFRONTAMIENTO AL**  
**ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA**  
**PRIVADA DE LA PROVINCIA DEL CALLAO.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**AUTOR:**

**FRANCIS JOEL NAIRA GAVIDIA**

**ASESOR METODOLOGICO:**

**Dr. JOSE VALLEJOS SALDARRIAGA**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERU**

**2013**

### **Dedicatoria:**

A mi familia, en especial a mis padres ya que gracias a su esfuerzo y dedicación en su trabajo, yo ahora puedo realizarme como una gran persona en los valores inculcados y a la vez como profesional. A mis compañeros de salón ya que con su apoyo moral me motive para culminar este proyecto.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres, Francisco y Julia, por haberme apoyado en todos los sucesos de mi vida y por el cimiento fundamental de todo lo que soy ahora, por haberme escuchado y brindado buenos consejos, los valores inculcados, el apoyo moral y motivacional que siempre estuvieron presentes.

A mi hermano Jonathan, por apoyarme siempre desde un inicio de estudio hasta el final.

A mis compañeros de la escuela Katty, John y Sandra por el apoyo incondicional sobre el deseo de superación y ambición de realizarnos como buenos profesionales.

A mi novia Merly, gracias a sus buenos y concisos consejos, nunca deje de avanzar para terminar de la mejor manera.

A mi profesor José Vallejos, por su apoyo a diario y en clase por las recomendaciones de seguir en este proyecto y no dejarlo a un lado.

Gracias a todos ustedes, yo hoy en día puede decir termine mi carrera y me una persona realizada.

## PRESENTACION

En la actualidad hablar de la Empatía y los Modos de Afrontamiento al Estrés en los trabajadores, es un tema de suma importancia, puesto que es necesario tener un nivel aceptable de ambas variables el cual permita reconocer las distintas formas de responder ante una situación estresante. De esta manera esta investigación tiene como objetivo general el determinar la relación entre la empatía y los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores de una empresa privada de la provincia del Callao.

El proceso de investigación propiamente dicho, se compondrá de cuatro capítulos para su desarrollo y resolución respectiva, dentro de las cuales son:

En el primer capítulo se desarrolla el problema, da a explicar las razones o causas de su elección, da a conocer la importancia y la justificación del estudio de dichas variables así como los antecedentes tanto internacionales como nacionales.

En el segundo capítulo se da a conocer en marco teórico de las variables, en donde se van a explicar las diferentes teorías o enfoques que existen entre la Empatía y los Modos de Afrontamiento al Estrés, así mismo se da a conocer las definiciones conceptuales, de cada variable usada en el presente estudio.

En el tercer capítulo, se desarrolla el Marco Metodológico, se propone las hipótesis: general y específicas, las definiciones conceptuales y operacionales de cada variable de estudio, también se explica el tipo de estudio de la investigación, la muestra, los instrumentos utilizados y el método que se utilizó para llegar a obtener los resultados.

En el cuarto capítulo se detalla la descripción y la discusión de resultados.

Con el desarrollo de esta investigación se busca aportar al diseño de nuevas estrategias de intervención destinadas a reducir el impacto de este problema en la empresa, y con ello beneficiarlos con una mejora en su vida laboral.

Índice	Pág.
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>12</b>
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>13</b>
1.1.1. Planteamiento del problema	13
1.1.2. Formulación del problema	14
1.1.3. Justificación	14
1.1.4. Antecedentes	15
1.1.4.1. Antecedentes Nacionales	15
1.1.4.2. Antecedentes Internacionales	16
1.1.5. Objetivos	17
1.1.5.1. General	17
1.1.5.2. Especifico	17
<b>1.2. MARCO TEORICO</b>	<b>18</b>
1.2.1. Marco teórico	18
1.2.1.1. Teoría de Empatía	18
1.2.1.2. Modos de Afrontamiento al Estrés	22
1.2.2. Marco Conceptual	28
1.2.2.1. Empatía Cognitiva y Afectiva	28
1.2.2.2. Modos de Afrontamiento al Estrés	39
<b>2. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>30</b>
2.1. Hipótesis	30
2.1.1. Hipótesis General	30
2.1.2. Hipótesis Especifica	30
2.2. Variables	30

