



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un
centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado En Psicología

AUTORAS:

Alcántara Correa, Winny Sheylla (ORCID: 0000-0001-6389-7458)

Zambrano Infantes, Paola Cecilia (ORCID: 0000-0003-1479-4465)

ASESOR:

Mag. Chauca Calvo, Max Hamilton (ORCID: 0000-0003-0909-5424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi Dios, por estar conmigo en cada paso, en cada meta.

A mi familia, a los 6; por su apoyo y soporte incondicional, por sus ánimos y por su amor que me ha motivado siempre a no rendirme. Son la bendición más grande en mi vida.

Sheylla Alcántara Correa

A Dios, a mis padres y a mi hermana por su esfuerzo, su amor y creer en cada uno de mis proyectos. Su ejemplo, motivación y apoyo incondicional me ha permitido cumplir un objetivo más. A ellos mi gratitud por siempre.

Paola Zambrano Infantes

Agradecimientos

A Paola, mi amiga y compañera desde que inició esta meta de ser psicóloga, gracias por confiar en mí una vez más.

Sheylla Alcántara Correa

A Sheylla, mi amiga y compañera a lo largo de mi carrera profesional, agradezco contar con tu valiosa amistad.

Paola Zambrano Infantes

A nuestro asesor Max Chauca Calvo, por su paciencia y dedicación para guiarnos en esta meta.

Sheylla Alcántara Correa

Paola Zambrano Infantes

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	23
3.6. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables afrontamiento al estrés y clima laboral.	25
Tabla 2: Prueba de correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y afrontamiento al estrés	25
Tabla 3: Correlación Rho Spearman y nivel de significancia entre la dimensión afrontamiento centrado en el problema y clima laboral.	26
Tabla 4: Correlación Rho Spearman y nivel de significancia entre la dimensión afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral.	26
Tabla 5: Correlación Rho Spearman y nivel de significancia entre la dimensión afrontamiento evitativo y clima laboral.	27
Tabla 6: Comparación de los estilos de afrontamiento al estrés según edad	27
Tabla 7: Comparación de los estilos de afrontamiento al estrés según género	28
Tabla 8: Resumen de datos sociodemográficos	29
Tabla 9: Descripción de los niveles de la variable clima laboral	29
Tabla 10: Descripción de los niveles de la dimensión autorrealización	30
Tabla 11: Descripción de los niveles de la dimensión involucramiento laboral	30
Tabla 12: Descripción de los niveles de la dimensión supervisión	31
Tabla 13: Descripción de los niveles de la dimensión comunicación	31
Tabla 14: Descripción de los niveles de la dimensión condiciones laborales	32
Tabla 15: Distribución según el afrontamiento centrado en el problema	32
Tabla 16: Distribución según el afrontamiento centrado en la emoción	33
Tabla 17: Distribución según el afrontamiento evitativo	33
Tabla 18: Matriz de consistencia	45

Tabla 19:	Operacionalización de las variables	47
Tabla 20:	Validez de contenido a través del criterio de jueces del Brief- COPE breve	61
Tabla 21:	Validez de contenido a través del criterio de jueces del CL-SPC	62
Tabla 22:	Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del Brief- COPE breve	63
Tabla 23:	Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del CL-SPC	64
Tabla 24:	Correlación Item test de la escala de Brief- COPE breve	64
Tabla 25:	Correlación Item test de inventario CL-SPC	65

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre las variables afrontamiento al estrés y clima laboral de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020. Se presentó una investigación de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal o transaccional. Así mismo se utilizó el diseño no experimental. Se emplearon dos instrumentos, el cuestionario de clima laboral CL-SPC y el inventario Brief Cope, los cuales fueron aplicados a 100 trabajadores que conforman el 100% de la muestra total. De las conclusiones se puede resaltar que el 19% de los participantes señaló que el clima laboral es muy favorable, de la misma forma el 54% indicó que es favorable. El 54% señaló que el estilo de afrontamiento que predomina respecto a sus dimensiones es el afrontamiento centrado en el problema, siendo el modo de afrontamiento más eficaz. Sin embargo, se evidenció que la relación entre el afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco es negativa muy baja y no significativa.

Palabras claves: afrontamiento, estrés, clima laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the correlation between the variables Coping with stress and work environment in a convention center in the district of Santiago de Surco, 2020. A descriptive correlational, cross-sectional or transactional research was presented. Likewise, a non-experimental design was used. Two instruments were used, the CL-SPC work climate questionnaire and the Brief Cope inventory, which were applied to 100 workers who make up 100% of the total sample. From the conclusions it can be highlighted that 19% of the participants indicated that the work climate is very favorable, and 54% indicated that it is favorable. Fifty-four percent indicated that the coping style that predominates with respect to its dimensions is problem-focused coping, being the most effective coping style. However, it was found that the relationship between stress coping and work climate in workers of a convention center in the district of Santiago de Surco is very low and not significant.

Keywords: coping, stress, working, environment, workers.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es considerado en estos últimos años un agente nocivo para la salud física y mental de las personas en general. El instituto de Opinión Pública - PUCP, en su boletín Estado de la Opinión Pública, emitió en el 2019 una investigación titulada “Una mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos”, el cual tenía como objetivo recoger, de forma aleatoria, opiniones sobre la salud mental en nuestro país. Con una muestra total de 1203 personas, de ellos, 599 hombres y 604 mujeres. Se concluyó que el 29,9% de la población masculina y el 47,7% de la población femenina encuestada, refiere haber estado inmerso a altos niveles de estrés; sin embargo, manifestaron no haber recurrido a apoyo profesional.

Específicamente en el campo laboral, el estrés tiene repercusiones en diferentes áreas, siendo el clima laboral una de las más afectadas. En este sentido; para las empresas, este fenómeno representa un peligro latente el cual repercute directamente en la funcionalidad y rendimiento laboral de los recursos humanos de las organizaciones. Por eso, en el proceso de selección de muchas organizaciones, se prioriza la búsqueda de perfiles en donde destaquen habilidades interpersonales que le permitan afrontar situaciones de estrés o presión de forma efectiva; ya que esto podría facilitar el éxito en su proceso de adaptación a su nuevo entorno laboral.

Un ambiente laboral adverso puede repercutir en malestares físicos y psíquicos, como el uso y abuso de sustancias tóxicas, la deserción laboral y bajas en la productividad diaria. La promoción de la salud mental dentro de las organizaciones y el contar con apoyo psicológico para el personal, ayudará a mejorar las condiciones laborales y con esto el ambiente laboral. (OMS 2019).

El aspecto económico, en un mundo cada vez más competente y producto del consumismo, acepta el dinamismo planteado por el sistema capitalista; cabe precisar que este dinamismo consiste en enfrentar diversas situaciones y nuevos retos que la compañía va a plantear producto de la globalización y mismas exigencias del sector. En muchas ocasiones las exigencias propuestas por la organización sobrepasan los recursos internos de los trabajadores, esto conlleva a que el capital humano presente dificultades y disminuya su rendimiento laboral frente a este fenómeno llamado estrés.

En esta vertiente, se tiene presente lo mencionado por el director general de la OIT; quien sostiene que a pesar de que hubo un incremento de oportunidades laborales en el 2016, se calcula que existe un 5,6% de desempleados, superior a 192 millones de personas; claramente esto sugiere mejorar las oportunidades laborales en donde se priorice un clima laboral favorable, incentivos acordes al mercado laboral, programas de sucesión, metas claras a corto y largo plazo, etc. Todo esto con el fin de mantener motivado al personal y esto se refleje de forma positiva en la organización (Ryder, 2018).

Por esta razón, es de vital importancia conocer e identificar los estilos de afrontamiento al estrés que presentan los recursos humanos de las diferentes organizaciones, y cómo esto se relaciona con el clima laboral. Es pertinente identificar cuándo un clima laboral es perjudicial y cómo puede afectar el desempeño del capital humano de una compañía; tanto a nivel individual como en equipo, a esto hay que añadir la continuidad laboral. Es un aspecto estrechamente vinculado al clima laboral (Villegas, 2017).

Para poder delimitar y tener una idea más específica de nuestra variable de estudio clima laboral, seguimos las líneas del investigador Chiavenato (2013), manifiesta que esta variable hace referencia a los elementos internos de la empresa y al aspecto motivacional de los trabajadores. Cabe afirmar que, el constructo denominado clima laboral, guarda relación con los atributos motivacionales del equipo de trabajo; esto se interpreta como los puntos álgidos de una organización. En otros términos, existen características de la empresa que funcionan como agentes motivadores; por tal motivo un clima laboral es beneficioso cuando logra establecer cierto equilibrio entre las necesidades personales de los trabajadores y las exigencias o requerimientos de las organizaciones en las que se desempeñan.

Un estudio realizado por los científicos Chiang, Heredia y Santamaría (2017) quienes partieron del enfoque de las necesidades psicológicas de los trabajadores y cuyo objetivo fue determinar cómo dichas necesidades se relacionan con el clima organizacional; sostienen que hay pocos estudios que se interesan en el mejoramiento y optimización de los recursos del capital humano. Es por esta razón que existen organizaciones que presentan un clima organizacional inadecuado que repercute en la salud física y mental de los trabajadores, lo cual podría afectar en

el rendimiento laboral. En este estudio se empleó una muestra de 350 participantes de dos organizaciones ecuatorianas; una pública y otra privada y la conclusión a la que se llegó fue de que hay evidencia estadística significativa donde manifiesta que el clima laboral repercute e influye en la salud psicológica de los trabajadores.

Podemos concluir que el incumplimiento de objetivos, la insuficiente gestión del capital humano, las diferencias interpersonales, la deficiente capacidad para trabajar en equipo y el frecuente ausentismo, pueden ser originados por inadecuados modos de afrontamiento al estrés y la repercusión de esto en el clima laboral. Las consecuencias que se generan en torno a esta problemática son dañinas para el trabajador, la organización laboral y los que se benefician de la misma; como la baja productividad, el mal desempeño, las renunciaciones y despidos.

Teniendo en cuenta estos datos podemos decir que es importante que los trabajadores puedan visionar y se encuentren alineados a las metas de la organización, esto ayuda a mantener un alto nivel de motivación, productividad y fidelización con la compañía. Por lo que simboliza un reto para toda empresa crear, desarrollar y fortalecer prácticas saludables que estimulen un óptimo ambiente laboral.

En este sentido, nos formulamos la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento al estrés y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020?

En cuanto a la justificación teórica, este estudio nos proporcionará de nuevos conocimientos relacionados a nuestras variables dentro del contexto organizacional. Este estudio parte de un nivel general a un nivel particular; es decir el análisis que se realizará a las dimensiones de cada variable, fomentando la conciencia crítica y el debate académico sobre las variables de estudio. Conocer los modos de afrontamiento al estrés y el clima laboral nos facilitará valorar la percepción que tienen los trabajadores de sí mismos y su influencia en el entorno laboral en el que se desempeñan, así mismo esta información ayudará a replantear políticas institucionales que favorezcan el mejoramiento del entorno laboral.

Esta investigación permitirá conocer la relevancia de implementar medidas de salud mental dentro la realidad organizacional, los beneficios de estas en el capital

humano como en las metas organizacionales. La justificación práctica radica en lograr el desarrollo de la organización; al realizar este estudio conoceremos el estado del clima laboral y el modo de afrontamiento al estrés que predominan en el personal. Esto permitirá un diagnóstico oportuno y preciso, cuyo propósito es identificar los elementos funcionales o disfuncionales dentro de la organización, y ante estos resultados proponer medidas de mejora en el entorno laboral.

Respecto a la justificación metodológica el presente estudio permite ampliar el conocimiento de las variables, afrontamiento al estrés y clima laboral. Esta investigación servirá de guía para próximas investigaciones. En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos se tiene en cuenta las dimensiones de las dos variables. Esta investigación está basada en la aplicación de instrumentos de recolección de datos válidos y confiables. Para medir el clima laboral se usó la Escala de Clima Laboral-SPC y para la variable afrontamiento al estrés se usó el Inventario de Estimación de Afrontamiento (Forma Disposicional) - COPE Breve. Cabe recordar que estos instrumentos están adaptados y presentan la traducción al castellano, en consecuencia, podrán ser usados en otros estudios.

Con todo lo descrito anteriormente cabe precisar que el objetivo general del estudio es: Determinar la correlación entre el afrontamiento del estrés y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.

Para ello los objetivos específicos son:

- 1) Establecer la correlación entre la dimensión afrontamiento centrado en el problema y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.
- 2) Establecer la correlación entre la dimensión afrontamiento centrado en la emoción y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.
- 3) Establecer la correlación entre el afrontamiento evitativo y el clima laboral en los trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.
- 4) Comparar el afrontamiento al estrés por dimensiones según el género.
- 5) Comparar el afrontamiento al estrés por dimensiones según el rango de edad.
- 6) Conocer el estilo de afrontamiento al estrés que predomina en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.
- 7) Conocer los niveles del

clima laboral en trabajadores de un centro convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.

