



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Afrontamiento al estrés laboral en gestores de cobranzas de una  
Entidad Financiera en época de pandemia, Lima 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Loayza Castresana Regina Lidia (ORCID: 0000-0001-6193-5967)

**ASESOR:**

Mg. Castro Santisteban Martin (ORCID: 0000-0002-8882-6135)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LIMA — PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, quienes me enseñaron con mucho amor la superación personal y ayudado en mi carrera. Al asesor que con su paciencia y entendimiento me apoyo a diseñar y culminar mi investigación y a mis compañeros de labor por su colaboración.

## **Agradecimiento**

Primero quiero agradecer la gran presencia de mi madre que con su ejemplo de mujer trabajadora y dedicada a su familia me moldeó y construyó a esta profesional. Gracias a mí querida hija Paola por su aliento amoroso e incondicional, Ustedes dos grandes mujeres han sido mi mayor motivación para culminar este trabajo pendiente. Gracias a Fabián y Susana por sus palabras constantes de aliento durante la elaboración de esta investigación han sido una gran fuente de inspiración. Gracias a cada persona que ha contribuido con sus deseos y acciones a lograr este objetivo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra, muestro, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimiento	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	30

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en el problema de los gestores de cobranzas.	13
Tabla 2: Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción de los gestores de cobranzas.	14
Tabla 3: Estrategias de afrontamiento al estrés centrado en otros aspectos de los gestores de cobranzas.	15
Tabla 4: Estilo de afrontamiento al estrés según estudio civil de los gestores de cobranza.	16
Tabla 5: Estilo de afrontamiento al estrés según sexo de los gestores de cobranza.	17
Tabla 6: Estrategias de afrontamiento al estrés según edad de los gestores de cobranza.	18

## Resumen

El presente estudio dispuso como finalidad precisar los estilos o modos de afrontamiento al estrés en gestores de cobranzas de una Entidad Financiera en el centro de Lima. Participaron 62 gestores entre los 23 a 62 años, formado por 29 hombres y 33 mujeres. El instrumento utilizado para el presente estudio es el Formulario de Modos de Afrontamiento del Estrés forma disposicional (COPE) 52 ítems creada por Carver et al. Este estudio es de tipo cuantitativo no experimental con diseño descriptivo transversal no probabilístico. Los resultados arrojados evidencian que el estilo que predomina en los gestores de cobranzas es el centrado en el problema con el 75.81% y lo emplean dependiendo de las circunstancias, el 16.13% lo emplean de forma frecuente y el 8.06 lo usa muy pocas veces. Mientras que en las estrategias al estrés centrado en la emoción el 79.03% lo emplean dependiendo de las circunstancias, el 20.94% lo emplean de forma frecuente y el 0% no lo usa. Y finalmente el estilo al estrés centrado en otros aspectos el 74.20% lo emplean muy pocas veces, dependiendo de las circunstancias lo usa el 19.35% y el 6.450% lo emplea de forma frecuente.

**Palabras clave:** Afrontamiento de estrés, centrado en la emoción, centrado en el problema, centrado en otros aspectos, Modo de afrontamiento.

## Abstract

The purpose of this study was to specify the styles or modes of coping with stress in collections managers of a Financial Institution in the center of Lima. 62 managers between the ages of 23 and 62 participated, made up of 29 men and 33 women. The instrument used for the present study is the Dispositional Form of Coping with Stress Form (COPE) 52 items created by Carver et al. This study is of a non-experimental quantitative type with a non-probabilistic descriptive cross-sectional design. The results obtained show that the style that predominates in the collection managers is the one focused on the problem with 75.81% and they use it depending on the circumstances, 16.13% use it frequently and 8.06 use it very rarely. While in stress strategies focused on emotion, 79.03% use it depending on the circumstances, 20.94% use it frequently and 0% do not use it. And finally, the stress style focused on other aspects, 74.20% use it very few times, depending on the circumstances, 19.35% use it and 6,450% use it frequently.

**Keywords:** Coping with stress, focused on emotion, focused on the problem, focused on other aspects, coping mode.

## I. INTRODUCCIÓN

En el continente europeo el aumento del estrés de los empleados, tanto del sector privado y público, pueden estar relacionadas con el crecimiento de la tasa de inasistencia, una baja dedicación al trabajo y disminuciones en la productividad, mayor irritabilidad, intranquilidad y trastornos del sueño son solo algunos de los síntomas que un 51% de los trabajadores europeos padecen a diario por causa del estrés laboral, manifiesta en Centro Mindfulness Madrid (2019). En Suiza va en aumento el stress laboral, sobre todo entre los trabajadores más jóvenes, que a menudo no se encuentran bien, lo público la Promoción de la Salud en Suiza Matting en (2017), dicho índice muestra que los niveles de estrés laboral aumentan del 25,4% en el año 2016 al 27,1%.

El estrés es la causa del 30 % del ausentismo laboral en España en 2019. Al menos un 40% de los colaboradores y más del 50% de los empresarios manifiestan estar estresados, según informe del Instituto Nacional de Estadística. Este estrés, junto con la ansiedad, son el motivo del 30% del ausentismo laboral que se originan en España, y hace que los profesionales sean un 60% menos productivos en el centro laboral, que quienes gozan de dicha emocional, desbaratando así la creencia que el estrés favorece a la productividad, datos del INE de España (2019).

Para la Organización Mundial de la Salud OMS, la población laboral de México tiene un 75% de estrés, ocupando el primer lugar superando a las principales capitales del mundo, teniendo China un 73% o Estados Unidos 59% Maldonado (2019); por su parte en el Perú según Rojas (2019) indico que, en Perú, el 60% de la población padece de estrés y el 70% de la mano de obra peruana tienen estrés laboral. Expresó que el promedio de edad para padecer este síntoma es aproximadamente entre los 25 a 40 años, cuando los sujetos se hacen cargo de más responsabilidades, siendo las mujeres quienes son más propensas a tolerarlo.

Por tal motivo es importante el presente estudio denominada afrontamiento al estrés Laboral en gestores de cobranzas de una entidad financiera en época de pandemia Lima 2020, la misma que permitirá identificar qué estilos o niveles de afrontamiento al estrés presentan los gestores de cobranzas de dicha entidad



financiera en época de pandemia, esta investigación se utilizará como referente para entender las experiencias de los gestores durante esta etapa pandémica.

Asimismo, se justifica el presente estudio y su desarrollo en situación de pandemia en un periodo de septiembre a diciembre del 2020 y al no existir antecedentes a nivel mundial de los estilos de afrontamientos al estrés servirá como un aporte en futuras investigaciones.

