



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

## **MODOS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EN AGENTES DE SEGURIDAD DE UNA INSTITUCIÓN ESTATAL Y PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA**

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

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**CLAUDIA ROSS MERI FERNÁNDEZ GARCIA**

**ASESORES:**

**DR. LUIS MOROCHO VASQUEZ**

**DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA**

**Lima – Perú**

**2013**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, porque con su esfuerzo y tenacidad me motivan a emprender nuevos retos, y gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzada una de mis metas.

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a DIOS, por haberme dado la fortaleza para culminar este proyecto.

Expreso mi gratitud a la Universidad César Vallejo, que más haya de impartir conocimientos, impartió valores, haciéndonos futuros profesionales de éxito.

A mis padres por su constancia diaria, por enseñarme que en la vida nada es sencillo y que si se quiere alcanzar un objetivo hay conseguirlo con dedicación y entrega absoluta.

A mi hermano que con una palabra de aliento cambia mi día a día haciéndome sonreír.

A los docentes, el Dr. José Vallejos Saldarriaga, Mg. Juan Kaneko Aguilar, Dr. Luis Morocho Vásquez, que con su dedicación y paciencia supieron transmitimos sus conocimientos.

A las instituciones que participaron de esta investigación, gracias por darme la accesibilidad y permitirme aplicar el test en sus instituciones.

Y gracias a todos los que me brindaron su apoyo en este proyecto.

## PRESENTACIÓN

La presente investigación “Modos de Afrontamiento del estrés en agentes de seguridad de una institución estatal y privada de Lima Metropolitana” se centra en estudiar la variable modos de afrontamiento del estrés en las dos muestras correspondientes, con la posibilidad de obtener datos actuales relacionados según los estilos de afrontamiento del estrés que son estilos enfocados en el problema, estilos enfocados en la emoción y otros estilos adicionales de afrontamiento.

En la primera parte de la investigación se desarrolló el problema de investigación, en donde se menciona la realidad problemática, la formulación del problema, justificación de la investigación, antecedentes que se han venido estudiando y los objetivos tanto generales como específicos. Además se hace referencia al marco teórico y conceptual de la variable modos de afrontamiento del estrés.

En la segunda parte de la investigación, se desarrolló el marco metodológico, se iniciará con la hipótesis, variable, tipo de investigación, método de investigación, describe las características de la población y la muestra, de la misma forma se precisará el procesamiento estadístico matemático de los datos de la investigación.

En la tercera parte de la investigación se describió los resultados obtenidos en tablas llevadas a cabo en el programa SPSS.

En la cuarta parte se realizó la discusión de los resultados en donde se encontrarán las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>CARÁTULA</b>	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v-ix
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1.1. Realidad Problemática	12
1.1.2. Formulación del problema	14
1.1.3. Justificación	14
1.1.4. Antecedentes	
1.1.4.1. Nacionales	15
1.1.4.2. Internacionales	17
1.1.5. Objetivos	
1.1.5.1. General	20
1.1.5.2. Específico	21
<b>1.2. MARCO TEÓRICO</b>	
1.2.1. Marco teórico	
1.2.1.1. Estrés	
1.2.1.1.1. Tipos de estrés	22
1.2.1.1.2. Teorías sobre el estrés	
1.2.1.1.2.1. Teorías basada en la respuesta	22
1.2.1.1.2.2. Teoría Basada en el estímulo	24
1.2.1.1.2.3. Teoría basada en la interacción	25
1.2.1.1.3. Modelos del Estrés	
1.2.1.1.3.1. Modelo cognitivo	26

1.2.1.1.3.2. Modelo conductual	27
1.2.1.2. Estrés Laboral	
1.2.1.2.1. Tipos del estrés laboral	28
1.2.1.2.2. Causas de estrés laboral	29
1.2.1.2.3. Teorías del estrés laboral	29
1.2.1.3. Afrontamiento del Estrés	
1.2.1.3.1. Etapas del afrontamiento	31
1.2.1.3.2. Clasificación del afrontamiento	32
1.2.1.3.3. Modos de afrontamiento	
1.2.1.3.3.1. Enfoques de modos de afrontamiento	36
1.2.1.3.3.2. Modos de afrontamiento del estrés	37
1.2.1.4. Agentes de seguridad	
1.2.1.4.1. Función de los agentes de seguridad	40
1.2.2. Marco Conceptual	
1.2.2.1. Estrés	42
1.2.2.2. Estrés Laboral	44
1.2.2.3. Afrontamiento del estrés	45
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Hipótesis	47
2.2. Variable	48
2.2.1. Definición conceptual	48
2.2.2. Definición operacional	49
2.3. Metodología	
2.3.1. Tipo de estudio	49
2.3.2. Diseño	49
2.4. Población , muestra, muestreo	49
2.5. Método de Investigación	52
2.6. Técnicas de instrumentos de recolección de datos	
2.6.1. Cuestionario de modos de afrontamiento del estrés (COPE)	52
2.7. Métodos de análisis de datos	