Se plantea como hipótesis general: Existirá una correlación altamente significativa entre los modos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.

Las hipótesis específicas son:

1) Existe una correlación significativa entre la dimensión afrontamiento centrado en el problema y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020. 2) Existe una correlación significativa entre la dimensión afrontamiento centrado en la emoción y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020. 3) Existe una correlación significativa entre el estilo de afrontamiento evitativo y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para entender la relevancia de las variables afrontamiento al estrés y clima laboral, tomaremos en cuenta investigaciones previas.

En Colombia; Brito, Cardona y Pitre (2020) investigaron el clima laboral desde las variables motivación, autocontrol, liderazgo y toma de decisiones, el objetivo era evidenciar la influencia de todas las variables mencionadas en el clima laboral y en el desempeño de los trabajadores de una empresa privada. Se realizó una investigación de corte descriptivo – correlacional, la cual fue aplicada a 90 trabajadores. Utilizaron un instrumento elaborado a partir de las unidades de análisis de las variables mencionadas, dicho instrumento fue elaborado por los propios investigadores. De las conclusiones podemos resaltar que las variables autocontrol y liderazgo son decisivas para un clima laboral favorable, de la misma forma, se evidencia que la variable clima laboral influye en el desempeño diario de los trabajadores y en la consecución de objetivos de dicha empresa.

Govea y Zuñiga (2020), realizaron una investigación en la provincia de Guayaquil en la que buscaron determinar la correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, para esto realizaron una investigación no experimental de tipo descriptivo – correlacional, la cual contó con una muestra 40 trabajadores de una empresa de servicios. Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron el cuestionario Work Environment Scale (WES) de Moos para analizar la primera variable y la escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall, para medir la segunda. De los resultados se puede concluir que la relación entre ambas variables es significativa y positiva dentro de la organización.

Tanta, Quispe, Serpa y Ardiles (2019) realizaron un estudio que consistió en determinar el fundamento psicométrico de la escala de afrontamiento en padres de hijos con discapacidad en Lima, Perú. El estudio fue de diseño no experimental, transversal y psicométrico. El muestreo fue no probabilístico y a conveniencia de los investigadores con una muestra de 246 padres de tres centros de educación básica especial, en un rango de edades que fluctúan entre los de 20 a 57 años. La validación se desarrolló con la validez fundamentada en el contenido a través de juicio de expertos y evaluación psicométrica en dos estudios. Los resultados presentaron apropiadas evidencias empíricas de validez por estructura interna, basado en la dimensión afrontamiento centrado en el problema de 10 ítems

(SBX2/gf=1.79, CFI=.92, SRMR=.06, RMSEA=.06)” y una consistencia interna, mediante omega compuesto $\omega=.79$. Se concluye que la escala de afrontamiento para padres de hijos con discapacidad evidenció adecuadas propiedades psicométricas.

En un artículo latinoamericano de Ramos, Pantoja, Tejera y Gonzales (2019) en Ecuador, nos revela el estudio de mecanismos de afrontamiento del estrés a través de una metodología de carácter cuantitativo. Permite identificar las fuentes de estrés laboral prevalentes, de igual manera los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral más importantes, así como la relación que prima entre los mismos. El estudio también implica el impacto e influencia de factores género, estado civil sobre el grado de estrés. Concluyendo como resultados la aparición de relaciones muy estrechas entre las diferentes fuentes de estrés como son: la carrera y el logro ante la estructura organizacional y clima. Estas relaciones minimizan la existencia de un solo origen, y determina que el principio es la confluencia entre varias fuentes estresoras en el entorno organizacional.

Dentro del contexto latinoamericano, se realizaron diversas investigaciones, entre las que destaca la elaborada en la ciudad de Guayaquil por Viteri (2017), tuvo como objetivo determinar el estrés y estilos de afrontamiento en empleados de una compañía de seguridad. Se empleó una metodología de diseño no experimental, transversal. Se aplicó el cuestionario de estilos de afrontamiento al estrés de Lazarus y Folkman y la Escala de apreciación del estrés (E.A.E-G), la Escala de Síntomas de estrés (ESE) a 20 trabajadores. Se encontró que la mayor parte de los evaluados presentaban niveles de estrés; y que los sucesos estresantes guardaban relación con los asuntos laborales. Los síntomas recurrentes reflejaron irritabilidad y enfurecimiento. Se evidenció que en este sistema de trabajo; los empleados denotan mayor esfuerzo para retomar fuerza y energía, vale decir que se encuentran en continuo proceso de reorganización y de adaptación frente a exigencias; el sujeto posiblemente no puede reaccionar con una respuesta efectiva, de ahí parte la necesidad de crear un programa de intervención psicológica.

En la provincia de Huaraz, Perú; Ayala, Bernardo, Castillo y Medina (2019) realizaron una investigación en un establecimiento de salud con la finalidad de establecer la relación entre el liderazgo y el clima organizacional. Un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, el cual se aplicó a 88 trabajadores, dos cuestionarios: Cuestionario Multifactorial de Liderazgo MLQ (versión 5 X Corta) y el Inventario del Clima Organizacional; ambos instrumentos elaborados por los autores de la investigación y validados por jueces expertos en los temas abordados. De las conclusiones resalta que el personal cuenta con habilidades para el liderazgo y que esto repercute de forma positiva y significativa en el clima laboral.

Charry (2018) realizó una investigación en Lima, Perú; la cual buscaba evidenciar la correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una entidad pública. Presentó una investigación cuantitativa - correlacional de diseño no experimental la cual fue aplicada a una muestra de 200 trabajadores seleccionados de forma aleatoria. Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos; una encuesta de comunicación interna, elaborada por el autor de la investigación y la encuesta de clima laboral estandarizada por la organización Great Place To Work en el 2006. Las conclusiones arrojan una percepción del clima organizacional desfavorable, así como una comunicación interna ineficaz.

En el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima una investigación efectuada por Castillo (2018) precisó las diferencias significativas que hay entre el clima social laboral, el afrontamiento y el bienestar psicológico; en una muestra de 80 trabajadores de una entidad pública. El diseño fue no experimental, de corte transaccional, nivel descriptivo y correlacional. Se empleó un Cuestionario Sociodemográfico, una Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) y el Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE- Breve) instrumento validado en la población peruana por Barreda (2011). También se usó la Escala de Bienestar Psicológico (EBP). Se concluyó que las variables clima social laboral y afrontamiento al estrés no guardan relación entre sí y que deben ser estudiadas de manera independiente. Sin embargo, ambas variables mantienen relación significativa con la variable bienestar psicológico.

En la ciudad de Lima; Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017) efectuaron una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional; que permitió conocer la

relación existente a través de los estilos de afrontamiento al estrés y nivel de inteligencia emocional en mujeres ejecutivas. Se emplearon dos instrumentos, como el COPE 60 y el inventario Bar-On ICE. Para el estudio se tomó como muestra 150 mujeres ejecutivas de Lima. Los resultados indican que un 67% tiene un estilo de afrontamiento enfocado al problema, por lo tanto, afrontan considerando el problema que les genera el malestar. Por el lado, con respecto al estilo de afrontamiento enfocado a la emoción, el 33% de las evaluadas lo adopta. Este estilo se caracteriza por un afrontamiento deficiente y pasivo ante el problema, con la probabilidad de ocasionar efectos negativos en el giro productivo al igual que el emocional. Evidenciando coeficientes de correlación entre las variables estilos de afrontamiento e inteligencia emocional mantienen una correlación positiva baja. Además, se concluye que no se han detectado relaciones entre las dimensiones del clima social laboral y los estilos de afrontamiento, concluyendo que ambas variables son independientes; no obstante, si existen relaciones significativas en su mayoría positivas, entre los estilos de afrontamiento y las dimensiones del bienestar psicológico.

Salazar y Serpa (2017) efectuaron una investigación cuyo título fue Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma, el objetivo de este estudio fue conocer la aproximación de las propiedades psicométricas de la escala Clima laboral. Esta escala fue administrada a 391 trabajadores de diferentes áreas administrativas de una institución educativa superior universitario de Lima Metropolitana, cuyas edades oscilaron entre 18 a 48 años. El método que se utilizó fue un tipo de investigación instrumental. Los resultados indican una consistencia interna a través del coeficiente omega ($\omega = 0.94$) considerado como bueno; así mismo, las dimensiones registran confiabilidad con valores omega desde 0.73 hasta 0.83. Dentro del proceso de validez de constructo, el análisis factorial confirmatorio señaló que, con 4 factores, uno menos que la publicación inicial, que subyacen al constructo se confirma el modelo estructural con ajustes de los indicadores como MRM, GFI, TLI, CFI y RMSEA y como indicador de contraste del modelo con mayor ajuste el AIC.

Para conocer el origen de las variables usadas en esta investigación y entender su relevancia dentro del ámbito organizacional es necesario hacer referencia al sustento teórico que las avala.

En el contexto peruano; de acuerdo con el Minsa (2020) define al estrés laboral como una respuesta física y emocional nociva; desencadenada a partir de la inestabilidad entre los requerimientos laborales, aptitudes, recursos o exigencias para ejecutar su labor.

Uno de los primeros orígenes del estrés se remonta a Hooke; posterior a la segunda guerra mundial, señalando en su modelo que el estrés era producido por una alta carga en condiciones cotidianas; esto generaba tensión o alguna ruptura emocional. Para la década de los cincuenta, Lazarus (1993), asoma su investigación a las características individuales; tomando en cuenta variables diferenciales: elementos motivacionales y cognitivos; estas condiciones participan entre el factor estresante y la reacción. A esto, Hooke sumó el estudio de rasgos de personalidad y la relación que guardan con los estilos de afrontamiento; tomando en cuenta componentes como la autoeficacia de Bandura, el sentido de coherencia de Antonovsky, entre otros.

Al no definirse un concepto psicológico de estrés; Seyle, busca diferenciar el estrés fisiológico y el psicológico; recalcando que mediante el Síndrome de Adaptación General de Seyle, cualquier factor estresante producirá una reacción o respuesta; este síndrome sería el principio del concepto de afrontamiento al estrés.

Lazarus y Folkman (1986) determinan que el afrontamiento posee un valor conductual y cognitivo, permanece dinámico y versátil; es importante señalar que va adquiriendo un rol dominante frente a exigencias externas y/o internas. Estos requerimientos con frecuencia superan los recursos de la persona. En su postura, Lazarus destacaba del afrontamiento su importancia como proceso; esto debido a que por parte del individuo conserva un constante ímpetu a nivel racional, actitudinal y operacional por controlar las demandas catalogadas como atosigantes o angustiosas. Del mismo modo; se presentan casos de estilo de afrontamiento estables; sin embargo, por su carácter contextual y condiciones de tensión, el estilo

de afrontamiento puede ser variable; su nivel de eficacia se incrementa gracias a su adaptación a las condiciones de tensión.

Fernández Abascal (1997), describen al afrontamiento como una tendencia personal para contrarrestar circunstancias. Esta propensión tendrá en cuenta la estabilidad en tiempo y contexto. Del mismo modo; se van generando preferencias individuales, por medio de la utilización de alguna u otra estrategia. Es preciso señalar que las estrategias son procesos concretos y delimitados a usarse de acuerdo con la coyuntura; son flexibles de acuerdo con las particularidades del ambiente. Por otro lado; los estilos de afrontamiento pueden referirse a inclinaciones o preceptos que acarrea al individuo a actuar o pensar de forma semi permanente ante diferentes contextos, evaluando y contemplando el estilo más eficaz y conveniente para su necesidad.

Uno de los modelos conceptuales, analíticos, más sencillo es el propuesto por Moos y Schaefer (1993); referente al afrontamiento positivamente funcional, adaptativo, frente a contextos estresantes que llegaron a ocasionar una crisis.

Vale decir; en cuanto a las vertientes de las estrategias de afrontamiento, para Lazarus y Folkman, funcionan de tres maneras:

Afrontamiento enfocado en la regulación de las emociones; presenta como objetivo reestructurar la modalidad en el que el individuo valora o interpreta las circunstancias de su contexto situacional. Asimismo, existe una búsqueda de soporte social, moral y empatía. Esto tiene como propósito disminuir o eliminar las emociones negativas, empleando pensamientos de negación y de aspiración para evitar la confrontación directa con el elemento estresante; de la misma manera regulan las emociones causadas por los conflictos; la finalidad es conservar el equilibrio emocional.