En este mismo sentido, se propone los siguientes objetivos que orientarán el presente estudio: establecer el nivel o modo de afrontamiento de estrés que prevalece en los gestores de cobranza en una entidad financiera así mismo se proponen los objetivos específicos siguientes: Reconocer los modos de afrontamiento de estrés que prevalece en el estilo centrado en el problema en gestores de cobranzas en una entidad financiera, reconocer los modos de afrontamiento de estrés que prevalece en el estilo centrado en la emoción y reconocer los modos de afrontamiento de estrés que prevalece en el estilo centrado en otros aspectos en los gestores de cobranza en una entidad financiera.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detalla las siguientes investigaciones internacionales como nacionales para respaldar el presente estudio

Con respecto a las destrezas de afrontamiento de estrés, se encontró en un estudio realizado por la Universidad de Sheffield en (2003) en los desenlaces extraídas de la investigación sobre estrés y entorno laboral en call centers responden a algunas interrogaciones explicativas del estrés siendo la respuesta que la labor en un call center es más fatigoso que en otros trabajos, asimismo el índice muy alto de depresión emergía en los tele operadores que laboraban en el sector de las telecomunicaciones. La fatiga mental o estrés laboral de esta investigación, demostró que los teleoperadores revelan una salud mental mucho más pobre que otros grupos ocupacionales y que los puestos del trabajo dentro del call center son absolutamente similares.

Para Santizo, (2014), en su investigación fue comprobar el grado de estrés que ostentan en el ámbito laboral los trabajadores en las entidades financieras de San Marcos Guatemala. El estudio es de tipo descriptiva, la muestra fue de 40 trabajadores de 20 a 50 años tanto hombre y mujeres. Se empleó una prueba psicométrica y la información resultante indicaron que los trabajadores de la entidad muestran un nivel de estrés medio en situaciones demandantes laboralmente. Asimismo, proyecta que el 22% de los individuos evaluados muestran un nivel reducido y el 73% muestran un valor moderado de estrés, mientras el 5% predomina el estrés. El estudio concluyo que para reducir los valores de estrés que muestran sus colaboradores, se ocuparan en la ejecución de destrezas de afrontamiento al estrés para evitar la disminución de las capacidades en los trabajadores.

Álvarez, Buitrago & Hoyos (2015) en la Ciudad de Medellín Colombia, realizó la investigación formas de estrés laboral observadas por gestores de compañías de call center. La técnica de estudio parte del paradigma del interaccionismo simbólico, ya que este facilita identificar los conocimientos y alcances que las personas tienen de las cosas que las envuelven. La muestra fue de tres asesores, en edades promedio de 20 a 35 años. Las deducciones más relevantes del estudio concluyen

que los asesores de call center declaran tener signos psicológicos como fisiológicos asociados al estrés laboral esto hace referencia al desgaste físico, a los problemas gastrointestinales ocasionados por las labores que realizan los asesores, por lo que es necesario intervenir para que no se desatan situaciones que, sumadas al estrés, producen bajo rendimiento productivo.

Gonzales (2014) Estudio la relación que existe entre el estrés y la práctica laboral en Guatemala, la investigación fue descriptiva correlacional con diseño explicativo, el instrumento que se uso es el de apreciación de estrés. La muestra compuesta por 50 trabajadores entre 25 a 50 años de edad en el área de ventas. El resultado arrojó que no existe una relación significativa entre el estrés y la práctica laboral de sus trabajadores con una cifra de 0.71, es decir el estrés no afecta en sus actividades diarias.

En cuanto a investigaciones Nacionales Salirrosas y Rodríguez, (2015) en la ciudad de Trujillo Perú, realizaron Estrés laboral y desempeño de los Asesores de banca telefónica del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza. El estudio se trabajó con un modelo descriptivo correlacional. La muestra fue de 175 gestores de banca telefónica del BCP. Las herramientas que se utilizaron fueron el Cuestionario de Karasek y la Ficha de Registro. Los resultados obtenidos según el nivel de estrés alto son de un 64% con un logro profesional deficiente, según el grado de estrés promedio un 16% refleja un logro profesional eficiente y según el grado de estrés bajo solo hay un 10% que tiene un logro laboral eficiente. Se concluye que hay relación contraria reveladora entre el grado de estrés y el logro laboral, esto quiere decir que existe un elevado estrés lo que resulta una baja producción laboral.

Hermosa (2019) en la Ciudad de Lima efectuó un estudio y la participación de 70 asesores comerciales en edades de 18 a 55 años comprendido por el 46% por hombres y el 54% por mujeres. El estudio es de diseño cuantitativo no experimental de tipo transversal a nivel descriptivo. La herramienta utilizada fue de Carver 52 ítems Las deducciones arrojadas comprueban que los asesores comerciales de la empresa muestran un alto afrontamiento de estrés enfocado en el problema con un 67%, mientras que el 33% se encuentra enfocado en la emoción y finalmente un 0% enfocado en otros aspectos. Los resultados arrojaron que las habilidades por cada forma o estilo con alto nivel es la de supresión de actividades tiene una media

de 3,27 dentro del estilo enfocado en el problema, para el estilo enfocado en la emoción la destreza con alto nivel es la de retomo de la religión con una media de 2,48, finalmente para el estilo enfocado en otros aspectos la destreza con alto nivel es la de conductas inadecuadas con una media de 2,64.

Para Villegas (2017) en su estudio sobre ambiente laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una entidad financiera sede Lima 2017. Su objetivo fue reconocer los estilos de afrontamiento de estrés y el ambiente laboral conforme a sus dimensiones, edad y sexo. El estudio es explicativo no experimental. La participación fue de 276 asesores del call center entre los 18 y 45 años de ambos sexos. La herramienta utilizada fue el cuestionario de COPE de Carver adaptada por Pajuelo (2011). Las deducciones finales para el estudio en mención nos revelan que existe una correspondencia importante entre las dos variables. Los indicadores demuestran que la forma de afrontamiento de estrés enfocado en las emociones con un 47.5% ocupando el primer lugar, luego el del enfocado en el problema con un 38% y finalmente el enfocado en otros aspectos con 14.5%. Se concluye que los asesores manejan estas estrategias para sobre llevar situaciones con más alta exigencia. En cuanto a las formas o estilos de afrontamiento de acuerdo al sexo se muestra que las féminas prevalece el estilo centrado en las emociones con un 69.5% y mientras en los varones prevalece el modo centrado en el problema con un 45.2%. Según la edad las formas o modos de afrontamiento de estrés para los 18 a 25 años y los 31 a 35 años el estilo de afrontamiento de estrés predominante es el centrado en el problema con un porcentaje de 44% y 37%, mientras los de 26 a 30 años, 36 a 40 años y de 41 a 45 años utilizan el estilo centrado en las emociones con el 53%, 58% y 50%.