2.7.1. Procedimiento de recolección de datos	56
2.7.2. Método de análisis de datos	57
<b>3. RESULTADOS</b>	
3.1. Estadísticos descriptivos	58
3.2. Niveles de los modos de afrontamiento del estrés	64
3.3. Prueba de normalidad de los modos de afrontamiento del estrés	70
3.4. Análisis comparativo	72
<b>4. DISCUSIÓN</b>	<b>74</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>80</b>
<b>6. SUGERENCIAS</b>	<b>81</b>
<b>7. REFERENCIAS</b>	<b>82</b>

## Índice de Tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla1	: Tabla descriptiva de la población	50
Tabla2	: Distribución de Agentes de seguridad según institución	51
Tabla 3	: Distribución de agentes de seguridad según sexo	51
Tabla 4	: Estadísticos descriptivos de modos de afrontamiento del estrés	58
Tabla 5	: Estadísticos descriptivos de modos de afrontamiento del estrés en muestra de tipo de empresa estatal	60
Tabla 6	: Estadísticos descriptivos de modos de afrontamiento del estrés en muestra de tipo de empresa privada	62
Tabla 7	: Nivel Afrontamiento activo	64
Tabla 8	: Nivel Planificación	64
Tabla 9	: Nivel Supresión de otras actividades	65
Tabla 10	: Nivel Postergación del afrontamiento	65
Tabla 11	: Nivel Búsqueda de apoyo social	66
Tabla 12	: Nivel Búsqueda de soporte emocional	66
Tabla 13	: Nivel Reinterpretación positiva	67
Tabla 14	: Nivel Aceptación	67
Tabla 15	: Nivel Acudir a la religión	68
Tabla 16	: Nivel Análisis de las emociones	68
Tabla 17	: Nivel Negación	69
Tabla 18	: Nivel Conductas inadecuadas	69
Tabla 19	: Nivel Distracción	70
Tabla 20	: Prueba de normalidad de los modos de afrontamiento del estrés	70
Tabla 21	: Prueba de U de Mann-Whitney para la comparación de modos de afrontamiento del estrés según tipo de empresa	72
Tabla 22	: Medias aritméticas según la variable tipo de empresa	73

**Índice de Anexos**

	<b>Pág.</b>
Anexo 1 : Cuestionario de modos de afrontamiento del estrés	87
Anexo 2 : Consentimiento informado	95
Anexo 3 : Cartas de Presentación	96

## Resumen

El tipo de investigación es descriptivo - comparativo, siendo la muestra de 250 agentes de seguridad de empresa estatal y privada. Se comparó si existen diferencias a nivel de los modos de afrontamiento del estrés en agentes de seguridad de una empresa estatal y privada de Lima Metropolitana. Se utilizó el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del estrés (COPE). Los resultados obtenidos muestran que existen diferencias significativas en algunos modos de afrontamiento del estrés, que predominan en la muestra de tipo de empresa estatal, como en los modos de Afrontamiento activo, Planificación, Postergación de afrontamiento, Búsqueda de apoyo social, (los cuales pertenecen a los estilos enfocados en el problema), por otro lado también existen diferencias significativas en Reinterpretación positiva y Aceptación, (los cuales pertenecen a los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción). En ambos estilos se encontró un valor  $p$  menor a 0.05, lo cual indica que en dichos estilos si existen diferencias y no se encontró una diferencia en los otros estilos adicionales de afrontamiento según el tipo de empresa.

**Palabras claves:** *Agentes de seguridad, afrontamiento del estrés, empresa estatal, empresa privada.*

## **Abstract**

The research is descriptive - comparative, with the sample of 250 security officers state and private enterprise. We compared whether there were differences at the level of stress coping modes in security agents of state and private enterprise of Lima. Questionnaire was used stress coping modes (COPE). The results show significant differences in some ways to fight stress, which predominate in the sample state enterprise type, as in the active coping modes, Planning, Postponing coping, social support search, (which belong to styles focused on the problem), on the other hand there are also significant differences in positive reinterpretation and acceptance, (which belong to the styles of emotion-focused coping). both styles are found ap value less than 0.05, indicating that in these styles if there are differences and found no difference in coping other additional styles by type of business.

*Keywords: security officers, coping with stress, state-owned, private company.*