Adicional a esto, el afrontamiento centrado en la resolución del problema presenta como propósito solucionar inconvenientes y dificultades e implica un planeamiento mental, pensamientos estratégicos y mecanismos conductuales dirigidos hacia el ambiente o sí mismo, de manera de encontrar la medida más eficaz. Vale decir que se toma en cuenta el origen del problema, búsqueda de nuevos recursos y se orienta a acciones conducidas directamente a la minimización, variación y evitación del impacto estresante.

Siguiendo la línea de Lazarus y Folkman (1986) describen el estilo de afrontamiento evitativo, bajo el contexto donde el individuo desestima o deja de lado el uso del estresor tanto conductual como mentalmente debido a que entorpece el logro de su propósito. Como principal manifestación conductual, se evidencia un insuficiente esfuerzo por mantener bajo control el conflicto. A nivel mental, generalmente la persona dispersa sus pensamientos ejecutando otro tipo de actividades que no tienen como consecuencia suprimir o manejar la dificultad.

En lo que refiere a clima laboral, diversos teóricos lo han definido como el ambiente emocional en el que los trabajadores de una organización desempeñan sus actividades diarias y la percepción favorable o desfavorable que tienen ellos de su entorno laboral. Este ambiente está propiciado por la interacción entre los trabajadores, tiene estrecha relación con la motivación y satisfacción laboral, a su vez repercute de forma directa en la productividad y el logro de metas tanto a nivel individual como organizacional.

Dentro del ámbito organizacional, en los últimos años se ha dado relevancia a esta variable luego de comprobar que gran parte de su éxito en el mercado se debe a la gestión de sus recursos humanos, ya que son ellos los que ejecutan las diligencias vinculadas a las metas organizacionales y como bien sustenta el filósofo y psicólogo Idalberto Chiavenato (2011) hoy en día las personas ya no son recursos o activos de la compañía, sino socios capaces de proporcionar vida y éxito a la organización. Por esto, es importante que las organizaciones posean adecuadas políticas laborales, brinden oportunidades de crecimiento a sus trabajadores, estímulos que funcionen como motivadores, todo esto bajo un clima laboral favorable, donde se tome en cuenta que los recursos humanos deben conocer y participar de los objetivos de la organización y de la misma forma recibir un trato integrador y digno.

El origen del concepto clima Laboral u organizacional, inicia en la segunda década del siglo XX, cuando a nivel mundial se daba una crisis económica la cual obligó a las organizaciones buscar nuevas formas de eficiencia laboral, surgiendo así la Escuela Humanista de la Administración quienes tiene como máximo representante al psicólogo Elton Mayo. Esta escuela se formó bajo la influencia de las Ciencias Sociales como la Psicología Industrial, y en oposición a la Escuela Clásica. Resalta

la relevancia de gestionar los recursos humanos de una empresa, es decir, toma en cuenta los factores fisiológicos, psicológicos y sociológicos de las personas o grupos sociales y cómo esto afecta en su conducta o desempeño dentro de una organización.

Elton Mayo, en 1927 y hasta 1932 realizó el experimento Hawthorne (Western Electric), esto puso en manifiesto la subjetividad de la percepción en variables como condiciones laborales, infraestructura, satisfacción laboral y pertenencia a un equipo de trabajo, los intereses y actitudes tanto a nivel individual y en el grupo, el perfil de las autoridades supervisoras y la relevancia de los grupos informales; los cuales construyen a una atmósfera favorable o desfavorable para el entorno laboral. Así mismo, mediados de los años 30, Kurt Lewin, psicólogo estadounidense, quien luego de realizar estudios dentro del campo organizacional que ayudaron a sedimentar la importancia de los factores como la motivación y el liderazgo, señala que existe una conexión entre la persona y el ambiente o lugar en donde desarrolla sus labores diarias, esto influye de forma directa en su conducta y nivel de productividad; a esto lo llamo clima social, dando así la base de lo que más adelante se conocería como clima laboral u organizacional. (Furnham 2011).

Posterior a las investigaciones realizadas por Mayo y Lewin, se concluyó que la conducta está impulsada por las emociones, sentimientos y sensaciones referente al entorno laboral. Asimismo, que la influencia del grupo de trabajo afecta de manera significativa en el comportamiento individual; del mismo modo, que las normas establecidas ya sea por el grupo o por la organización determinan la productividad del trabajador. (Gan y Berbel, 2007).

Para los autores Moran y Volkwein (1992) existen cuatro perspectivas conceptuales sobre el clima organizacional. En la perspectiva estructural; refiere al clima como el ambiente o factor interno de una organización; en donde, ese ambiente influye en el comportamiento de sus miembros; explicada como un conjunto de valores y características de una organización; así también, el clima es referido constructo interno, indistintamente de las percepciones de sus miembros. Luego está la perspectiva cultural: Menciona que el clima se establece del grupo de interacciones individuales compartidas, permitiendo crear un conjunto de actitudes, valores y creencias referente al funcionamiento de una organización. Así mismo, la perspectiva interactiva: Explica que el clima organizacional se construye a través

de la interacción de sus miembros y las vivencias compartidas. Por otro lado, la perspectiva perceptual: Menciona que el fundamento sobre clima organizacional se encuentra dentro de los individuos que trabajan en una organización, estableciendo así, un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral; los cuales, están basados en las percepciones de sus miembros que conviven y trabajan en dicho entorno. Por lo que refiere, que el clima de una organización describe las condiciones relacionadas a las percepciones de los trabajadores de una compañía; las cuales, suelen ser temporales y modificables.

Cabe mencionar que en la presente investigación opta por seleccionar el enfoque perceptual; debido a que se vincula con el concepto base de esta investigación; siendo la autora, la psicóloga Sonia Palma (2004) quien se refiere al clima laboral como la idea que tiene el trabajador con respecto a su entorno laboral; el cual, se relaciona con los aspectos de autorrealización, conocimiento y manejo de las tareas asignadas, monitoreo por un líder de sus labores diarias, capacitación en las labores que desempeñará, tanto por parte de la empresa como de sus compañeros con mayor experiencia.

Diversos autores proponen distintos tipos de clima laboral u organizacional, con la finalidad de comprender cómo se da este fenómeno dentro de las organizaciones. Esta vez se tomará en cuenta la clasificación de Rensis Likert (1968) la cual está sostenida en su teoría de los sistemas. Primero está el clima de tipo autoritario, el cual tiene dos subtipos. El primero es el autoritario - explotador, refiere que las decisiones y los objetivos planteados para la organización los manejan de acuerdo con la función que desempeña el empleado de un rango superior; por otro lado, el clima de trabajo se da en un entorno de miedo, castigos, amenazas junto con recompensas; así también, la satisfacción de necesidades se mantiene en los niveles psicológicos y seguridad. Este clima apunta al control de la organización para llegar a la cúspide del éxito; sin embargo, esto es contraproducente porque se desarrolla una organización poco formal que dificulta el logro de objetivos como organización. El segundo es el autoritarismo paternalista, se caracteriza porque él o los superiores confían en sus grupos de trabajo. La mayor parte de las decisiones se toman en conjunto, delegando ciertas veces responsabilidades a los empleados de menor rango; así también, la comunicación entre ambos es adecuada; los métodos usados para motivar a sus trabajadores se desarrollan en base a

recompensas y castigos. Luego está el clima de tipo participativo, el cual también se divide tiene dos subtipos; el primero es el consultivo, en este tipo de clima, los superiores tienen confianza en sus empleados, la interacción entre ambos se maneja como superior - subordinado; así también, se les da libertad para tomar decisiones en equipo y en cuanto a la comunicación, es de tipo descendente. Para incentivar a sus empleados hacen uso de recompensas, así como castigos a modo de correctivo. Respecto al control, se delegan con responsabilidad de jefe a empleado. El segundo es la participación en grupo, se caracteriza porque tanto los superiores y los empleados forman un solo equipo cuyo objetivo principal es cumplir con las metas que tiene la organización. La lateralidad de la comunicación motiva a los empleados a la participación, esto ayuda en el rendimiento de los objetivos y la mejora de los métodos de trabajo. Las organizaciones tanto formales como informales, por lo general, son las mismas.

Sonia Palma (2004) menciona cinco dimensiones o factores del clima organizacional. Primero está la autorrealización y refiere al nivel de satisfacción que tiene un trabajador con respecto a las oportunidades que la organización le ofrece para poder seguir una línea de carrera. En segundo lugar, pone al involucramiento laboral y lo define como la identificación que tiene un trabajador con respecto a los valores establecidos en la organización; así como, el compromiso y nivel de desarrollo de la organización. Posteriormente la supervisión; es la apreciación que tiene un trabajador con respecto a la función que cumple su superior; tanto a nivel de apoyo y orientación para el desempeño óptimo de sus labores diarias. Luego está la comunicación y describe el nivel de claridad, premura, precisión y fluidez de la información sobre el funcionamiento de la organización. Y finaliza con los parámetros laborales que es básicamente lo que la organización brinda a sus trabajadores; tanto en infraestructura como en ambiente laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional; aplicada, también denominada empírica y está ligada a la investigación teórica. Según Valderrama (2013) refiere que este tipo de investigación toma como base la investigación básica, cuyo objetivo es aplicar las teorías existentes al desarrollo de normas y los respectivos procedimientos con la finalidad de describir, controlar y modificar los fenómenos que se presentan en la realidad.

Diseño

La investigación asume un diseño transversal puesto que recolecta datos en un solo momento. Así mismo se utiliza un diseño no experimental, dado que no se manipularon las variables de estudio; ya que sólo se miden y se describe como se presentan en su ambiente (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.2. Variables y operacionalización

En cuanto a la descripción y visualización de las variables, dimensiones e indicadores del afrontamiento al estrés y el clima laboral, se podrá detallar y revisar en los anexos.

3.3. Población, muestra muestreo y unidad de análisis

Población

Según Levin (1979) la población o universo es lo que representa al conjunto de personas que comparten por lo menos un atributo o características, en una ciudadanía en común. En la presente investigación, la población está conformada por 150 trabajadores pertenecientes al área administrativa de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, cuyas edades oscilan entre los 18 a 60 años de edad.

Criterios de inclusión

- Edad: 18 y 50 años de edad.
- Grado de instrucción: Profesionales.
- Permanencia en el puesto como mínimo 3 meses.
- Trabajadores que tengan contrato directo con la empresa (no tercerizados).
- Solo se tendrá en cuenta las pruebas que hayan seguido correctamente las instrucciones del llenado.

Criterios de exclusión

- Personas que no deseen ser evaluadas.
- Permanencia menor a 3 meses.
- Trabajadores sujetos a suspensión perfecta.

Muestra

Según Parra (2003) señala que la muestra es una porción o parte de la población a la que se desea investigar, en el cual se conservan las características similares. La muestra del estudio estuvo constituida por 100 trabajadores que cumplen con los criterios de inclusión de la investigación.

Muestreo

El método empleado para el muestreo fue no probabilístico, este método radica en que todos los participantes no tienen la misma posibilidad de ser elegido; ya que se cuenta con criterios de inclusión y exclusión ya establecidos. La técnica empleada fue el muestreo accidental, de acuerdo con Kerlinger (1988) este muestreo es aquel donde se tiene acceso a un determinado número de elementos de estudio hasta completar el tamaño de muestra deseado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se empleó la técnica de encuesta, la cual es considerada una herramienta o procedimiento que permite la obtención de información es decir datos que son recolectados de manera ordenada y que pertenecen a una determinada población de estudio, teniendo en cuenta la dirección de los objetivos de investigación (Kerlinger y Lee, 2002).

Cabe afirmar que los instrumentos escogidos fueron pruebas que evalúan dos aspectos fundamentales del estudio, el primero corresponde a la evaluación del afrontamiento al estrés en una población de trabajadores para reconocer las conductas con las que ellos están de acuerdo o no. El segundo instrumento está relacionado con la medición del clima laboral, pues mide la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral de la organización. Estos instrumentos corresponden a una escala y un cuestionario que se especificarán a continuación.

Ficha técnica de la variable 1: Clima laboral

Nombre: Clima laboral CL-SPC.

Año: 2004

Autora: Sonia Palma Carrillo.

Administración: 15 a 30 minutos.

Número de ítems: 50

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral- individual y colectiva.

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico

Calificación: En cuanto a las normas técnicas establecidas se califica o puntúa de 1 a 5 por cada ítem con un total de 250 puntos como máximo para la escala total y de 50 puntos por factor.

Reseña histórica

En la primera fase de elaboración de la escala de clima laboral, se llegó a recabar información referente a las opiniones de los trabajadores de las diferentes áreas, para poder llegar a conocer cómo llegan a sentir su ambiente o lugar de trabajo. En cuanto a la estructura de este primer diseño se contabiliza 100 reactivos que llegaron a ser corregidos revisados y redactados, teniendo en cuenta los requerimientos de la técnica de Likert, es por ello que solo queda un total de 66 ítems, los mismos que llegaron a ser sometidos a la validación de jueces; por otro lado, se llevó a cabo la aplicación de una muestra piloto en organizaciones distintas a la muestra de tipificación.