Castro (2017). El estudio fue determinar los modos de afrontamiento de estrés e inteligencia emocional que emplean las féminas ejecutivas en la ciudad de Lima metropolitana, la investigación es descriptiva, no experimental, cuantitativa y correlacional. La muestra fue 150 mujeres entre los 20 y 60 años, se utilizó el instrumento de COPE de carver. Los resultados arrojan que el 67% de las ejecutivas tienen un modo de afrontamiento de estrés enfocado en el problema es decir enfrentan directamente al problema en situaciones amenazantes, manejan mejor sus emociones, se amoldan a nuevas situaciones y tiene la habilidad de

relacionarse mejor con su entorno y el resto 33% adoptan un modo de afrontamiento enfocado en la emoción es decir eligen un modo inadecuado y pasivo frente al agente estresor. También los resultados indicaron que existe relación entre los modos enfocados en el problema y la emoción en las féminas de una edad de 25 a 45 años, se observó además que las mujeres mayores a 45 años tienen una relación importante entre el modo de afrontamiento enfocado en la emoción y la inteligencia emocional.

Modelo de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1986) los autores mostraron que las acciones que se ejecutan de forma cognitiva y conductual son variantes, y los resultados son específicos que pueden ser externas e internas y en algunas ocasiones son necesarias. Se define como afrontamiento al estrés al uso de recursos, habilidades y estrategias ante un suceso de estrés o una situación problemática, el sujeto evalúa que recursos están disponibles para enfrentar a la situación amenazante es así que la persona acciona comportamientos o estrategias cognitivas con la finalidad de controlar la situación o aminorarla para llegar a la tranquilidad. Las estrategias de afrontamiento permiten al sujeto manejar o moderar las situaciones estresantes que pasan de lo normal para él y también mantienen el equilibrio emocional ante el contexto de estrés. En este modelo sustentan que cada persona tendrá maneras diferentes de afrontar al estrés, para esto existe diversos factores que suelen acompañar a cada sujeto los cuales harán uso en determinado momento como en la salud, estado físico o las creencias existenciales. De acuerdo a las características personales el sujeto seleccionará la estrategia a utilizar y mientras se tenga el control de esta estrategia será más efectiva la solución. Este modelo de acuerdo a los autores presenta dos tipos de afrontamiento, inicialmente es el centrado en la emoción y sucede cuando el sujeto no puede modificar el evento amenazador que experimenta, para esto suele recurrir a procesos cognitivos para regular y aminorar la tensión y son: la evitación, atención selectiva, distanciamiento, extracción de las enseñanzas del suceso negativo y comparaciones positivas. El siguiente tipo de afrontamiento está enfocado al problema y el sujeto evalúa las condiciones además que analiza los cambios generando una solución. Con el transcurso de los años se han hecho algunas

reformas en los elementos que forman cada estilo inclusive se añade un modelo adicional pero la base se mantiene que es la de Lazarus y Folkman.

El modelo que plantean Frydenberg y Lewis (1997) tiene como base la teoría de Lazarus conceptualizando las diferentes respuestas cognitivas que aparecen ante una situación específica logrando un resultado de bienestar al sujeto, según este concepto el afrontamiento se crea y se ejecuta de acuerdo a las demandas estresantes en el entorno del sujeto y tiene como fin controlar el agente estresor para que el sujeto se adapte a los requerimientos que se le presentan. Este modelo se orienta a que el sujeto evalúe las consecuencias de su decisión asimismo las respuestas y optimizando la misma. Este modelo está conformado por tres estilos de afrontamiento:

El primer estilo está orientado a resolver el problema y consiste en solucionarlo de forma positiva centrándose en el problema y usando estrategias como realizar actividades relajantes y distraerse, involucra a los amigos, fijarse en lo positivo, tener éxito, esforzarse, buscar pertenencia, tener reserva.

El segundo estilo orientados a otros está caracterizado por enfrentar el estrés a través del apoyo social y se utilizan estas estrategias; acción social, buscar apoyo espiritual, apoyo social y profesional.

El tercer estilo denominado no productivo está caracterizado por la incapacidad del sujeto para enfrentar y resolver las situaciones estresantes lo que culmina en preocupación, las estrategias usadas en son; carencia de afrontamiento, hacerse ilusiones, preocuparse, buscar pertenencia, ignorar el problema, auto inculparse.

Modelo de Carver (1994) para Carver la forma de afrontamiento para el sujeto dependerá de los elementos que se le presentan frente a la situación estresante así también como la personalidad y ambas son independientes. Carver manifiesta que los sujetos alcanzan a tener un único estilo de afrontamiento y a su vez pueden modificarlo ya que se encuentran adaptados y es la salida para poder enfrentar la situación estresante. En conclusión, indica que el afrontamiento es una respuesta de acuerdo a las experiencias del sujeto por ser cognitiva y conductual. Carver nos da una visión más amplia ya que manifiesta que el sujeto responderá a una serie de posibilidades de acuerdo a su experiencia, al no tener buenas estrategias de afrontamiento desencadenan en el sujeto inestabilidad mental, psicológica y física. El autor propone tres modos de afrontamiento que son centrados en el problema,

en la emoción y otros aspectos, a su vez cuentan con subdivisiones que son llamadas estrategias.

Definición Conceptual. Modo de afrontamiento al estrés es el proceso que regula y dirige los pensamientos y las emociones. Las respuestas ante el evento de estrés que realiza el sujeto, son las conductas y estas son adaptables también está caracterizado por los rasgos a la personalidad.

Estrategia de afrontamiento para Carver (1994) lo define como una serie de destrezas positivas que conciben una modificación frente a eventos estresantes donde el fin es la solución directa al problema, las estrategias son modificadas y variantes de acuerdo a la demanda del ambiente.

Afrontamiento de estrés según el modelo de Carver (1994) es la reacción del sujeto de forma cognitiva y conductual ante un evento tensor y dicha reacción será de acuerdo a su experiencia anteriores.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de la investigación fue descriptiva, se buscó puntualizar las participaciones las características o diferencias de los participantes y analizarlo. Es decir que solo se intenta recoger de manera detallada información de la variable de estudio, (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Es también de corte transversal, dado que se trabajó en un periodo fijo, donde el propósito fue estudiar la variable y su ocurrencia en determinado momento (Hernández, et al., 2014)

El diseño es no experimental dado a que no se procedió a maniobrar la variable de la investigación, la misma que no se puede manipular ni intervenir en ellas porque ya acontecieron al igual que sus efectos.

#### 3.2. Variables y su operacionalización

Se concreta como afrontamiento a un acumulado de voluntades cognitivas y conductuales continuamente inconstantes que ayudan a enfrentar las situaciones externas y/o internas, además existe dos estilos de afrontamiento, uno que se define por su focalización directa al problema y el otro focalizado en las emociones (Lazarus y Folkman, 1984). Los modos de afrontamiento al estrés se miden a través del cuestionario de modos de afrontamiento del estrés y se obtendrá por la suma de puntajes obtenidos en cada uno de las 13 escalas. Los cuales se descifran utilizando los siguientes puntos de corte:

Muy pocas veces emplea esta forma: 25 puntos. Depende de las circunstancias: 50–75 puntos. Forma frecuente de afrontar el estrés: 100 puntos.

Las escalas o áreas compuestas por:

Modos de afrontamiento al estrés tenemos los siguientes estilos: focalizado en el problema conformado por afrontamiento activo, planificación, supresión de otras actividades, la postergación del afrontamiento, búsqueda del apoyo social.