2.2.1. Variable Dependiente	30
2.2.1.1. Definición conceptual	30
2.2.1.2. Definición operacional	30
2.2.1.3. Indicadores	30
2.2.2. Variable Independiente	30
2.2.2.1. Definición Conceptual	30
2.2.2.2. Definición Operacional	31
2.2.2.3. Indicadores	31
2.2.3. Variable Controlada	31
2.3. Metodología	31
2.3.1. Tipos de estudio	31
2.3.2. Diseño	32
2.4. Población y muestra	32
2.5. Método de investigación	33
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.6.1. Test de empatía cognitiva y afectiva 2008 (TECA)	33
2.6.2. Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)	34
2.7. Métodos de análisis de datos	35
<b>3. RESULTADOS</b>	<b>36</b>
3.1. Empatía	36
3.1.1. Estadísticos Descriptivos	36
3.1.2. Frecuencias y Porcentajes	37
3.1.3. Prueba K/S	40
3.2. Modos de Afrontamiento al Estrés	41
3.2.1. Estadísticos Descriptivos	41
3.2.2. Frecuencias y Porcentajes	43
3.2.3. Prueba K/S	50
3.3. Correlaciones	51
<b>4. DISCUSION</b>	<b>55</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>58</b>

<b>6. SUGERENCIAS</b>	<b>59</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>60</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>64</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Estadísticos descriptivos de la variable empatía.	36
<b>Tabla 2:</b> Frecuencias y porcentajes para la variable empatía.	37
<b>Tabla 3:</b> Frecuencias y porcentajes de adopción de perspectiva.	38
<b>Tabla 4:</b> Frecuencia y porcentajes de Compresión Emocional.	38
<b>Tabla 5:</b> Frecuencia y porcentajes de Estrés Empático.	39
<b>Tabla 6:</b> Frecuencia y porcentajes de Alegría Empática.	39
<b>Tabla 7:</b> Prueba de normalidad de la variable Empatía.	40
<b>Tabla 8:</b> Estadísticos descriptivos de Modos de Afrontamiento al Estrés.	41
<b>Tabla 9:</b> Frecuencias y porcentajes de Afrontamiento Activo.	43
<b>Tabla 10:</b> Frecuencias y porcentajes para la variable Planificación.	43
<b>Tabla 11:</b> Frecuencias y porcentajes de Supresión de Actividades.	44
<b>Tabla 12:</b> Frecuencias y porcentajes de Postergación del Afrontamiento.	44

<b>Tabla 13:</b> Frecuencias y porcentajes de Búsqueda de Apoyo Social.	45
<b>Tabla 14:</b> Frecuencias y porcentajes de Búsqueda Soporte Emocional.	45
<b>Tabla 15:</b> Frecuencias y porcentajes de Reinterpretación Positiva.	46
<b>Tabla 16:</b> Frecuencias y porcentajes para la variable Aceptación.	46
<b>Tabla 17:</b> Frecuencias y porcentajes de Acudir a la Religión.	47
<b>Tabla 18:</b> Frecuencias y porcentajes de Análisis de Emociones.	48
<b>Tabla 19:</b> Frecuencias y porcentajes para la variable Negación.	48
<b>Tabla 20:</b> Frecuencias y porcentajes de Conductas Inadecuadas.	49
<b>Tabla 21:</b> Frecuencias y porcentajes para la variable Distracción.	49
<b>Tabla 22:</b> Prueba de normalidad de Modos de Afrontamiento al Estrés.	50
<b>Tabla 23:</b> Correlaciones de las variables Empatía y Modos de Afrontamiento al Estrés.	51

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad establecer la relación entre la Empatía y los Modos de Afrontamiento al Estrés en un grupo de trabajadores de la empresa JG Perú Cool. SAC de la provincia del Callao – Dulanto. Se utilizó un estudio descriptivo correlacional y un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 196 trabajadores, cuyas edades fluctúan entre 19 a 45 años. Los instrumentos aplicados fueron el test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA), y cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE). Los resultados revelaron la existencia de correlación significativa al nivel de 0.05. Lo que se podría afirmar que las personas que utilizan el Modo de Afrontamiento Activo tienden a presentar mayor nivel de estrés Empático.

*Palabra clave:* Empatía, Modos de Afrontamiento al Estrés.

## ABSTRAC

This study aimed to establish the relationship between Empathy and Coping Strategies Modes in a group of workers in the JG Peru Cool. SAC in the province of Callao - Dulanto. We used a descriptive correlational and experimental design did not cross. The sample consisted of 196 employees, ranging in age from 19-45 years. The test instruments used were the Cognitive and Affective Empathy (TECA) and questionnaire Coping Strategies Modes (COPE). The results revealed the existence of significant correlation at the 0.05 level. You could say that people who use active coping mode tend to have higher levels of stress Empathetic.

*Keyword:* Empathy, Ways of Coping Strategies.