En cuanto a la denominada muestra de tipificación, esta integró a 1323 trabajadores que tenían contrato relacionadas a empresas tanto estatales como particulares; la muestra fue analizada con respecto a las variables socio demográficas como sexo y edad; así mismo restablecido la relación con la jerarquía laboral el tiempo de servicios y la condición laboral. Cabe precisar que la validez que se obtuvo gracias al método de jueces y el análisis discriminativo de ítems el cual arrojó un índice de correlación de 0.87 y 0.84.

Una vez aplicadas las pruebas a la muestra seleccionada, se siguió con el análisis factorial En el cual se pudo obtener un ajuste de los ítems en la escala y al mismo tiempo darían lugar a la formación de los factores del clima laboral siendo la denominación resultado de un análisis cualitativo del contenido. Gracias al análisis que se realizó en cuanto a las correlaciones esto permitió descartar o eliminar 16 ítems, quedando 50 ítems agrupados en cinco dimensiones; cabe precisar que se recurrió a especialistas para que puedan validar los nombres de las áreas. Referente a las dimensiones estas serían denominadas de la siguiente manera: condiciones laborales, comunicación, autorrealización, involucramiento de laboral y supervisión.

Cabe destacar que la última etapa que corresponde al ajuste final de la escala clima laboral, se utilizó el software estadístico SPSS; así mismo también se utilizó el Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman. En cuanto a la confiabilidad se pudo hallar correlación es de 0.97 y 0.90. Consecuencia en instrumento preséntame una alta consistencia interna en cuanto a los datos y podemos concluir que es confiable.

Consigna de la aplicación

Se menciona a los trabajadores, leer cada ítem y marcar según su nivel de identificación con la premisa y frecuencia establecida.

Calificación del instrumento

Se obtiene la puntuación directa al realizar la suma de cada dimensión y posteriormente obtener el puntaje general para su interpretación.

Propiedades psicométricas originales

Cabe destacar que la última etapa que corresponde al ajuste final de la escala clima laboral, se utilizó el software estadístico SPSS; así mismo también se utilizó el alfa Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman. En cuanto a la confiabilidad se pudo hallar correlación es de 0.97 y 0.90. Consecuencia en instrumento preséntame una alta consistencia interna en cuanto a los datos y podemos concluir que es confiable.

Propiedades psicométricas del piloto

La escala clima laboral (CL-SPC) fue analizada a través de una prueba piloto que fue aplicada a 50 trabajadores de una empresa privada, se utilizó el Alfa de Cronbach, para demostrar la confiabilidad del instrumento dando por resultados una fiabilidad alta de 0.984; cabe precisar que también se aplicó el Alfa de Cronbach para el análisis de las dimensiones, en donde se obtuvo los siguientes resultados: autorrealización 0.945; involucramiento laboral 0.942; supervisión 0.941; comunicación 0.919 y condiciones laborales 0.867. Según estos resultados indican que el instrumento tiene un nivel aceptable para ser aplicado en la muestra investigada.

Ficha técnica de la variable 2: Afrontamiento al estrés

Nombre Original: Brief COPE. The Coping Estimation Inventory

Autor: Charles Carver

Año: 1997

Adaptación Peruana: Dennys Barreda (2011)

Administración: Individual o colectiva, tipo cuadernillo.

Duración: Aproximadamente de 10 minutos.

Número de ítems: 28 ítems con formato Likert. Agrupados en 14 subescalas, que evalúan los tres estilos de afrontamiento.

Aplicación: Sujeto de 12 a 65 años a más. Nivel lector mínimo de 6° grado de primaria.

Usos: Educativo, Clínico, Jurídico, Médico, laboral y en la investigación.

Reseña histórica

Este instrumento de evaluación paso el proceso de adaptación en el Perú por Casuso en el año 1996, esta autora realizó un análisis de la validez llegando a encontrar una estructura factorial de trece escalas con eigenvalues superiores a 1.1, a través del análisis de rotación de varimax con sus respectivas cargas factoriales, otro aspecto fundamental es la confiabilidad, esta prueba mostró valores Alfa de Cronbach de 0.68 para los estilos enfocados en el problema, 0.75 centrados en la emoción, y 0.77 para los otros estilos.

Para poder evaluar los diferentes modos de afrontamiento al estrés se utilizó el inventario creado por Carver, Sheier y Weintraub (1989) el cual tuvo un versión abreviada cuyo autor fue Carver en el año 1997, este instrumento también se denomina COPE breve; en cuanto a la descripción del instrumento está conformado por 3 dimensiones y por 14 subescalas y cada subescala presenta 2 ítems; en cuanto al aspecto teórico este inventario está basado en la teoría de Lazarus y Folkman; es decir en la famosa teoría transaccional del estrés. Este instrumento evalúa los esfuerzos que realiza una persona para poder responder a una determinada exigencia; así mismo este instrumento está formado por 28 ítems.

Consigna de aplicación

Se indica a los trabajadores, leer cada ítem y marcar según su nivel de identificación con la premisa y frecuencia establecida.

Calificación del instrumento

Se obtiene la puntuación directa al realizar la suma de cada dimensión y posteriormente obtener el puntaje general para su interpretación.

Propiedades psicométricas peruanas

Cuando hablamos de la propiedad psicométrica de este instrumento de en el Perú debemos mencionar a Barreda (2011) quien realiza una investigación en donde estimó la validez de este instrumento a través del criterio de jueces, cuyo resultado fue la totalidad de ítems válidos, En cuanto a la confiabilidad del inventario se realizó a través del análisis de consistencia interna (en la versión breve) en donde el Alfa de Cronbach, fue es 0.684, el cual se interpreta como aceptable.

Por otro lado, en cuanto a la confiabilidad de cada dimensión se encontró los siguientes valores de acuerdo alfa de Cronbach, en la dimensión orientado al problema 0.66, orientado a la emoción

Barreda (2011), en un estudio realizado en nuestro medio, estimó la validez a través del criterio de jueces, adquiriendo el 100% de ítems válidos; así mismo, con respecto a la confiabilidad de cada estilo de afrontamiento (orientado al problema, la emoción y otros estilos o evitativos), se adquirió un alfa de Cronbach de 0.66, 0.46 y 0.51 respectivamente.

La confiabilidad del inventario de estimación de afrontamiento se realizó mediante el análisis de consistencia interna de dicho instrumento en su versión breve, considerando sus 28 ítems. La consistencia interna obtenida en el Alfa de Cronbach es 0.684, el cual es aceptable.

Considerando cada uno de los estilos de afrontamiento, se tiene un Alfa de Cronbach para el estilo de afrontamiento centrado en el problema de 0.711, el cual es aceptable; mientras que el Alfa de Cronbach para el estilo de afrontamiento centrado en la emoción es de 0.460, y para los otros estilos o los evitativos, es de 0.355, los cuales son bajas. Teniendo en cuenta el análisis psicométrico de este inventario en general, arroja un coeficiente alfa total de 0.684, lo que indicaría que es aceptable; asimismo uno de los estilos obtiene un coeficiente de 0.711, por lo que se podría concluir que el inventario mantiene una confiabilidad aceptable. La correlación ítem test de los 28 reactivos del inventario, lo podemos apreciar en los anexos.

En cuanto a la validez de contenido, Barreda (2011) la realizó en la población peruana mediante el método de jueces expertos, obteniéndose el 100% de ítems válidos. De esta forma se concluye que el instrumento empleado es válido.

Propiedades psicométricas del piloto

El cuestionario de afrontamiento al estrés (cope abreviado) fue analizado mediante una prueba piloto que fue aplicada a 50 trabajadores de una empresa privada, se aplicó el Alfa de Cronbach, dando por resultados una fiabilidad moderada de 0.778, con respecto a sus dimensiones también se aplicó el Alfa de Cronbach el cual mostraron una fiabilidad de 0.524 para la dimensión afrontamiento centrado en el

problema; en cuanto a la dimensión afrontamiento centrado en la emoción se obtuvo 0.437 y para la dimensión estilo de afrontamiento evitativo se presentó un alfa de Cronbach de 0.634. según estos resultados indican que el instrumento tiene un nivel aceptable para ser aplicado en la muestra investigada.

3.5. Procedimientos

El primer punto que se desarrolló fue seleccionar los instrumentos de evaluación, para poder recolectar los datos de cada una de las variables, posteriormente se envió una solicitud a los autores, para pedir permiso y hacer uso de las escalas con fines académicos y de investigación. Para la muestra final se elaboró una encuesta virtual; es decir para la recolección de los datos se creó un formulario en Google Forms, que incluía el consentimiento informado y la autorización de los participantes. Con los datos recolectados se procedió a elaborar una base de datos en Excel. Finalmente, se realizó el análisis descriptivo e inferencial, para posteriormente elaborar la interpretación de los resultados obtenidos.

Método de análisis de datos

Luego de la selección y aplicación de los instrumentos, los datos se recolectaron de forma virtual. Para obtener la cantidad de la muestra, se empleó el programa estadístico G*Power 3.1.9.7 Asimismo, los datos fueron procesados y analizados mediante el software SPSS V26 (IBM SPSS Statistical Product and Service Solution).

Una vez aplicados los instrumentos, se elaboró una base de datos con el objetivo de analizar aquellos aspectos psicométricos de dichas pruebas, por consiguiente, el análisis se realizó a través del coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo como índice general un .984 para la variable clima laboral y .759 para la variable afrontamiento al estrés.

Se desarrolló la prueba de normalidad se aplicó el estadístico de Shapiro-Wilk, debido a que posee mayor potencia estadística, como resultado se obtuvo un índice de significancia p .076 para afrontamiento laboral y .000 para clima laboral. Esto permitió fijar, que para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizará el coeficiente Rho de Spearman ya que los datos no se ajustaron a una distribución normal. En el desarrollo del análisis comparativo, se utilizó la estadística inferencial

empleando las pruebas no paramétricas H de Kruskal Wallis y U de Mann Whitney. Por último, se desarrolló la correlación entre las variables afrontamiento al estrés y clima laboral; así como la correlación con las respectivas dimensiones.

3.6. Aspectos éticos

En el estudio las consideraciones éticas se manejaron a través de los cuatro principios éticos de las investigaciones realizadas en humanos, la autonomía, la no maleficencia, beneficencia y la justicia. El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) señala que el profesional no debe perjudicar a las personas que participen en el estudio; así mismo se pone énfasis al consentimiento informado como lo señala la declaración de la convención de Helsinki para así, poder responder todas las interrogantes de la población. Cabe resaltar que la confidencialidad y los resultados, se manejarán con el respeto y cuidado necesario. No se divulgarán los datos obtenidos por cada participante. Cabe mencionar, que la investigación no causó daños o riesgos de salud física o psicológica (iatrogenia) a los participantes; tampoco, se logró o espero algún beneficio económico.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables afrontamiento al estrés y clima laboral.

Variable	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	p
Afrontamiento al estrés	.977	100	.076
Clima laboral	.936	100	.000

Se observa que para la variable estilos de afrontamiento al estrés el índice de significancia p es mayor a 0.05 el cual indica que esta variable se ajusta a una distribución normal; sin embargo, la variable clima laboral presentó un índice de significancia p menor a 0.05, según este valor la variable en cuestión no se ajusta a una distribución normal, ante estos resultados de la prueba de normalidad, lo recomendable es utilizar un estadístico no paramétrico; por consiguiente se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Por otro lado, cabe señalar que se utilizó el estadígrafo Shapiro-Wilk ya que posee mayor potencia estadística al realizar las pruebas de normalidad.

Tabla 2

Prueba de correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y afrontamiento al estrés

Variables		Clima laboral
	Rho	-.087
Estilo de afrontamiento al estrés	p	.391
	r^2	.007
	N	100

Con respecto al análisis inferencial entre la variable estilos de afrontamiento al estrés y clima laboral se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Spearman es -.087, el cual indica que hay una correlación negativa muy baja y no

significativa .391, además podemos precisar que r^2 es menor a .20, lo cual indica que el tamaño de efecto es pequeño.

Tabla 3

Correlación Rho Spearman y nivel de significancia entre la dimensión afrontamiento centrado en el problema y clima laboral.

		Clima laboral	
Rho		Coefficiente de correlación	.029
	Afrontamiento centrado en el problema	Sig.	.772
		r^2	.000
		N	100

Se puede visualizar que la correlación entre la dimensión estilos de afrontamiento al estrés centrado en el problema y el clima laboral fue no significativa, positiva y muy baja .029, también se obtuvo un tamaño de efecto cuyo valor fue .000, lo que significa un tamaño de efecto pequeño.