Los modos enfocados en la emoción son los siguientes: búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva y desarrollo personal, aceptación, acudir a la religión, análisis de las emociones.

Finalmente, los modos enfocados en otros aspectos son: negación, conductas inadecuadas, distracción.

### 3.3 Población y muestra

La población constó de 62 gestores de cobranza que laboran en un call center dentro de una Entidad Financiera de la ciudad de Lima fluctuantes en las edades de 23 a 62 años de edad tanto varones como mujeres. Trabajo con los 62 gestores tanto en forma presencial como en formato Google en ambos turnos de labor. No fue necesario una explicación a los gestores para desarrollar correctamente el instrumento ya que la empresa constantemente está evaluando su clima laboral de a que no se utilizó las reglas del azar, entonces no se podrá generalizar los resultados a la población de estudio.

Criterios de inclusión:

Gestores de cobranza de ambos sexos

Gestores de cobranza con edad mayor a 23 años a 62.

Gestores de cobranza con perfil de estudios técnico, estudios universitarios no concluidos y estudios universitarios concluidos.

Gestores que voluntariamente aceptaron su participación.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó en esta investigación fue de la encuesta, la misma que tiene instrucciones generalizados y adaptados de tal forma que se encuentran estructurados por ítems.

El instrumento que se uso fue el cuestionario de modos de afrontamiento de estrés COPE de Carver et al con 52 ítems y con tres estilos o modos de afrontamiento, la forma de responder este cuestionario es SI o NO, el modo centrado en los problemas tiene cinco escalas: afrontamiento directo, supresión de otras

actividades, planificación de actividades, búsqueda de apoyo social y la postergación o demora de afrontamiento. El modo de afrontamiento centrado en la emoción tiene cinco escalas: búsqueda de soporte emocional, aceptación, reinterpretación positiva de la experiencia, acudir a la religión y el análisis de las emociones y el último modo enfocado en otros aspectos comprende tres escalas: negación, conductas inadecuadas y distracción.

La validez del instrumento de COPE fue creado por Carver, Scheier, Weintraub (1989) adaptada y traducida por Salazar (1993). En el Perú Casaretto Chau (2016) hizo la adaptación de la prueba en el Perú con estudiantes universitarios encontrando alta validez y confiabilidad a través del alfa de Cronbach con un 0.53 a 0.91. La validación para el presente estudio se obtuvo por tres jueces.

### 3.5 Procedimientos

Se aplicó el instrumento y se distribuyó el cuestionario a los gestores de cobranza telefónica de forma presencial y también por whatsapp dada la condición actual de trabajo por la pandemia y el confinamiento, en los dos turnos de trabajo que comprende el primero de 7 am a 1:25 pm y el segundo turno de 1:30 a 8 pm. La recolección de datos se realizó en el mes de diciembre del 2020 además se les informó a los gestores que la encuesta es de forma anónima y el motivo de la investigación asimismo el proceso de la evaluación fue individual.

### 3.6 Método de análisis de datos

En el presente estudio se procesó los datos y su tabulación de acuerdo al manual del instrumento utilizado y se manejó el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) para obtener datos y porcentajes. Los resultados se muestran en tablas de frecuencias y porcentajes, con sus interpretaciones correspondientes.

### 3.7 Aspectos éticos

Este estudio para cumplir con el aspecto ético del respeto a los participantes se les garantizo la confidencialidad de la información obtenida, así como los resultados del estudio. En cuanto a los principios éticos, se tomó en cuenta el principio autonomía comunicando a los colaboradores la opción de su intervención voluntaria. Cumpliendo con el principio ético de beneficencia en este estudio no se causó daño alguno a los participantes. Y finalmente se ha estimado el principio de la justicia buscando no poner en riesgo a los 62 participantes.

## IV RESULTADOS

**Tabla 1**

*Modos de afrontamiento al estrés centrado en el problema de los gestores de cobranzas en una entidad financiera, Lima 2020.*

Modos	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces emplean esta forma	5	8.06
Depende de las circunstancias	47	75.81
Forma frecuente de afrontar el estrés	10	16.13
Total	62	100.0

En la tabla 1 se observa que el modo de afrontamiento al estrés centrado en el problema el 75.81% de los entrevistados lo emplean dependiendo de las circunstancias mientras que el 16.13% lo emplean de forma frecuente y el 8.06 lo usa muy pocas veces.

**Tabla 2**

*Modo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción de los gestores de cobranzas en una entidad financiera, Lima 2020*

Modo	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces emplean esta forma	0	0
Depende de las circunstancias	49	79.03
Forma frecuente de afrontar el estrés	13	20.94
Total	62	100.0

En la tabla 2 se observa que el modo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción el 79.03% de los entrevistados lo emplean dependiendo de las circunstancias mientras que el 20.94% lo emplean de forma frecuente y el 0% no lo usa.

**Tabla 3**

*Modo de afrontamiento al estrés centrado en otros aspectos de los gestores de cobranzas en una entidad financiera, Lima 2020*

Modo	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces emplean esta forma	46	74.20
Depende de las circunstancias	12	19.35
Forma frecuente de afrontar el estrés	4	6.45
Total	62	100.0

En la tabla 3 se observa que el modo de afrontamiento al estrés centrado en otros aspectos el 74.20% de los entrevistados lo emplean muy pocas veces, dependiendo de las circunstancias lo usa el 19.35% y el 6.450% lo emplea de forma frecuente.

**Tabla 4**

*Porcentaje del Estilo de afrontamiento al estrés según estado civil de los gestores de cobranza en una entidad financiera, Lima 2020.*

Estado Civil		Problema	Emoción	Otros
Soltero	MPV	5%	0%	27%
	DC	22%	16%	10%
	FF	10%	5%	5%
Casado	MPV	2%	0%	23%
	DC	28%	23%	5%
	FF	7%	10%	10%

En la tabla 4 se observa que en el grupo de solteros evidencian que el 27% en el estilo centrado en otros aspectos lo emplean muy pocas veces. Mientras la población de los casados un 28% emplea el modo de afrontamiento enfocado en el problema dependiendo de la circunstancia.

**Tabla 5**

*Porcentaje del Modo de afrontamiento al estrés según sexo de los gestores de cobranza en una entidad financiera, Lima 2020.*

sexo		Problema	Emoción	Otros
Masculino	MPV	6%	0%	18%
	DC	12%	15%	12%
	FF	6%	2%	9%
Femenino	MPV	9%	0%	21%
	DC	15%	24%	9%
	FF	12%	6%	3%

En la tabla 5 se puede apreciar que el 24% de los gestores de cobranza del sexo femenino emplea el modo de afrontamiento al estrés centrado la emoción dependiendo de las circunstancias mientras que el 18% de los gestores de cobranza de sexo masculino emplea el modo en de afrontamiento al estrés centrado en otros aspectos muy pocas veces.



