



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN**

**PROMOTORES DE TELEFONÍA MÓVIL DE LA EMPRESA**

**MANPOWER – NEXTEL DEL DISTRITO DE LIMA**

**METROPOLITANA, AÑO 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN**

**PSICOLOGIA**

**AUTORA:**

**MELGAREJO UGAZ, CYNTHIA EVELYN**

**ASESOR:**

**MG. JORGE FLORES MORALES**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TESIS**

**LIMA – PERU**

**2014 – I**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar hasta aquí, a mis padres por sus esfuerzo del día a día, a mis hermanas, por su apoyo incondicional y a mi hermano que desde el cielo siempre me ilumino para llegar donde estoy.

## **AGRADECIMIENTO**

A la empresa Manpower por apoyarme en el transcurso de la aplicación de los test.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Cynthia Evelyn Melgarejo Ugaz, estudiante del XI ciclo de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43604625, con la tesis titulada "Afrontamiento Al Estrés Y Bienestar Psicológico En Promotores De Telefonía Móvil De La Empresa Manpower – Nextel Del Distrito De Lima Metropolitana, En El Año 2014."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 03 de Junio del 2014

Firma:  .....

Nombres Y Apellidos: Cynthia Evelyn Melgarejo Ugaz

DNI: 43604625

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la facultad de Humanidades, Escuela de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Licenciada en Psicología, con mención en Psicología Organizacional, presento el trabajo de investigación denominado “Afrontamiento al Estrés y Bienestar Psicológico en promotores de telefonía móvil de la empresa Manpower – Nextel del Distrito de Lima Metropolitana, en el año 2014”.

La presente investigación se inició con la inquietud de investigar como el afrontamiento al estrés se relaciona con el bienestar psicológico con los promotores de telefonía móvil, debido a las diferentes características de afronte que tienen dichos promotores.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

La autora.

# INDICE

## Contenido

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>I. introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Antecedentes.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.2 Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>15</b>
1.1.3 Antecedentes Internacionales.....	17
1.2 Justificación.....	19
1.3 Planteamiento Del Problema.....	20
1.4 MARCO TEÓRICO.....	22
1.4.1 VARIABLES.....	22
1.4.2 Afrontamiento del estrés.....	24
1.4.3 Teoría del afrontamiento.....	27
1.4.4 Tipos de afrontamiento.....	29
1.4.5 Recursos para el afrontamiento.....	30
1.4.6 Determinantes del afrontamiento.....	31
1.4.7 Bienestar psicológico.....	32
<b>1.4.8 ¿Qué es el bienestar psicológico?.....</b>	<b>33</b>
1.4.9 Teorías explicativas del bienestar psicológico.....	34
1.4.10 La medida del bienestar psicológico.....	37
1.4.11 El estrés y el bienestar psicológico en lo laboral.....	38
1.5 Problema.....	42
1.5.2 Problema General.....	42
1.5.3 Problema Específicos.....	42

## INDICE

### Contenido

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
<b>I. introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Antecedentes.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.2 Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>15</b>
1.1.3 Antecedentes Internacionales.....	17
1.2 Justificación.....	19
1.3 Planteamiento Del Problema.....	20
1.4 MARCO TEÓRICO.....	22
1.4.1 VARIABLES.....	22
1.4.2 Afrontamiento del estrés.....	24
1.4.3 Teoría del afrontamiento.....	27
1.4.4 Tipos de afrontamiento.....	29
1.4.5 Recursos para el afrontamiento.....	30
1.4.6 Determinantes del afrontamiento.....	31
1.4.7 Bienestar psicológico.....	32
<b>1.4.8 ¿Qué es el bienestar psicológico?.....</b>	<b>33</b>
1.4.9 Teorías explicativas del bienestar psicológico.....	34
1.4.10 La medida del bienestar psicológico.....	37
1.4.11 El estrés y el bienestar psicológico en lo laboral.....	38
1.5 Problema.....	42
1.5.2 Problema General.....	42
1.5.3 Problema Específicos.....	42

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 01: Operacionalización de variable de afrontamiento al estrés	48
Tabla 02: Operacionalización de variable de bienestar psicológico	48
Tabla 03: Análisis descriptivo de los estilos de afrontamiento al estrés de acuerdo a la edad	54
Tabla 04: Análisis descriptivo de los estilos de afrontamiento al estrés de acuerdo a la Sexo	55
Tabla 05: Análisis descriptivo de los estilos de afrontamiento al estrés de acuerdo al tiempo de labor	56
Tabla 06: Análisis descriptivo del bienestar psicológico de acuerdo a la edad	57
Tabla 07: Análisis descriptivo del bienestar psicológico de acuerdo al sexo	58
Tabla 08: Análisis descriptivo del bienestar psicológico de acuerdo al tiempo de labor	59
Tabla 09: Análisis correlación de hipótesis general	60
Tabla 10: Análisis correlación de hipótesis específica 01	61
Tabla 11: Análisis correlación de hipótesis específica 02	62
Tabla 12: Análisis correlación de hipótesis específica 03	63



## INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Bienestar Psicológico	
Figura 02: Análisis Descriptivos de los Estilos de Afrontamiento al estrés de acuerdo a edad	54
Figura 03: Análisis Descriptivos de los Estilos de Afrontamiento al estrés de acuerdo a sexo	55
Figura 04: Análisis Descriptivos de los Estilos de Afrontamiento al estrés de acuerdo a Tiempo de labor	56
Figura 05: Analisis descriptivo del nivel de Bienestar Psicológico de acuerdo a la edad	57
Figura 06: Analisis descriptivo del nivel de Bienestar Psicológico de acuerdo a la sexo	58
Figura 07: Analisis descriptivo del nivel de Bienestar Psicológico de acuerdo a la tiempo de labor	59

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Afrontamiento al Estrés y Bienestar Psicológico en promotores de telefonía móvil de la empresa Manpower – Nextel del Distrito de Lima Metropolitana, en el año 2014”, tuvo como objetivo determinar la relación entre los estilos de afrontamiento y el bienestar psicológico y surge como respuesta a la problemática de la empresa descrita.

La investigación obedece a un tipo básico y diseño no experimental, transversal, habiéndose utilizado cuestionarios como instrumentos de recolección de datos a una muestra de 123 promotores de telefonía móvil.

Luego del análisis e interpretación de los resultados de la contrastación de la hipótesis, se concluyó que: Existe una relación alta positiva entre el afrontamiento al estrés y Bienestar Psicológico en promotores de telefonía móvil de la empresa Manpower – Nextel del Distrito de Lima Metropolitana, en el año 2014, lo que se demuestra con la prueba de Spearman ( $Rho=.755$ ;  $p\text{-valor}=.000<0.000$ ).

Palabras claves: Afrontamiento al estrés, bienestar psicológico, estrés.

## ABSTRACT

This research entitled "Coping Strategies and Psychological Well cellular promoters by Manpower - Nextel District of Lima, in 2014," was to determine the relationship between coping styles and psychological well-being and is a response to the problems of the company described.

The investigation follows a basic type and non-experimental, cross-sectional design, having used questionnaires as data collection instruments to a sample of 123 mobile developers.

After the analysis and interpretation of the results of the testing of the hypothesis, it was concluded that: it is positively high relationship between stress coping and Psychological Well promoters mobile phone Manpower - Nextel District of Lima; 2014, which is demonstrated by testing Spearman ( $Rho = .755$ ,  $p = .000 < 0.000$ ).

Keywords: Coping with stress, psychological well-being, stress.