Tabla 4

Correlación Rho Spearman y nivel de significancia entre la dimensión afrontamiento centrado en la emoción y clima laboral.

		Clima laboral	
Rho		Coefficiente de correlación	-.033
	Afrontamiento centrado en la emoción	Sig.	.745
		r^2	.001
		N	100

Se evidencia que la correlación entre la dimensión estilos de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y el clima laboral fue negativa, muy baja y no significativa de .033, también se obtuvo un tamaño de efecto cuyo valor fue .001, lo que se considera un tamaño de efecto pequeño.

Tabla 5

Correlación Rho Spearman y nivel de significancia entre la dimensión afrontamiento evitativo y clima laboral.

		Clima laboral	
Rho		Coefficiente de correlación	-.133
	Estilo de afrontamiento evitativo	Sig.	.187
		r^2	.018
		N	108

Se puede visualizar que la correlación entre la dimensión estilos de afrontamiento evitativo y el clima laboral fue no significativa, negativa y muy baja de -.133, además se obtuvo un tamaño de efecto cuyo valor fue de .018, lo que se considera como un tamaño de efecto pequeño.

Tabla 6

Comparación de los estilos de afrontamiento al estrés según edad

Estilo de afrontamiento al estrés	H de Kruskal-Wallis	Sig.	gl	edad	n	Rango promedio
Centrado en el problema	6.546	.088	2	18-30	38	56.42
				31-41	53	45.93
				41-50	8	58.81
				50 a más	1	1.00
				Total	100	
Centrado en la emoción	5.619	.132	2	18-30	38	56.12
				31-41	53	46.22
				41-50	8	57.88
				50 a más	1	5.00
				Total	100	
Afrontamiento evitativo	7.654	.054	2	18-30	38	55.13
				31-41	53	51.16
				41-50	8	29.81
				50 a más	1	5.00
				Total	100	

Podemos observar los resultados de la prueba H Kruskal – Wallis, en donde se puede evidenciar que las dimensiones estilos de afrontamiento al estrés centrado en el problema, estilos de afrontamiento al estrés centrados en la emoción y los estilos de afrontamiento evitativo, obtuvieron un p mayor a 0.05 lo cual representa que no existen diferencias significativas entre las dimensiones y la variable sociodemográfica edad.

Tabla 7

Comparación de los estilos de afrontamiento al estrés según género

Estilos de afrontamiento al estrés	N	Masculino Rango Promedio	N	Femenino Rango Promedio	U de Mann Whitney	Z	p
Centrado en el problema	62	46.38	38	57.22	922.500	-1,826	.068
Centrado en la emoción	62	45.47	38	58.71	866.000	-2.228	.056
Afrontamiento evitativo	62	51.23	38	49.30	1132.500	-.326	.745

Se puede apreciar que los participantes del género masculino obtuvieron el mayor rango en la dimensión estilo evitativo, mientras que el género femenino obtuvo mayor promedio en la dimensión afrontamiento centrado en la emoción. Por otro lado, la dimensión afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y afrontamiento evitativo no obtuvieron diferencias significativas con el género, ya que obtuvieron un p mayor a .05, el cual señala que no hay diferencias significativas con la variable género.

Tabla 8

Resumen de datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje %
Rango de edad de los trabajadores	De 18 a 30 años	38	38%
	De 31 a 40 años	53	53%
	De 41 a 50 años	8	8%
	De 50 a más	1	1%
	Total	100	100%
Género	Femenino	38	38%
	Masculino	62	62%
	Total	100	100%

Se puede apreciar que el 53% de los participantes, presentan edades que oscilan entre los 31 a 40 años de edad, mientras que un 38% presentan edades entre los 18 a 30 años y solo el 1% de la muestra tiene edades que van de 50 años a más. Por otro lado, cabe resaltar que el 62% de los participantes pertenece al género masculino.

Tabla 9

Descripción de los niveles de la variable clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje %
Clima laboral	Muy desfavorable	0	0%
	Desfavorable	5	5%
	Media	22	22%
	Favorable	54	54%
	Muy favorable	19	19%
	Total	100	100%

Se puede observar que el 54% de los participantes señaló un clima laboral favorable, un 22% en un nivel medio mientras que un 19% del total de la muestra indicó un clima laboral muy favorable, sin embargo, solo un 5% percibió un clima laboral desfavorable.

Tabla 10

Descripción de los niveles de la dimensión autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje %	
Autorrealización	Muy desfavorable	2	2%
	Desfavorable	8	8%
	Media	21	21%
	Favorable	48	48%
	Muy favorable	21	21%
	Total	100	100%

Respecto a la dimensión autorrealización, el 48% demuestra un nivel favorable, 21 participantes que constituyen el 21% de la evidencia un nivel muy favorable, mientras que sólo un 2% de las personas sitúa a esta dimensión en un nivel muy desfavorable.

Tabla 11

Descripción de los niveles de la dimensión involucramiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje %	
Involucramiento laboral	Muy desfavorable	0	0%
	Desfavorable	4	4%
	Media	22	22%
	Favorable	39	39%
	Muy favorable	35	35%
	Total	100	100%

Para la dimensión denominada involucramiento laboral, un 35% de la muestra presentó un nivel muy favorable, el 39% indicó un nivel favorable y solo un 4% que constituye a 4 participantes señaló un nivel desfavorable.

Tabla 12

Descripción de los niveles de la dimensión supervisión

		Frecuencia	Porcentaje %
Supervisión	Muy desfavorable	2	2%
	Desfavorable	3	3%
	Media	20	20%
	Favorable	48	48%
	Muy favorable	27	27%
	Total	100	100%

En cuanto a la dimensión supervisión, se puede observar que un 48% de la muestra presentó un nivel muy favorable, mientras que el 27% de los trabajadores indicó un nivel favorable; sin embargo, solo un 2% del total de la muestra señaló un nivel muy desfavorable.

Tabla 13

Descripción de los niveles de la dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje %
Comunicación	Muy desfavorable	0	0%
	Desfavorable	11	11%
	Media	17	17%
	Favorable	47	47%
	Muy favorable	25	25%
	Total	100	100%

Referente a la dimensión comunicación, se puede visualizar que un 47% de los participantes demuestra un nivel favorable, mientras que el 25% señaló un nivel muy favorable y sólo un 11% del total de la muestra presentó un nivel desfavorable.

Tabla 14

Descripción de los niveles de la dimensión condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje %
Condiciones laborales	Muy desfavorable	0	0%
	Desfavorable	6	6%
	Media	26	26%
	Favorable	58	58%
	Muy favorable	10	10%
	Total	100	100%

Para la dimensión condiciones laborales, un 58% demuestra un nivel favorable y un 10% señaló un nivel muy favorable respecto a esta dimensión; mientras que solo 6 participantes, que representan el 6% del total de la muestra indicó un nivel desfavorable.

Tabla 15

Distribución según el afrontamiento centrado en el problema

		Frecuencia	Porcentaje %
Estilo de afrontamiento centrado en el problema	Nunca	3	3%
	A veces	52	52%
	Generalmente	45	45%
	Siempre	0	0
	Total	100	100%

Se puede observar en los resultados que 52 personas que constituyen el 52% de la muestra, manifestaron hacer uso de los estilos de afrontamiento centrado en el problema generalmente; además 45 personas señalaron utilizar estos estilos a veces.

Tabla 16

Distribución según el afrontamiento centrado en la emoción

		Frecuencia	Porcentaje %
Estilo de afrontamiento centrado en la emoción	Nunca	3	3%
	A veces	73	73%
	Generalmente	24	24%
	Siempre	0	0
	Total	100	100%

En lo concerniente a los estilos de afrontamiento a la emoción, se puede apreciar que 73 participantes señalaron que hacen uso de este estilo solo a veces; por otro lado 24 personas que constituyen el 24 % de la muestra total, indicaron utilizar generalmente este estilo.

Tabla 17

Distribución según el afrontamiento evitativo

		Frecuencia	Porcentaje %
Estilo de Afrontamiento evitativo	Nunca	45	45%
	A veces	54	54%
	Generalmente	1	1%
	Siempre	0	0
	Total	100	100%

Se puede visualizar que los estilos de afrontamiento evitativo son los menos utilizados y esto se corrobora cuando observamos que 54 personas que representan el 54% de la muestra, señalan que solo a veces utilizan estos estilos; además 45 participantes nunca usan estos estilos; mientras que el 1% de la muestra usa generalmente estos estilos.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se ejecutó dentro del marco de la problemática del trabajador y las organizaciones, específicamente cómo se da esa interacción y qué repercusiones tiene dentro de un ambiente de trabajo. Uno de los problemas que se generan dentro de este marco es el estrés el cual es considerado en estos últimos años un agente nocivo para la salud física y mental de las personas en general. Específicamente en el campo laboral, tiene repercusiones en diferentes áreas siendo el clima laboral una de las áreas más afectadas; ya que es el ámbito en donde el trabajador realiza sus actividades diarias. En este sentido; para las empresas, el estrés representa un peligro latente el cual repercute directamente en el rendimiento laboral del trabajador, entre otros problemas.

Según la OMS (2019) un entorno de trabajo adverso puede provocar problemas físicos y psíquicos; un consumo nocivo de sustancias, así como ausentismo laboral y pérdidas de productividad; por esta razón es importante identificar los recursos o estilos de afrontamiento al estrés que presenta el trabajador; así como saber de qué manera se vincula con el clima laboral.

Es por ello, que el objetivo general de esta investigación es determinar la correlación entre el afrontamiento al estrés y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco. Los resultados indican un coeficiente de correlación de -0.087 a través de la prueba no paramétrica de Spearman y con un valor $p = .391$, lo que nos da a entender que existe una correlación negativa muy baja (nula) y no significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que los esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes y que se desarrollan para poder lidiar con las demandas internas o externas que comparten los trabajadores no se relacionan con la percepción de los aspectos involucrados con el ambiente de trabajo, el cual posibilita y permite realizar un análisis que tenga como resultado implementar acciones para fortalecer el funcionamiento de procesos organizacionales. Frente a lo mencionado, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, la cual señala que no existe relación entre el afrontamiento al estrés y el clima laboral en los trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco.

En esta investigación queda resuelto que no existe estadísticamente correlación entre ambas variables; sin embargo no se ha encontrado estudios recientes con ambos constructos; pero si se han encontrado con variables relacionadas; como la que sostiene Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017) quienes efectuaron una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional; que permitió conocer la relación existente entre los estilos de afrontamiento al estrés y nivel de inteligencia emocional en mujeres ejecutivas, en cuanto a los resultados señalan que existe correlación positiva y baja entre estas dos variables. El estudio señala que la mayor parte de la muestra encuestada mantienen un modo de afrontamiento centrado en el problema; frente a esta investigación en donde el género femenino obtuvo mayor promedio en la dimensión afrontamiento centrado en la emoción. Del mismo modo, en cuanto a clima laboral y su dimensión comunicación, destaca en los trabajadores un nivel favorable y muy favorable, el cual podemos contrastar con los resultados de un estudio llevado a cabo por Charry (2018), esta investigación buscaba evidenciar la correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una entidad pública, los resultados encontrados evidenciaron una comunicación interna ineficaz y la percepción de un clima organizacional desfavorable. Por lo que podríamos deducir que una comunicación interna eficaz impulsa a un clima laboral favorable dentro de la organización.

Respecto al primer objetivo específico se determinó la correlación entre la dimensión afrontamiento focalizado en el problema y el clima laboral, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de .029 a través de la prueba no paramétrica de Spearman y con un valor $p = .772$, a partir de ahí, se puede deducir que existe una correlación positiva muy baja y no significativa. En cuanto a los participantes de nuestra muestra, podemos señalar que generalmente hacen uso del pensamiento estratégico, de manera similar tienden a centrarse en acciones específicas para hacer frente al estrés y resolver dificultades sin que esto repercuta de manera negativa al clima laboral. Referente a lo señalado, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, la cual señala que no existe relación entre el afrontamiento centrado en el problema y el clima laboral en los trabajadores. Esto evidenciaría que los estilos de afrontamiento al estrés centrados en el problema no repercuten en el clima laboral de los participantes. Los datos

obtenidos se ratifican con lo señalado por Castillo (2018) quien realizó un estudio sobre el clima social laboral, el afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico; afirma que no se encontraron asociaciones entre la variable clima social laboral y las dimensiones de los estilos de afrontamiento al estrés, estos resultados según refiere el autor tendrían que ver con las características propias de cada evaluado en relación a la percepción que tiene acerca de su ambiente de trabajo y al uso de los estilos de afrontamiento al estrés; es decir la experiencia laboral de cada trabajador teniendo como resultado un clima social laboral particular, que no depende de las formas o estilos de cómo un trabajador afronta el estrés .