**Tabla 6**

*Modo de afrontamiento al estrés según edad de los gestores de cobranza en una entidad financiera, Lima 2020*

Modos		Edad		
		23-42	43-62	Total
MPV	n	10	2	12
	%	24	10	34
DC	n	17	11	28
	%	41	52	93
FF	n	14	8	22
	%	35	38	73

La tabla 6 refleja que los participantes de 22 a 42 años el 41% utiliza el modo de afrontamiento al estrés dependiendo de las circunstancias, el 52% utiliza también la misma estrategia comprendidos en la edad de 43 a 62 años.

#### **IV. DISCUSIÓN**

A continuación y tomando en cuenta los objetivos del presente estudio se procederá a realizar el análisis de la discusión de los resultados considerando el fin de la investigación el cual es identificar cual es el estilo de afrontamiento al estrés que predomina en el call de cobranzas de una entidad financiera en Lima para lograrlo se utilizó como herramienta el cuestionario de afrontamiento al estrés de COPE de 52 ítems y que está compuesto por tres estilos o modos de afrontamiento al estrés y 13 estrategias.

Los resultados evidencian que de la muestra de 62 gestores de cobranza presentan un estilo de estrés centrado en el problema el 75.81% que equivale a 47 gestores, mientras que 10 gestores de cobranzas con un porcentaje de 16.13% muestran un modo de afrontamiento de estrés focalizado en la emoción y finalmente el 8.06% y su equivalente a 5 gestores de cobranza utilizan el afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos.

Lazarus y Folkman (1993) manifiestan que cuando el estrés en una situación dada se mantiene por un tiempo los sujetos suelen enfrentarlo en estilos similares y de forma constante, también está vinculada la personalidad del sujeto que hace inclinarse en otras estrategias es decir es todo aquello que hace la persona para combatir el estrés ahora existe un proceso adaptativo eficaz y también hay una adaptación ineficaz que es la mal adaptación. El individuo utiliza estrategias para responder ante una amenaza y estos usos pueden ser cambiantes, las estrategias no son permanentes en el tiempo que dure la amenaza. A partir de aquí el afrontamiento al estrés en gestores de cobranza de una entidad financiera se concluye que el estilo que predomina en esta investigación es enfocado en el problema, es decir en la resolución directa de la situación estresante en plena pandemia.

Se menciona las investigaciones realizadas años recientes sin embargo e deja claro que la situación actual mundial es totalmente atípica. Para Hermosa (2019) en su estudio de afrontamiento al estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, en su muestra que realizó de 70 ejecutivos comerciales el 67% mostraron un modo de afrontamiento focalizado en el problema

lo que quiere decir que enfrentan directamente la situación que les generan incomodidad, el 33% de los ejecutivos comerciales muestran un estilo de afrontamiento enfocado en la emoción es decir se apoyan en terceros para poder enfrentar la situación amenazante y por último el 0% enfocado en otros aspectos.

En la investigación de Villegas (2017) donde su objetivo principal fue determinar los grados de afrontamiento de estrés y el clima laboral de acuerdo a la edad y sexo de los gestores del call center de una entidad financiera en la ciudad de Lima, los resultados arrojaron una superioridad por el modo de afrontamiento de estrés focalizado en las emociones con un 47.5% , el 38% utiliza el estilo centrado en el problema, comparando con la investigación anterior aquí los sujetos se inclinan a no enfrentar el problema de forma directa usan a terceros para descargar o transmitir sus emociones y aprendiendo a convivir con el problema, de este estilo se rescata que los sujetos tienden a buscar el lado positivo de la situación que se vive.

Con respecto al resultado según el sexo del presente estudio se evidencia que el 24% de los gestores de cobranza del sexo femenino emplea el modo de afrontamiento al estrés centrado la emoción dependiendo de las circunstancias mientras que 18% de los gestores de cobranza de sexo masculino emplea el modo de afrontamiento al estrés centrado en otros aspectos muy pocas veces. En los resultados de Hermoza (2019) el modo de afrontamiento que predomina en el sexo masculino es el centrado en el problema con un 62. %, en las féminas también predomina el mismo estilo con un 76%, la muestra total en ambos sexos fue de 70 ejecutivos de ventas de una empresa comercial, es decir para ambos sexos las estrategias utilizadas son el afronte directo de actividades, planificación, búsqueda de soporte emocional, evitación de competencia. Según Villegas (2017) en su estudio se observa que predomina en las mujeres con un 69% el modo de afrontamiento enfocado en las emociones es decir búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva, acudir a la religión y analizar la emociones. Mientras que los varones se enfocan en el problema con un 45%. Chiavenato (2016) menciona que el sujeto necesita el apoyo de otras personas o el soporte social para lograr su desarrollo y alcanzar su meta u objetivo, suele verse más reflejado esta conducta en las mujeres que en los varones como en el presente estudio y el de Villegas se

sustenta que en ambas investigaciones las féminas utilizan estrategias específicas donde intervienen terceros como soporte y resolución de eventos estresantes.

Con respecto a la edad de la muestra en el presente estudio los resultados arrojaron que en los gestores de cobranzas comprendidos entre los 22 a 42 años el 41% utiliza la estrategia de dependiendo de las circunstancias, el 52% utiliza también la misma estrategia comprendidos en la edad de 43 a 62. En el estudio de Hermosa (2019) sus resultados arrojaron que los ejecutivos de ventas entre los 18 a 30 años predominan el estilo enfocado en el problema con un 70%. En el estilo enfocado en la emoción predomina la edad entre 40 a 55 años con una media predominancia y porcentaje del 50% mientras que en el estilo enfocado en otros aspectos los ejecutivos de ventas en edades entre los 30 a 40 años mantienen una baja predominancia con un 80%. De acuerdo a la investigación de Villegas el modo de afrontamiento enfocado en el problema lo utilizan los colaboradores comprendidos entre 31 a 35 años con un 38%. Esto refleja que para ambas investigaciones los rangos de edades que predomina el estilo enfocado en el problema son de 30 a 40 años lo que se traduce que esta población enfrenta de forma directa las situaciones amenazantes con el fin de minimizar las consecuencias negativas para esto el sujeto analiza las diferentes opciones de solución además que evalúa constantemente la decisión correcta apoyándose también en terceros es decir buscando información o consejos.

Finalmente, los resultados de esta investigación orientado al modo de afrontamiento enfocado en otros aspectos el 74,20% de los encuestados lo emplean muy pocas veces es decir esperan que el problema se extinga por sí solo, evadir la responsabilidad o la realidad, recurrir a otras actividades esquivando la situación problemática. Las estrategias específicas de este modo de afrontamiento son la negación, evadir el problema, recurrir a sustancias en si es un estilo desadaptativo impidiendo el logro de estrategias para hacer frente al problema, frente a un evento estresor el individuo valora en que le afecta y los recursos que posee para hacerle frente y reducir el malestar que se ha producido por la situación, el no contar con los recursos necesarios o de no ser suficientes para poder hacer

frente al evento estresor el individuo pone en marcha elegir algunas estrategias para el cambio de la situación estresante.