En el segundo objetivo específico se llegó a establecer la correlación entre la dimensión afrontamiento al estrés centrado en la emoción y el clima laboral, alcanzando un coeficiente de correlación de $-.033$ a través de la prueba no paramétrica de Spearman y con un valor $p = .745$, lo que nos da a entender que existe una correlación negativa muy baja (nula) y no significativa. Tomando en cuenta la teoría de Lazarus y Folkman (1986) con relación al afrontamiento centrado en la emoción, señalan la búsqueda de soporte social, así como moral para afrontar las exigencias y agentes estresantes. Dada la naturaleza del trabajo de nuestra muestra, en mayor parte buscan mitigar el estrés bajo un modelo activo y rápido como lo es el estilo de afrontamiento centrado en el problema. Ante lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, la cual señala que no existe relación entre el afrontamiento centrados en la emoción y el clima laboral en los trabajadores.

Para el tercer objetivo específico se determinó que la correlación entre la dimensión afrontamiento evitativo y el clima laboral indicaron un índice de correlación de $-.133$ a través de la prueba no paramétrica de Spearman y con un valor $p = .187$, lo que se interpreta como una correlación negativa, muy baja y no significativa. Esto se sustenta en lo señalado por Palma (2004) con respecto a la dimensión involucramiento laboral, el cual resalta el nivel de compromiso e identificación de los trabajadores con valores y metas organizacionales. Con respecto a ello, la muestra de esta investigación se sitúa en un rango favorable en un 39% y muy favorable en un 35%. Lo cual difiere con el estilo de afrontamiento evitativo, caracterizado por enfocarse en gran parte en consecuencias desalentadoras,

desentendimiento del problema, generalización de resultados negativos expresándolas abiertamente a modo de quejas.

Continuando con el cuarto objetivo específico se comparó los estilos de afrontamiento al estrés en relación con el género de los participantes, en cuanto a la dimensión afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en la emoción y afrontamiento evitativo no presentan diferencias significativas con el género y esto se corrobora cuando se observa que el valor de p es mayor a .05. Esto significa que el comportamiento masculino o femenino no influye en los estilos de afrontamiento al estrés centrados en el problema, emoción y evitativo; cabe señalar que se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existen diferencias entre las dimensiones del afrontamiento al estrés y el género. Esto se ratifica con el estudio realizado por Ramos, Pantoja, Tejera y Gonzales (2019) en Ecuador, quienes realizaron una investigación de mecanismos de afrontamiento al estrés y según refieren la variable género no resulta significativamente influyente en los estilos de afrontamiento al estrés.

Referente el quinto objetivo específico, se comparó las dimensiones afrontamiento al estrés centrado en el problema, afrontamiento al estrés centrado en la emoción y afrontamiento evitativo, obtuvieron un p mayor a 0.05 lo cual representa que no existen diferencias significativas entre las dimensiones y la variable sociodemográfica edad. Esto quiere decir que los estilos de afrontamiento al estrés no son distintos respecto a la edad. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existen diferencias entre las dimensiones del afrontamiento al estrés y el rango de edad. Esta información se corrobora con el estudio realizados por Ramos, Pantoja, Tejera y Gonzales (2019) en Ecuador, que nos revela el estudio de mecanismos de afrontamiento al estrés a través de una metodología de carácter cuantitativo, según estos autores refieren que la vivencia del estrés no presenta diferencias significativas en la variable sociodemográfica edad ni en los modos de afrontamiento.

En el sexto objetivo específico se describió los estilos de afrontamiento, que predominan en los trabajadores respecto a sus dimensiones. Destacando el estilo de afrontamiento centrado en el problema, con un 45% de la muestra señalando que generalmente usa este modo. Asimismo, un 52% señala que lo usa a veces, frente a un 3% que indica que nunca lo usa. Por otro lado, el estilo de afrontamiento centrado en la emoción, un 24% de trabajadores manifiesta usarlo generalmente, un 73% a veces y una mínima parte, un 3% indica que no lo usa. Finalmente, el estilo de afrontamiento evitativo se ve reflejado con el 1% de la muestra, la cual señala usarlo generalmente, el 54% indica que lo usa a veces y el 45% afirma no emplearlo. Por lo que podríamos deducir que la dimensión predominante es el estilo de afrontamiento centrado en el problema; siendo este el estilo de afrontamiento más eficaz para las exigencias de la organización. Lazarus y Folkman (1986), destacan de este estilo su orientación hacia la resolución, explorando alternativas de solución oportunas y precisas. Estos datos se validan por medio del estudio realizado por Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017) quienes efectuaron una investigación en el sector empresarial, para ser específicos personal ejecutivo, en donde indican que el 67 % de la muestra total presenta un estilo de afrontamiento enfocado al problema esto significa que enfrentan directamente al estresor que es fuente de malestar y solo un 33% presenta un estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción.

Finalmente, en el séptimo objetivo específico se describió los niveles de la variable clima laboral en los trabajadores, en donde se encontró que el 19% del total de la muestra indicó un clima laboral muy favorable. Más de la mitad de los participantes del estudio, un 54% demuestra un clima laboral favorable, por otro lado, un 22% indica un nivel medio, y finalmente solo un 5% presentó un clima laboral desfavorable. Esto significa que la mayoría de los trabajadores presentan una apreciación favorable de su entorno laboral. Esto corrobora lo afirmado por Idalberto Chiavenato (2011) quien señala que el clima laboral refleja las creencias, actitudes y valores de sus integrantes, es decir la manifestación de la cultura organizacional.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: se determinó que la relación entre el afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco es negativa muy baja y no significativa.

SEGUNDA: de manera particular, se determinó que la correlación entre la dimensión estilos de afrontamiento al estrés centrado en el problema y el clima laboral fue no significativa, positiva y muy baja.

TERCERA: específicamente, la correlación entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y el clima laboral fue negativa, muy baja y no significativa.

CUARTA: la correlación entre la dimensión de afrontamiento evitativo y el clima laboral fue no significativa, negativa y muy baja.

QUINTA: no existe diferencias significativas entre las tres dimensiones del afrontamiento al estrés con respecto a la edad en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco.

SEXTA: con respecto al género, no se obtuvieron diferencias significativas entre el modo afrontamiento al estrés centrado en el problema y el modo afrontamiento evitativo, mientras que el estilo de afrontamiento centrado en la emoción obtuvo un p menor a .05, existiendo diferencias significativas.

SÉPTIMA: el 19% de la muestra total señaló que el clima laboral es muy favorable, así mismo, el 54% indicó que es favorable, sin embargo, el 22% lo situó en un nivel medio y solo el 5% indicó un clima laboral desfavorable.

OCTAVO: el estilo de afrontamiento que predomina en los trabajadores respecto a sus dimensiones es el afrontamiento centrado en el problema, el 52% manifestó que generalmente lo usa. En cuanto al modo de afrontamiento centrado en la emoción el 73% señala que solo lo usa a veces; por otro lado, un 54% emplea a veces el estilo de afrontamiento evitativo.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: estimular y promover el desarrollo de investigaciones afines con el objetivo de mejorar la gestión de los recursos humanos de las diferentes organizaciones.

SEGUNDA: evaluar y mapear el nivel de clima laboral de forma semestral a fin de aplicar estrategias más viables y efectivas para una mejora a corto y largo plazo.

TERCERA: incentivar programas que evalúen los modos de afrontamiento al estrés del personal, y orientarlos a emplear estrategias más saludables y eficaces.

CUARTA: estimular el reconocimiento de logros y compromiso del personal por medio de un programa de incentivos, a fin de fortalecer la motivación de los trabajadores.

QUINTA: elaborar capacitaciones para fomentar el desarrollo de habilidades blandas y promoción de políticas de salud mental en los diferentes equipos de trabajo.

REFERENCIAS

- Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios, & Cardona-Arbeláez, Diego. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Castillo, Medina, Bernardo, Reyes, Ayala (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), e1351. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004&lng=es&tlng=es.
- Castillo Quispe, M. A. (2018). *Relación entre el clima social laboral, afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en el personal de tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Lurigancho*. [Tesis de Magistratura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].
- Castro Ingaroca, N. S., Gómez Vidalón, R. M., Lindo Llallico, W. E., & Vega Yato, M. C. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés e inteligencia emocional en la mujer ejecutiva en Lima Metropolitana* [Tesis de magistratura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú].
- Charry (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chiang Vega, M. M., Heredia Gálvez, S. A., & Santamaría Freire, E. J. (2017). Clima organizacional y Salud Psicológica de los Trabajadores: Una dualidad Organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(1), 70-83.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University.
- Fierro, A. (1997). *Estrés, afrontamiento y adaptación, en Hombrados (comp.), Estrés y salud*. Valencia: Promolibro.
- Gan y Berbel, (2007) *Manual de Recursos Humanos*. España: Editorial UOC.
- Govea & Zuñiga (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios* 13(21), 15-22.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&tlng=es.
- Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kerlinger, F. (1988). *Investigación del comportamiento*. México: Mc-Graw-Hill/Interamericana de México, S.A.
- Lazarus, R. S. (1993) *Desde el estrés psicológico hasta las emociones: Una historia de cambio de perspectivas*. Estados Unidos: Universidad de California.
- Levin, J. (1979). *Fundamento de la estadística de la investigación social. Segunda Edición*. México: Harl.
- Likert, R. (1968). *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Morán, E.T. y Volkwein, F. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*, 45, 19-47.
- Palma, S. (2004). *Manual de la escala de Clima Laboral CL-SPC. Manual 1er edición*. Lima, Perú.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT, 31.
- Ramos, Pantoja, Tejera, Gonzales (2019) Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios* Vol. 40 (No 07)
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>

- Organización internacional del trabajo (2018) El desempleo y los déficits de trabajo decente permanecerán elevados. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_615695/lang--es/index.htm
- Salazar, C., & Serpa, S. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2), 377-388.
- Sanchez, K. G. B., Fraga, P. G. L., & Aguirre, J. M. L. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 509-518.
- Tanta-Luyo, A., Quispe, M., Serpa, A., & Ardiles, D. (2019). Diseño y validación de la escala de afrontamiento al estrés en padres de hijos con discapacidad. *Revista de investigación en Psicología*, 22(2), 265-286.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.
- Viteri Polit, Andrea Maritza (2017) *Caracterización del estrés y los estilos de afrontamiento en empleados que cumplen turnos rotativos en la empresa Carseg S.A* [Tesis de Magistratura, Universidad de Guayaquil. Ecuador].

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 18:

Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis General	Objetivo General	Instrumentos	Variables e Indicadores Dimensiones	Ítems	Método Tipo y diseño	
				Variable 1: Afrontamiento al estrés			
	Existirá una correlación altamente significativa entre los modos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	Determinar la correlación entre el afrontamiento del estrés y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	Inventario de Estimación de Afrontamiento COPE-28 (Forma Disposicional) Carver (1997) Adaptado por D. Barreda (2012)	El afrontamiento centrado en el problema El afrontamiento centrado en la emoción El afrontamiento evitativo	Afrontamiento activo Planificación Apoyo emocional Apoyo social Religión Reevaluación positiva Aceptación Negación Humor Autodistracción Autoinculpación Desconexión Desahogo Uso de sustancias	2, 10 6, 26 9, 17 1, 28 16, 20 14, 18 3, 21 5, 13 7, 19 4, 22 8, 27 11, 25 12, 23 15, 24	
¿Cuál es la relación entre el afrontamiento del estrés y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020?	Específicos 1) Existe una correlación significativa entre la dimensión afrontamiento focalizado en el problema y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	Específicos 1) Establecer la correlación entre la dimensión afrontamiento centrado en el problema y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020. 2) Establecer la correlación entre la dimensión afrontamiento centrado en la emoción y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	Escala Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma (2004)	Autorrealización Involucramiento laboral	Oportunidad Interés Objetivos Desempeño Reconocimiento Desarrollo personal Promoción de capacitación Desarrollo Promoción de ideas creativas Compromiso Niveles de logro Empleado como factor éxito Compromiso Mejoramiento Desarrollo Estímulos Orgullo Visión y misión Calidad vida laboral	1, 6 11, 16 21, 26 31, 36 41, 46 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo – correlacional