## V. CONCLUSIONES

Primera. - El estilo que predomina en los gestores de cobranzas en una Entidad Financiera es el modo de afrontamiento del estrés centrado en el problema con una prevalencia del 75.81%. Se concluye que un alto porcentaje de los gestores de cobranzas afronta el problema de forma directa.

Segunda. - Con respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en la emoción el 79.03% de los entrevistados utilizan la estrategia de búsqueda de soporte emocional en el contexto de pandemia, con un índice mucho menor emplean esta estrategia dependiendo de las circunstancias.

Tercera. - Con respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés centrado en otros aspectos la misma que es la de evitar enfrentar el problema en el contexto de pandemia el 74.20% de los entrevistados lo emplean muy pocas veces. Lo que se concluye que los gestores de cobranza dejan de lado actividades distractoras para enfocarse en enfrentar o resolver el problema.

Cuarta. - Con respecto al sexo de los colaboradores se puede apreciar que el 24% de los gestores de cobranza del sexo femenino emplea el modo de afrontamiento al estrés centrado la emoción, buscando apoyo emocional en amigos o familiares dependiendo de las circunstancias, mientras que 18% de los gestores de cobranza de sexo masculino emplea el modo en de afrontamiento al estrés centrado en otros aspectos es decir evitan enfrentar el problema, este modo de afrontamiento lo emplean muy pocas veces.

Quinta. - Con respecto al estado civil de los gestores de cobranza se observa que en el grupo de solteros evidencian que el 27% en el estilo centrado en otros aspectos lo emplean muy pocas veces. Mientras la población de los casados el 28% emplea el modo de afrontamiento enfocado en el problema dependiendo de la circunstancia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera. - Se recomienda reforzar la adaptabilidad de los gestores de cobranza ante los diferentes cambios de la organización por la situación pandémica.

Segunda. - Realizar controles periódicos mediante encuestas para medir el afrontamiento del estrés en los gestores de cobranza con el fin de lograr una estabilidad emocional.

Tercera. - Promover talleres o grupo de apoyo para aquellos gestores de cobranza que han pasado una situación difícil de salud y el post de su recuperación con la finalidad de comprender la relación de lo sucedido con la productividad y el alcance de sus metas u objetivos de la empresa.

Cuarta. - Realizar apoyo psicológico dirigida a las mujeres, ya que se encuentran mas propensas a buscar apoyo emocional.

Quinta. - Fortalecer las relaciones sociales entre compañeros de trabajo sin distinción del estado civil o edad, generando una mayor comunicación, empatía y apoyo mutuo.

## REFERENCIAS

- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Córdoba: Brujas.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprendera-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel2011.pdf.pdf>
- Carver, C. & Scheider, M. (1994). *Situacional afrontamiento y disposiciones para hacer frente a una transacción estresante*. Revista de personalidad y Psicología Social 66, (pp.184-195).
- Carver, C.S., Scheier, M.F. & Weintraub, J. (1989) *Assesing Coping Strategies: A theoretically besed approach*. Journal of Personality and Social Psychology (2.a ed. pp.267 – 283).
- Cassareto, M. & Chau, C. (2016). *Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima*. Revista iberoamericana de diagnóstico y evaluación. (pp.95-109). <http://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R42/Art9.pdf>
- Cassareto, M., Chau, C., Oblitas, H. & Valdez, N. (2003). *Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología*. Revista de psicología de la PUCP. (pp. 363 – 392).
- Castaño, E., León, E. (2010). *Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal*. International journal of psychology and psychological therapy (2a ed, pp. 245-257): España.
- Castro, N., Gómez, R., Lindo, W., Vega, M. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés e inteligencia emocional en la mujer ejecutiva en Lima metropolitana, 2017*. Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú, Santiago de Surco, Lima, 2017.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Edamsa Impresiones.



- Comision Europea (2002). *Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death?* Office for Official Publications of the European Communities. Luxemburgo
- Folkman y Lazarus (1987) *Age differences in stres and coping processes*. Psychology and aging (2da ed, pp. 171-184).
- Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango 2014. Tesis para obtener la licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala, 2014.
- Gonzales, T. (2004). *Las creencias religiosas y su relación con el proceso salud-enfermedad*. Revista electrónica de Psicología Iztacala. 7 (2).
- González, R. (2010). *Los síndromes de estrés*. Madrid, España: Síntesis.
- Hermoza (2018) Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú 2018
- Hernández R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc. Craw Hill Interamericana Editores S. A. 5ta edición, México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 ta. ed.) México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. México: Ediciones Mc Graw-Hill.
- Labrador F. (1993) *El Estrés y Trastornos Psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Lazarus, R. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Editorial Martínez Roca.

Lazarus, R. (2000). *Estrés y Emoción Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao, España: Editorial Desclée e Brower.

Lina Marcel Gómez Rincón análisis del estrés laboral en las instituciones financieras Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de: Especialista en Alta Gerencia Director: Liliana Padilla de la Ossa Universidad Militar Nueva Granada facultad de estudios a distancia especialización en alta gerencia Bogotá, Colombia Agosto 2017.

Manual para la Investigación Guía para la formulación, desarrollo y divulgación de proyectos Olavo Escorcía Oyola, Prof. Asociado Bogotá, D.C. junio de 2010. Pag-12 al 19 42 a 47

Mheducation. (2011). El tratamiento del estrés desde una perspectiva médica.

<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf>

National Institute for Occupational Safety and Health. (2016). Modelo de Estrés del trabajo.

Organización Mundial de la Salud (2013), PLAN DE ACCIÓN SOBRE SALUD MENTAL 2013-2020.

[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029_spa.pdf)

Peiro, J. y Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional Papeles del Psicólogo*, (pp.69).

Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Para obtener el grado de licenciatura en psicología. Universidad Autónoma, Lima - Perú, 2016

Revista de Psicología de Universidad de Chile. (2011) Modelo sistémico del estrés.

<http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/issue/view/1699>

- Rosales (2018) Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Lima – Perú.
- Salazar, V. (1993) *Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE)*
- Salirrosas, E. (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de La Esperanza - Año 2015. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Universidad Privada Antenor Orrego facultad de ciencias económicas escuela profesional de administración, Trujillo – Perú, 2015.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ta ed.). Lima: Business Suport.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Santizo, A (2014). Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias, estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos, Quetzaltenango 2014. Tesis para obtener la licenciatura en psicología. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala, 2014.
- Síndrome de Burnout en Trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del Sur del Perú, 2018 Universidad Andina del Cusco Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Psicología Bach. Luz Melanie Torre Porcel Bach. Ginet Geiska Zevallos La Torre Para optar el título profesional de psicólogas.
- Vara, A. (2015). Los 7 pasos para elaborar una tesis. Lima: Editorial Macro
- Vargas, S., Herrera, G., Rodríguez, L. y Sepúlveda, J. (2010). Confiabilidades del cuestionario Brief COPE inventory en versión en español para evaluar

estrategias de afrontamiento en pacientes con cáncer de seno. *Investigación en Enfermería: Imagen y desarrollo*, 12(1), (pp.7-24).