2) Existe una correlación significativa entre la dimensión afrontamiento focalizado en la emoción y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	3) Establecer la correlación entre el afrontamiento evitativo y el clima laboral en los trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	Supervisión	Apoyo Mejoramiento de métodos de trabajo Mejora de tarea Preparación Responsabilidades definidas Control de actividades Guías de trabajo Objetivos definidos Métodos establecidos Trato justo	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	Tipo: Aplicada
3) Existe una correlación significativa entre la dimensión modo de afrontamiento evitativo y el clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	4) Comparar el afrontamiento al estrés por dimensiones según el género.	Comunicación	Accesibilidad de información Información adecuada Relación armoniosa Canal de comunicación Interacción Obstáculos Comunicación interna Colaboración del personal Escucha Conocimiento del avance de otras áreas	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	Población- muestra N=150 N=100
	5) Comparar el afrontamiento al estrés por dimensiones según el rango de edad.				
	6) Conocer el estilo de afrontamiento al estrés que predomina en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.				
	7) Conocer los niveles del clima laboral en trabajadores de un centro convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020.	Condiciones Laborales	Cooperación Objetivo Toma de decisiones Trabajo en equipo Oportunidad Administración de recursos Remuneración atractiva Visión objetivos Disposición de tecnología Remuneración logro	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

Anexo 2

Tabla 19:

Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
Afrontamiento al Estrés	Son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o sobrepasan los recursos personales Lazarus & Folkman (1986, p. 164).	La prueba consta de 28 ítems de escala Likert, divididas en escalas la misma que están conformadas por cuatro ítems y se califica de acuerdo con el manual. Los puntajes en cada ítem se promedian con los propios a cada subes cala, finalmente se obtienen los puntajes que permiten ubicar un perfil de afrontamiento.	Afrontamiento centrado en el problema	2,10	Alto (56-69) Medio (47- 55) Bajo (35-46)			
				6, 26				
				9, 17				
				1, 28				
				16, 20				
			Afrontamiento centrado en la emoción.	14, 18	Afrontamiento centrado en la emoción.	3, 21	Alto (65-78) Medio (52-64) Bajo (45-51)	
				5, 13				
				7, 19				
				4,22		Afrontamiento evitativo		Alto (33-37) Medio (27-32) Bajo (22-26)
				8, 27				
11, 25								
12, 23								
15, 24								

Clima Laboral	Es la percepción de los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo; el cual, permite realizar un diagnóstico que favorece a desarrollar acciones preventivas y correctivas, para optimizar y/o fortalecer el adecuado funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004).	De acuerdo con el manual, la puntuación obtenida se ubicará en el rango Muy Desfavorable: De 50 a 89, Desfavorable: De 90 a 129 Medio: De 130 a 169 Favorable: De 170 a 209 Muy Favorable: De 210 a 250.	Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36,41, 46.	Muy favorable:210-250 Favorable: 170-209 Media: 130-169 Desfavorable: 90-129 Muy desfavorable: 50-89
			Involucramiento laboral	2, 7,12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	Sub- Categorías: Muy favorable:42-50 Favorable: 34-41 Media: 26-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17
			Supervisión	3,8,13,18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.	
			Comunicación	4, 9, 14,19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.	
			Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	

Anexo 3: Instrumentos de evaluación

Inventario de Estimación de Afrontamiento (Forma Disposicional) - COPE Breve (Carver 1997, Validado por Barreda 2011)

Lee atentamente y marca según tu grado de frecuencia con cada una de las siguientes frases, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. NA = No hago esto en absoluto
2. AV = A veces hago esto
3. UH = Usualmente hago esto
4. HF = Hago esto con mucha frecuencia

N°	ÍTEMS	NA	AV	UH	HF
1	Me dedico al trabajo o a otras actividades para no pensar en la situación estresante.	1	2	3	4
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo respecto al problema.	1	2	3	4
3	Me digo a mí mismo (a) "esto no es real".	1	2	3	4
4	Consumo alcohol u otras drogas para sentirme mejor.	1	2	3	4
5	Recibo apoyo emocional de otros.	1	2	3	4
6	Dejo de intentar enfrentarme a la situación.	1	2	3	4
7	Tomo medidas para intentar mejorar la situación.	1	2	3	4
8	Me niego a creer que eso ha sucedido.	1	2	3	4
9	Digo cosas para dejar salir mis sentimientos desagradables.	1	2	3	4
10	Recibo ayuda y consejos de otras personas.	1	2	3	4
11	Utilizo alcohol u otras drogas para ayudarme a superar los problemas.	1	2	3	4
12	Intento ver el problema desde un punto de vista diferente, para hacerlo parecer más positivo.	1	2	3	4
13	Me critico a mí mismo por la situación.	1	2	3	4
14	Trato de idear una estrategia sobre lo que debo hacer	1	2	3	4
15	Recibo consuelo y comprensión de alguien.	1	2	3	4
16	Dejo de intentar hacerle frente al problema.	1	2	3	4
17	Busco algo bueno en lo que está pasando.	1	2	3	4
18	Hago bromas sobre la situación.	1	2	3	4
19	Voy al cine, veo TV, leo, sueño despierto, duermo o voy de compras para pensar menos sobre el tema.	1	2	3	4
20	Acepto la realidad de lo sucedido.	1	2	3	4
21	Expreso mis sentimientos negativos.	1	2	3	4
22	Intento encontrar consuelo en mi religión o creencias espirituales.	1	2	3	4
23	Trato de conseguir consejo o ayuda de otras personas sobre qué hacer.	1	2	3	4
24	Aprendo a vivir con el problema.	1	2	3	4
25	Pienso mucho en los pasos a seguir	1	2	3	4
26	Me culpo a mí mismo por lo sucedido.	1	2	3	4
27	Rezo o medito más que de costumbre.	1	2	3	4
28	Me río de la situación.	1	2	3	4

**ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC
(Sonia Palma 2004)**

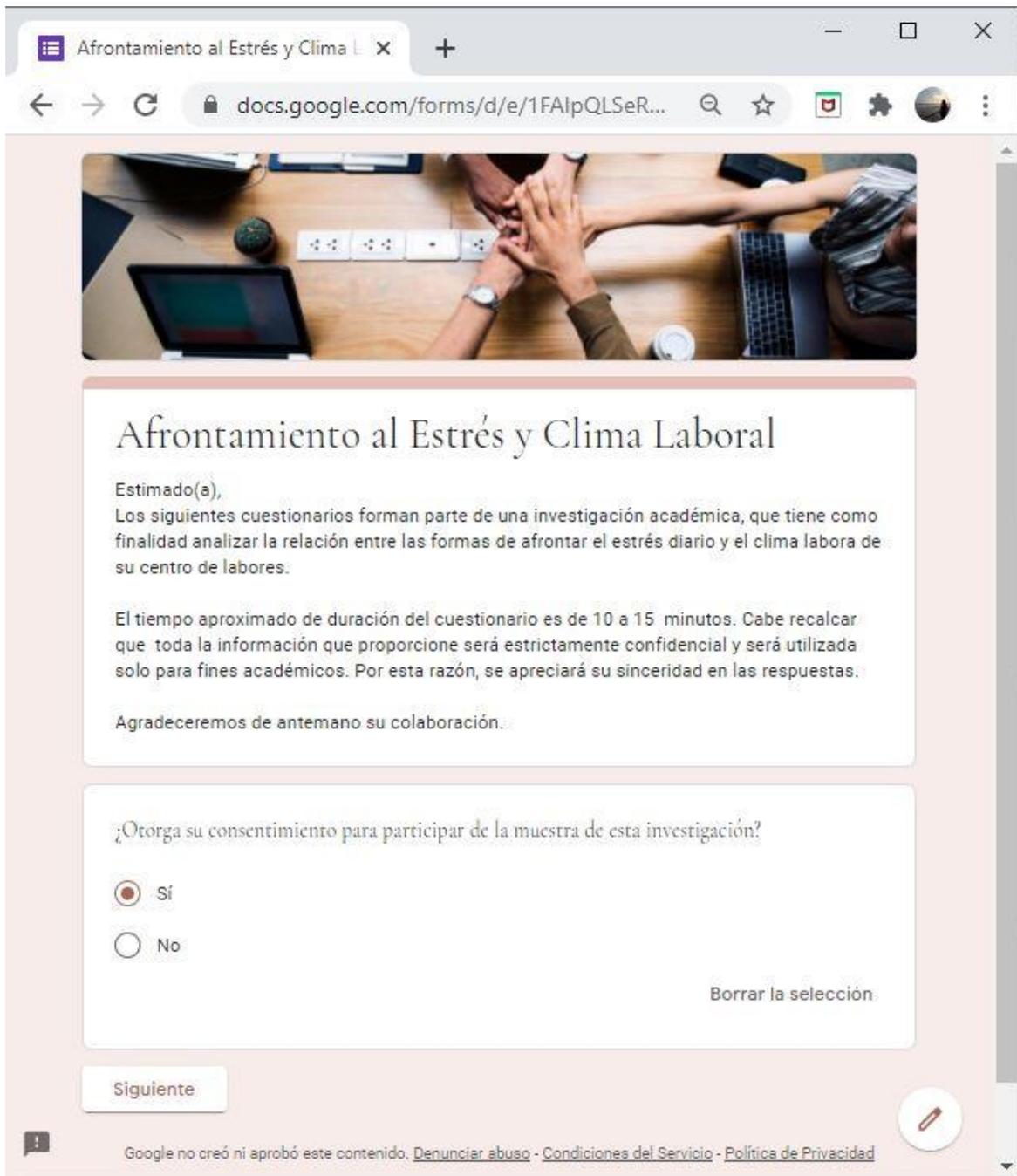
Lea cuidadosamente cada proposición y marque la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones:

- 1. N = Ninguno o Nunca
- 2. P = Poco
- 3. R = Regular o algo
- 4. M = Mucho
- 5. T = Todo o Siempre

N°	ÍTEMS	N	P	R	M	T
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	1	2	3	4	5
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	1	2	3	4	5
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1	2	3	4	5
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	1	2	3	4	5
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	1	2	3	4	5
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	2	3	4	5
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	1	2	3	4	5
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	1	2	3	4	5
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	1	2	3	4	5
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	1	2	3	4	5
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Existen suficientes canales de comunicación.	1	2	3	4	5
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	1	2	3	4	5
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	1	2	3	4	5

23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	1	2	3	4	5
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2	3	4	5
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	1	2	3	4	5
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1	2	3	4	5
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	1	2	3	4	5
30	Existe buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2	3	4	5
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	1	2	3	4	5
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	2	3	4	5
36	La empresa promueve el desarrollo personal.	1	2	3	4	5
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	1	2	3	4	5
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	1	2	3	4	5
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	1	2	3	4	5
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	1	2	3	4	5
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2	3	4	5
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1	2	3	4	5
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	1	2	3	4	5
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	1	2	3	4	5
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	1	2	3	4	5
48	Existe un trato justo en la empresa	1	2	3	4	5
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	1	2	3	4	5
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	1	2	3	4	5

Captura de la portada del formulario virtual.



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, the browser address bar displays the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeR... The form title is "Afrontamiento al Estrés y Clima Laboral". Below the title, there is an introductory text block explaining the purpose of the survey: "Estimado(a), Los siguientes cuestionarios forman parte de una investigación académica, que tiene como finalidad analizar la relación entre las formas de afrontar el estrés diario y el clima laboral de su centro de labores." It also states the duration is 10-15 minutes and that the information is confidential. A consent question follows: "¿Otorga su consentimiento para participar de la muestra de esta investigación?" with radio buttons for "Sí" (selected) and "No". A "Borrar la selección" link is present. At the bottom, there is a "Siguiete" button and a footer with Google's terms of service and privacy policy links.

Afrontamiento al Estrés y Clima Laboral

Estimado(a),
Los siguientes cuestionarios forman parte de una investigación académica, que tiene como finalidad analizar la relación entre las formas de afrontar el estrés diario y el clima laboral de su centro de labores.

El tiempo aproximado de duración del cuestionario es de 10 a 15 minutos. Cabe recalcar que toda la información que proporcione será estrictamente confidencial y será utilizada solo para fines académicos. Por esta razón, se apreciará su sinceridad en las respuestas.

Agradeceremos de antemano su colaboración.

¿Otorga su consentimiento para participar de la muestra de esta investigación?

Sí
 No

Borrar la selección.

Siguiete

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeRBtQ3XKFJTEenm82DNE-RetMo0OJk9R_MgknHSzVu9--siQ/viewform

Anexo 4: Ficha sociodemográfica.

FICHA DE DATOS

Completa lo siguiente:

1. Género

- a. Femenino
- b. Masculino

2. Selecciona el rango de edad en la que te encuentras:

- a. 18 a 30 años
- b. 31 a 40 año
- c. 41 a 50 años
- d. 50 a más años

Anexo 5: Carta de presentación de la escuela para el piloto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 6 de noviembre de 2020

CARTA INV.N°1299 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.

FRANKLYN WILBER GUTIERREZ ACOSTA

ADMINISTRADOR DEL CENTROS DE CONVENCIONES DEL PERÚ S.A.