Villegas, O. (2017). Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología. Universidad Privada Cesar Vallejo facultad de humanidades, Lima – Perú, 2017.

Woodcock, J. (2017). *Working the Phones: Control and Resistance in Call Centers*.

Woydack, J. (2019). *Linguistic Ethnography of a Multilingual Call Center London Calling*. London, England: Palgrave.

Ynoub, R. *El proyecto y la metodología de la investigación* 2011. Metodología de la Investigación, El proyecto y la metodología de la investigación. (pp. 103-112).

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	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 desbordantes de los	Son Las Mediciones Obtenidas a través De Las Puntuaciones Del Cuestionario De Afrontamiento De Estrés De Cope, versión disposicional de Salazar y Sánchez. (1993)	afrontamiento o centrado en el problema	Afrontamiento directo (Activo). Planificación de Actividades. Supresión de actividades competitivas. Retracción (demora) del afrontamiento. Búsqueda del soporte social.	1,14,27,4 0 2,15,28,4 1 3,16,29,4 2 4,17,30,4 3 5,18,31,4 4	Ordinal.

	recursos del individuo Lazarus y Folkman (1984)	El instrumento constituye de 52 ítems, cada pregunta tendrá una respuesta dicotómica (Siempre SI- Nunca NO)	afrentamient o centrado en la emoción	Búsqueda de soporte emocional. Reinterpretación positiva de la experiencia Aceptación. Retomo a la religión.  Negación.	6,19,32,4 5 7,20,33,4 6 8,21,34,4 7 9,22,35,4 8 11,24,37, 50	
			afrentamient o centrado en otros aspectos	Análisis de las emociones. Conductas inadecuadas Distracción (Afrontamiento Indirecto)	10,23,36, 49 12,25,38, 51 13,26,39, 52	

## Anexo 2: Consentimiento informado

Declaro haber sido informado sobre los fines del estudio sobre Afrontamiento al Estrés laboral en gestores de cobranza de una Entidad Financiera en época de pandemia, Lima 2020. Declaro que mi participación es voluntaria y que he sido informado del carácter confidencial con que serán tratados los datos obtenidos.

Firma: \_\_\_\_\_

Firma Participante-----

Día.../...../.....

Atte.: Autor:

Regina Lidia Loayza Castresana

Estudiante de Psicología

Universidad Cesar Vallejo

### **Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**

#### **Escala de afrontamiento (COPE) CUESTIONARIO**

Estamos interesados en conocer la forma cómo responden las personas cuando se enfrentan a diferentes tipos de problemas, dificultades o situaciones estresantes en sus vidas.

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre cómo actuar o sentir en esas situaciones. Señale en cada una de ellas si coinciden o no con su propia forma de actuar o sentir de acuerdo a lo siguiente:

- 1 = Casi nunca hago esto
- 2 = A veces hago esto
- 3 = Usualmente hago esto
- 4 = Hago esto con mucha frecuencia

**NO IMPORTA LO QUE LA MAYORÍA DIRÍA O HARÍA. ELIJA LA RESPUESTAS MÁS ADECUADA PARA USTED**

1. Hago actividades adicionales para quitarme de encima el problema
2. Trato de idear una estrategia sobre lo que debo hacer
3. Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema
4. Me fuerzo a mí mismo(a) a esperar el momento apropiado para hacer algo
5. Le pregunto a personas que han tenido experiencias similares, qué hicieron
6. Hablo de mis sentimientos con alguien
7. Busco el lado bueno en lo que está sucediendo
8. Aprendo a vivir con el problema
9. Busco la ayuda de Dios
10. Me molesto y doy rienda suelta a mis emociones
11. Me rehúso a creer que eso ha sucedido
12. Dejo de realizar intentos para conseguir lo que quiero
13. Me dedico al trabajo o a otras actividades para no pensar en la situación estresante



14. Concentro mi esfuerzo en hacer algo respecto al problema
15. Hago un plan de acción
16. Me dedico a enfrentar el problema y si es necesario dejo de lado otras actividades
17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita
18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema
19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares
20. Trato de ver el problema en forma positiva
21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado
22. Pongo mi confianza en Dios
23. Dejo salir mis sentimientos
24. Me hago la idea de que nada ha ocurrido
25. Dejo de intentar alcanzar mi meta
26. Me voy al cine o veo televisión para pensar menos en eso
27. Hago paso a paso lo que debe hacerse
28. Pienso bastante sobre los pasos que debo seguir
29. No me dejo distraer por otros pensamientos o actividades
30. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado rápido
31. Hablo con alguien que pueda saber más de la situación
32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo
33. Aprendo algo de la experiencia
34. Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió
35. Intento encontrar consuelo en mi religión
36. Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento
37. Actúo como si no hubiese ocurrido
38. Admito que no puedo lidiar con el problema, y dejo de intentar resolverlo
39. Sueño despierto (a) con cosas distintas al problema
40. Realizo acciones dirigidas a enfrentar el problema
41. Pienso en cómo podría manejar mejor el problema
42. Trato de evitar que otras cosas interfieran con mi esfuerzo para enfrentar la situación
43. Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente

44. Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto sobre el problema
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien
46. Trato que mi experiencia me haga, o me lleve a madurar
47. Acepto la realidad de lo sucedido
48. Rezo más que de costumbre
49. Me molesto y soy consciente de ello
50. Me digo a mí mismo (a) "esto no es real"
51. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en solucionar un problema
52. Duermo más de lo usual

¡Muchas gracias por su participación!

## Anexo 4: Validación de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AFRONTAMIENTO DEL ESTRES

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Carlos Abel Miranda López

Criterios:

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

**Relevancia:** El ítem es importante y apropiado para incluirlo en la dimensión del constructo.

**Claridad:** Se comprende fácilmente y se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

**Suficiencia:** Se refieren a los ítems que pertenecen a una dimensión y que permiten la medición de la misma.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

1. **No cumple con el criterio:** Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
2. **Bajo Nivel:** Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
3. **Moderado nivel:** Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
4. **Alto nivel:** Los ítems son suficientes.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Dimensión 1: Afrontamiento centrado en el problema</b>													
1	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.				x				x				x	
2	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.				x				x				x	
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.				x				x				x	
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.				x				x				x	
5	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.				x				x				x	
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.				x				x				x	
15	Elaboro un plan de acción.				x				x				x	
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.				x				x				x	
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permitía.				x				x				x	

18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.				x				x				x
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse.				x				x				x
28	Me pongo a pensar más en los paso a seguir para solucionar el problema.				x				x				x
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.				x				x				x
30	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.				x				x				x
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.				x				x				x
40	Actúo directamente para controlar el problema.				x				x				x
41	Pienso en la mejor manera de controlar el problema.				x				x				x
42	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.				x				x				x
43	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.				x				x				x
44	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.				x				x				x
<b>Dimensión 2: Afrontamiento centrado en la emoción</b>													
6	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.				x				x				x
7	Busco algo bueno de lo que está pasando.				x				x				x
8	Aprendo a convivir con el problema.				x				x				x
9	Busco la ayuda de Dios.				x				x				x
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.				x				x				x
19	Busca el apoyo emocional de amigos o familiares.				x				x				x
20	Trato de ver el problema en forma positiva.				x				x				x
21	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.				x				x				x
22	Deposito mi confianza en Dios.				x				x				x
24	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.				x				x				x
32	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.				x				x				x
33	Aprendo algo de la experiencia.				x				x				x

34	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.				x				x				x
35	Trato de encontrar consuelo en mi religión.				x				x				x
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.				x				x				x
45	Busco simpatía y la comprensión de alguien.				x				x				x
46	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.				x				x				x
47	Acepto que el problema ha sucedido.				x				x				x
48	Rezo más de lo usual.				x				x				x
50	Me digo a mi mismo: "Esto no es real".				x				x				x
<b>Dimensión 3: Afrontamiento centrado en otros aspectos</b>													
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.				x				x				x
12	Dejo de lado mis metas.				x				x				x
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.				x				x				x
23	Libero mis emociones.				x				x				x
25	Dejo de perseguir mis metas.				x				x				x
26	Voy al cine o miro la TV para pensar menos en el problema.				x				x				x
36	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros.				x				x				x
38	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado.				x				x				x
39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema.				x				x				x
49	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.				x				x				x
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.				x				x				x
52	Duermo más de lo usual.				x				x				x

**Observaciones:**

El instrumento tiene los ítems adecuadamente constituidos, siendo necesario luego una validez de constructo en una prueba piloto.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir (   )    No aplicable (   )

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Carlos Abel Miranda López

**DNI:** 07563425

**Firma:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Abel Miranda López', with a stylized flourish underneath.

**Especialidad del validador:** Catedrático- Psicólogo

**Lima, 20 de Enero del 2021**

**Observaciones:**

La prueba ha sido administrada en diversos estudios a nivel local e internacional, sugiriendo su fiabilidad en una muestra pequeña con características de la población a investigar.

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir (    )    No aplicable (    )**

**Apellidos y nombres del juez validador** Mg. César Augusto Eguía Elías

**DNI:** 07512106

**Firma:**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Eguía', written over a light gray rectangular background.

**Especialidad del validador:** Investigador-Psicólogo

**Lima, 19 de Enero del 2021**

**Observaciones:**

Es un instrumento muy utilizado para medir el afrontamiento al estrés, siendo fiable y estandarizados en publicaciones en nuestro país.

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir (    )    No aplicable (    )**

**Apellidos y nombres del juez validador** Doctor Freddy Roberpierre Jaimes Alvarez

**DNI:** 09887233

**Firma:**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a vertical stroke with a loop at the top and a horizontal stroke at the bottom.

**Especialidad del validador:** Investigador- Catedrático-Psicólogo

**Lima, 16 de Enero del 2021**



## Anexo 5: Ficha Técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)
Autor:	Carver; Seller
Año:	1989
Procedencia:	Estados Unidos
Estilos:	Enfocado en el problema, en la emoción y en otros estilos de afrontamiento como la negación al problema.
Adaptación:	Casuso (1996; en Chau en 1998 en población universitaria en Lima
Traducción al español:	Salazar C. Víctor (1993) UOPCH
Tipo de aplicación:	Individual
Total de ítems:	52 distribuidos en 13 áreas
Rango de aplicación:	de 16 a más
Materiales:	Cuestionario con 52 ítems y plantillas de corrección
Calificación:	de 1 a 4 puntos por cada respuesta
Validez:	0.42 aceptable
Confiabilidad:	0.55 aceptable

Nro	Edad	Sexo	Estrategias de afrontamiento del estrés																																																					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52		
1	60	F	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	
2	52	F	1	3	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1		
3	36	F	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1		
4	35	F	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2		
5	48	F	2	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1				
6	51	F	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1			
7	23	F	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1		
8	27	F	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1		
9	62	F	1	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1		
10	61	F	2	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	0	2	1	1	1	2	1	1		
11	60	F	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2		
12	55	F	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1		
13	53	F	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1		
14	42	F	2	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1		
15	36	F	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1		
16	29	F	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1
17	45	F	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1		
18	32	F	1	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	1	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1		
19	42	F	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	
20	41	F	1	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	
21	26	F	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1		
22	32	F	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3		
23	27	F	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	
24	41	F	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	
25	40	F	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
26	39	F	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	
27	49	F	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	
28	25	F	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	
29	33	F	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	
30	29	F	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	1	1	
31	34	F	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
32	28	F	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1

33	26	F	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1
34	53	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	
35	40	M	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1		
36	55	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1		
37	56	M	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	
38	42	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	
39	39	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	
40	41	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	
41	56	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1		
42	39	M	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1	3		
43	48	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1		
44	42	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1		
45	49	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	3	1	
46	38	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	3	1	2		
47	39	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3		
48	41	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1		
49	51	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1		
50	42	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	
51	27	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2		
52	53	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1		
53	36	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	0	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	
54	35	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	
55	39	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	
56	55	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	3	1		
57	28	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	1	1	
58	29	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1
59	56	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	
60	31	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	
61	36	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	
62	34	M	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1


## Anexo 7: Autorización del uso del instrumento Cope 52 ítems, adaptado por Chau

Correo: Regina Loayza - Outlook - Google Chrome  
outlook.live.com/mail/0/deeplink?popoutv2=1&version=20210614002.05

Responder | Eliminar | No deseado | Bloquear

**Re: Solicito autorizacion**

Buenos días.  
La profesora Mónica C. co autora de la adaptación del COPE 52 le responderá .  
Saludos cordiales,  
Cecilia  
Dra. Cecilia Chau  
Jefa de Departamento | Head of Department  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA | DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ  
Av. Universitaria 1801, San Miguel. Lima 32  
Teléfono: 626-2000 anexo 4597  
Pabellon S, segundo piso, Oficina #3

El mar, 1 dic 2020 a las 22:38, Regina Loayza (<[ginaninguno@hotmail.com](mailto:ginaninguno@hotmail.com)>) escribió:  
Dra Cecilia Chu:

Quien le escribe es bachiller en psicología mi nombre es Regina Loayza Castresana con dni 09573430 quien en la actualidad esta en el taller de tesis de la universidad Cesar Vallejo y solicito ante Ud. la autorizacion de uso de material de estudio para fines academicos como apoyo para la elaboracion de mi tesis "Afrontamiento al estrés Laboral en gestores de cobranzas de una Entidad Financiera en época de pandemia, Lima 2020" el material que usare sera de Corver 52 ítems.  
Muchas Gracias por su comprension.

ES 01:15 a.m. 18/06/2021