Centros de Convenciones del Perú S.A.

Av. Javier Prado Este, Intersección con Carretera Panamericana S/N, Puerta 1, Hipódromo de Monterrico Parcela I, Santiago de Surco

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. **ALCÁNTARA CORREA WINNY SHEYLLA** con DNI N° 47836036 con código 7002554135 y **ZAMBRANO INFANTES PAOLA CECILIA** con DNI N° 73187687 con código 7002554095, tesis de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE CONVENCIONES DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, 2020"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para la aplicación de las pruebas psicológicas, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



.....
Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6: Carta de autorización firmada por la autoridad del centro donde se ejecutó el estudio.



Centros de Convenciones del Perú

Lima, 11 de noviembre de 2020

Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora Académica de la Escuela Profesional de Psicología
Universidad Cesar Vallejo, Campus Lima Norte
Presente:

Es grato dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que la investigación de las Srtas. **ALCÁNTARA CORREA WINNY SHEYLLA** y **ZAMBRANO INFANTES PAOLA CECILIA**, testistas de la carrera profesional de psicología, ha sido aceptada a lo cual se les brindara las facilidades para la realización de su investigación: **"AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE CONVENCIONES DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, 2020"**

En tal sentido, solicitamos que puedan cumplir con los siguientes parámetros de confidencialidad:

1. Confidencialidad de la información brindada de la empresa, la cual no debe figurar en la investigación.
2. Confidencialidad de la identidad del personal encuestado.
3. Compromiso de presentar un informe de los resultados de la investigación.

Sin otro particular, quedamos atentos a las coordinaciones para el desarrollo de dicha investigación.

Atentamente,

FRANKLYN GUTIERREZ ACOSTA
ADMINISTRADOR
CENTROS DE CONVENCIONES DEL PERU S.A.

Av. Javier Prado Este cruce con Carretera Panamericana Sur Puerta N° 1 - Hipódromo de Monterrico - Surco
Teléfono: 437-2206 - 437-2204 - E-mail: contacto@exposicionesjockey.pe

Anexo 7: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento remitido por la escuela de Psicología.

Instrumento 1:

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año de la universalización de la salud"

CARTA N° 1522- 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 1 de diciembre de 2020

Autor:

- **Dennys Vanessa Barreda Sánchez-Pachas**

Presente -
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **ALCÁNTARA CORREA WINNY SHEYLLA** con DNI N° 47836036 con código 7002554135 y **ZAMBRANO INFANTES PAOLA CECILIA** con DNI N° 73187687 con código 7002554095, , tesis de la carrera de Psicología, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE CONVENCIONES DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, 2020"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Instrumento 2:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

CARTA N°1955 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 1 de diciembre de 2020

Autor:

- **Sonia Palma Carrillo**

Presente -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **ALCÁNTARA CORREA WINNY SHEYLLA** con DNI N° 47836036 con código 7002554135 y **ZAMBRANO INFANTES PAOLA CECILIA** con DNI N° 73187687 con código 7002554095, , tesistas de la carrera de Psicología, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE CONVENCIONES DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, 2020"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8: Autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores originales.

Instrumento de la variable 1:



Instrumento de la variable 2:

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Paola Cecilia Zambrano Infantes- DNI 73187687

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte

Motivo: Tesis: "Afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020"

Co-autora Tesis: Winny Sheylla Alcántara Correa

Asesor: Mg. Max Hamilton Chauca Calvo

Instrumentos autorizados: Escala Clima Laboral CL-SPC

Muestra de investigación: 150 trabajadores del área administrativa de un centro de convenciones del distrito de Surco.

La presente autorización es para uso de la solicitante y co-autora de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico usando los baremos establecidos por la autora. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC; y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Enero 13, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Winny Sheylla Alcántara Correa- DNI 47836036

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte

Motivo: Tesis: "Afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un centro de convenciones del distrito de Santiago de Surco, 2020"

Co-autora Tesis: Paola Cecilia Zambrano Infantes

Asesor: Mg. Max Hamilton Chauca Calvo

Instrumentos autorizados: Escala Clima Laboral CL-SPC

Muestra de investigación: 150 trabajadores del área administrativa de un centro de convenciones del distrito de Surco.

La presente autorización es para uso de la solicitante y co-autora de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico usando los baremos establecidos por la autora. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC; y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Enero 13, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

Anexo 9: Consentimiento y asentimiento informado



Afrontamiento al Estrés y Clima Laboral

Estimado(a),

Los siguientes cuestionarios forman parte de una investigación académica, que tiene como finalidad analizar la relación entre las formas de afrontar el estrés diario y el clima laboral de su centro de labores.

El tiempo aproximado de duración del cuestionario es de 10 a 15 minutos. Cabe recalcar que toda la información que proporcione será estrictamente confidencial y será utilizada solo para fines académicos. Por esta razón, se apreciará su sinceridad en las respuestas.

Agradeceremos de antemano su colaboración.

¿Otorga su consentimiento para participar de la muestra de esta investigación?

- Sí
- No

[Siguiente](#)

Anexo 10: Resultados del piloto

Tabla 20

Validez de contenido a través del criterio de jueces del Brief- COPE breve

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
Inventario de Estimación de Afrontamiento (Forma Disposicional) - COPE Breve	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación:

P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 21

Validez de contenido a través del criterio de jueces del CL-SPC

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
Escala de Clima Laboral CL- SPC	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1 = Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación:
P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 22

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del Brief- COPE breve

Estadístico de confiabilidad		
Dimensiones	N° de predictores	Coeficiente alfa de Cronbach
Afrontamiento al problema	8	.590
Afrontamiento a la emoción	10	.410
Estilo evitativo	10	.582
Índice general	28	.759

Tabla 23

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach del CL-SPC

Estadístico de confiabilidad		
Dimensiones	N° de predictores	Coeficiente alfa de Cronbach
Autorrealización	10	.945
Involucramiento laboral	10	.942
Supervisión	10	.941
Comunicación	10	.919
Condiciones laborales	10	.867
Índice general	50	.984

Tabla 24

Correlación Item test de inventario Brief- COPE breve

Items	Correlación ítem test	Items	Correlación ítem test	Items	Correlación ítem test
AF1	,402	AF13	,130	AF25	,062
AF2	,577	AF14	,488	AF26	,122
AF3	,278	AF15	,463	AF27	,368
AF4	,498	AF16	,277	AF28	,517
AF5	,401	AF17	,438		
AF6	,572	AF18	,520		
AF7	,182	AF19	,513		
AF8	,433	AF20	,433		
AF9	,507	AF21	,061		
AF10	,430	AF22	,222		
AF11	,153	AF23	,533		
AF12	,488	AF24	,440		

Tabla 25

Correlación Item test de la escala de CL-SPC

Items	Correlación ítem test	Items	Correlación ítem test	Items	Correlación ítem test
CL1	,489	CL19	,802	CL37	,723
CL2	,811	CL20	,588	CL38	,723
CL3	,823	CL21	,824	CL39	,707
CL4	,629	CL22	,860	CL40	,353
CL5	,548	CL23	,767	CL41	,809
CL6	,833	CL24	,571	CL42	,839
CL7	,735	CL25	,797	CL43	,850
CL8	,803	CL26	,764	CL44	,769
CL9	,788	CL27	,728	CL45	,563
CL10	,746	CL28	,730	CL46	,818
CL11	,883	CL29	,850	CL47	,808
CL12	,891	CL30	,821	CL48	,793
CL13	,812	CL31	,889	CL49	,826
CL14	,582	CL32	,861	CL50	,704
CL15	,736	CL33	,699		
CL16	,813	CL34	,841		
CL17	,691	CL35	,428		
CL18	,861	CL36	,793		

Anexo 11: Criterios de los jueces de los instrumentos.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg UNGARO GUTIÉRREZ, Christian Alberto

DNI: 07873230.

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Master en Psi. Clínica y de la Salud	2006/2007
02	Universidad Federico Villarreal	Licenciado en Psicología	1990-1995

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Escuela de Oficiales FAP	Integrante del Comité de Investigación	Lima	1994 -2021	Asesor / Docente principal
02					
03					

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

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

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

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

Christian A. Ungaro Gutiérrez

C.Ps.P. 6330

Firma y sello

03 de febrero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL**Observaciones:** _____**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Mg: UNGARO GUTIÉRREZ, Christian Alberto**DNI:** 07873230.**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Master en Psi. Clínica y de la Salud	2006/2007
02	Universidad Federico Villarreal	Licenciado en Psicología	1990-1995

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Escuela de Oficiales FAP	Integrante del Comité de Investigación	Lima	1994 -2021	Asesor / Docente principal
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Christian A. Ungaro Gutiérrez

C.Ps.P. 6330

Firma y sello**03 de febrero de 2021**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. / Mg: Mg: Bustamante León Mariella

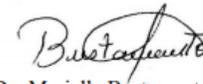
DNI: 41876782

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Privada Antenor Orrego	Problemas de aprendizaje	2015
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Católica Los Ángeles - ULADECH	Coordinadora de la escuela de Psicología	Chimbote	2021	Coordinaciones Administrativas
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr: Mariella Bustamante León

Firma y sello

05 de febrero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. / Mg.: Bustamante León Mariella

DNI.: 41876782

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Privada Antenor Orrego	Problemas de aprendizaje	2015
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01					
02	Universidad Católica Los Ángeles - ULADECH	Coordinadora de la Escuela de Psicología	Chimbote	2021	Coordinaciones Administrativas
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensiónDr: Mariella Bustamante León
Firma y sello

05 de febrero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Observaciones: Reformular el ítems 11, para mayor claridad

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mtra: Saavedra Meléndez Janina

DNI: 70761493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Docente de desarrollo de proyecto de investigación	2020-II

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente de desarrollo de tesis	Tarapoto	Un año	Elaboración y desarrollo de la experiencia curricular desarrollo de proyecto de investigación
02					
03					

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

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

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

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



Mg. Janina Saavedra Meléndez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 23053

02 de febrero de 2021

Firma y sello

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Observaciones: Reformular los ítems señalados para mayor claridad, tener cuidado con la redacción y ortografía

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mtra: Saavedra Meléndez Janina

DNI: 70761493

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Docente de desarrollo de proyecto de investigación	2020-II
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente de desarrollo de tesis	Tarapoto	Un año	Elaboración y desarrollo de la experiencia curricular desarrollo de proyecto de investigación
02					
03					

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

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

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

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


Mg. Janina Saavedra Meléndez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 23053

02 de febrero de 2021

Firma y sello

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS
Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg: Romy Díaz Fernández

DNI: 18180326

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional de Trujillo	Maestría con mención en Organización y Desarrollo de RRHH	2005
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada del Norte	Directora de la Carrera de Psicología	Lima	abr 2012 – actualidad	Gestión de la carrera.
02					
03					

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

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

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

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



 Mg. Romy Díaz Fernández
 C.Ps.P. 11749

Firma y sello
06 de febrero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg: Romy Díaz Fernández

DNI: 18180326

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional de Trujillo	Maestría con mención en Organización y Desarrollo de RRHH	2005
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Privada del Norte	Directora de la Carrera de Psicología	Lima	abr 2012 – actualidad	Gestión de la carrera.
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Romy Díaz Fernández

C.Ps.P. 11749

Firma y sello**06 de febrero de 2021**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Observaciones: _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador **Dr. / Mg: Mg. Añorga Zavaleta Rosmery**

DNI: 70859703

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Magister en Docencia Universitario	1 año 6 meses
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Escuela de Sub Oficiales PNP Puente Piedra	Docente	Lima	3 años	Docencia cursos: Psicología del delincuente, Inteligencia Emocional
02	INABIF	Psicóloga	Lima	1 año 4 meses	Realizar orientación y consejería a familias vulnerables para la prevención de la violencia. Empoderar a la comunidad y articular los servicios gratuitos con la comunidad. Formar líderes adolescentes
03					

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

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

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

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



Mg. Rosmery Añorga Zavaleta

C.Ps.P. 26100

Firma y sello
24 de febrero de 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Añorga Zavaleta Rosmery

DNI: 70859703

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Magister en Docencia Universitario	1 año 6 meses
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Escuela de Sub Oficiales PNP Puente Piedra	Docente	Lima	3 años	Docencia cursos: Psicología del delincuente, Inteligencia Emocional
02	INABIF	Psicóloga	Lima	1 año 4 meses	Realizar orientación y consejería a familias vulnerables para la prevención de la violencia. Empoderar a la comunidad y articular los servicios gratuitos con la comunidad. Formar líderes adolescentes
03					

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

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

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

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



Mg. Rosmery Añorga Zavaleta

C.Ps.P. 26100

Firma y sello

24 de febrero de 2021

Anexo 12: Total de la muestra a través del programa G*Power.

