



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

PEÑA PALACIOS, Erika Francisca

ASESOR:

Mg.VELÁSQUEZ CENTENO, Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA- PERÚ

2017

Página del jurado

MG. CESAR RAUL MANRIQUE TAPIA

Presidente

MG. JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES

Secretario

MG. MARIA MILAGROS CUBAS PETI

Vocal

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo, su aliento, su valentía, que me enseñaron a superar los obstáculos que se presentan en la vida, que ha sido fundamental en el desarrollo de mi carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, por cuidarme, guiarme y protegerme día a día, por ser mi soporte espiritual.

Agradezco a mis padres y familiares por su apoyo, económico y moral, recursos muy importantes que me han permitido alcanzar mis objetivos.

A mi universidad y sus docentes por la oportunidad de cursar y terminar esta hermosa carrera, la que me ha permitido desempeñarme con conocimientos y herramientas que responden a las exigencias del actual campo laboral.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Erika Francisca Peña Palacios, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41234017, con la Tesis titulada “Estrés Laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017”.

Declaro bajo Juramento que:

La tesis es de mi autoría.

Para las citas y referencias consultadas se ha respetado las normas internacionales. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos que se presentan en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De lo anterior, de encontrarse cualquier falta de fraude, es decir datos falsos, información sin citar, plagio, uso ilegal de información de otros autores o presentar 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.

Lima, 19 de julio 2017

Erika Francisca Peña Palacios

Firma:.....

DNI N° 41234017

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Académica Profesional de Psicología, de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de licenciatura en psicología, presento el trabajo de investigación denominado “Estrés Laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017”.

La presente investigación constituye una contribución al mejoramiento del estado de las variables estrés laboral y los estilos de afrontamiento, y de sus dimensiones en la población de estudio.

En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es determinar la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar la problemática relacionada a nuestras variables.

La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el Capítulo VI las recomendaciones y en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y por último los anexos de la investigación.

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

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	X
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1 Teorías relacionas a la variable 1: Estrés laboral	8
1..3.2 Teorías relacionas a la variable 2: Estilos de afrontamiento	21
1.4 Formulación del problema	39
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	29
1.6.1 Hipótesis general	29
1.6.2 Hipótesis especifica	29
1.7 Objetivos	29
1.7.1 Objetivo general	29
1.7.2 Objetivos específicos	30

I. MÉTODO	31
2.1 Diseño de estudio	31
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSION	48
V. CONCLUSION	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS	55
VIII. ANEXOS	59

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral	43
Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral por dimensiones	44
Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes de los estilos de afrontamiento	45
Tabla 4: Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las variables.	46
Tabla 5: Correlación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento	47
Tabla 6: Correlación entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento	48
Tabla 7: Resultados de la validación de la escala estrés laboral	69
Tabla 8: Análisis de la confiabilidad de la escala estrés laboral de OIT/OMS	69
Tabla 9: Análisis descriptivo de la escala estrés laboral de OIT/OMS	70
Tabla 10: Correlación ítem – test para la escala estrés laboral de OIT/OMS	71
Tabla 11: Rangos y niveles para la escala estrés laboral de OIT/OMS	72
Tabla 12: Resultados de la validación del Inventario de Estimación de Afrontamiento - COPE.	72
Tabla 13: Análisis de la confiabilidad del cuestionario de estimación de afrontamiento COPE	72
Tabla 14: Análisis descriptivo del cuestionario de estimación de afrontamiento COPE	73

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Fases del Síndrome general de adaptación	10
Figura 2: Diagrama del diseño de investigación	33
Figura 3: Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel del estrés laboral.	43
Figura 4: Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de estrés laboral por dimensiones	44
Figura 5: Distribución porcentual de los trabajadores según los estilos de afrontamiento.	45

RESUMEN

El presente estudio titulado “Estrés Laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017”; tuvo como objetivo determinar la relación existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Para el desarrollo del estudio se utilizó un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo correlacional; en una muestra de 140 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Para recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios denominados: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Estimación de Afrontamiento COPE, de Carver, Scheier y Weintraub, los cuales pasaron por un procedimiento para establecer su validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos permiten concluir que existen correlaciones significativas entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017. Con el estilo centrado en el problema el estrés se relaciona de manera inversa ($r=-0,447$ y $p=0,000$), con los estilos centrados en la emoción ($r=0,293$ y $p=0,000$) y evitativo ($r=0,318$ y $p=0,000$) se relaciona de manera directa.

Palabras claves: Estrés laboral, estilos de afrontamiento, trabajadores administrativos.

ABSTRACT

The present study entitled "Work Stress and coping styles in administrative workers of the Municipality of Metropolitan Lima, 2017"; Aimed to determine the relationship between work stress and coping styles. For the development of the study, a non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design was used; In a sample of 140 administrative workers of the Municipality of Metropolitan Lima, selected by non-probabilistic sampling of intentional type. For data collection, the survey was used as a technique and two questionnaires were used: the ILO-WHO Occupational Stress Scale and the COPE Coping Estimation Inventory, by Carver, Scheier and Weintraub, which underwent a procedure to establish its validity and reliability. The results obtained allow us to conclude that there are significant correlations between work stress and coping styles in administrative workers of the Municipality of Lima Metropolitana, 2017. With the stress-centered style, stress is inversely related ($r = -0.447$ and $p = 0.000$), with styles centered on emotion ($r = 0.293$ and $p = 0.000$) and avoidance ($r = 0.318$ and $p = 0.000$) is directly related.

Key words: Job stress, coping styles, administrative work.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años el término estrés ha cobrado gran notoriedad en el ámbito organizacional, debido a que en la actualidad se vive un mundo con constantes cambios, generados por la globalización y los avances en la tecnología de la información. En tal sentido las personas están orientados cada día a ser más competitivos y atribuirse mayores responsabilidades en los diferentes ámbitos donde se desempeñan, asumiendo que de esa manera se pueda lograr todo lo que uno anhela. Sin embargo, en ese afán de responder de manera eficiente a las exigencias del entorno y más aún cuando estas sobrepasan los recursos personales, es donde se desencadena los estados de estrés.

El estrés mientras se mantenga en los umbrales de la normalidad, tiende a ser positivo; sin embargo, cuando este sobrepasa dichos parámetros tienden a ser muy perjudicial y tener efectos adversos en los pensamientos, las conductas, la productividad, dificultades en el aspecto emocional y en la salud de los trabajadores (OMS, 2014). Al respecto, los trabajadores representan el activo más importante y valioso para las organizaciones, puesto que proveen de ideas, expectativas, visiones, experiencias, sueños, habilidades, conocimientos y talento, (Alonso, 2008). Por ello, las investigaciones orientadas a mejorar las condiciones de los trabajadores dentro de una institución son muy relevantes.

Sobre la problemática en el mundo, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) refiere que diferentes estudios en Europa revela que la prevalencia del estrés en el trabajo representa de un 22 a 25% de los trabajadores, en Estados Unidos el nivel de estrés laboral llega hasta un 46%, representando entre el 50 y 60% de días perdidos. Aunque el estrés representa la mayor preocupación de la seguridad y seguridad en el trabajo, solo la mitad de las instituciones participantes en el estudio sostuvieron que

se informa a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y sus consecuencias; y tan solo la tercera parte de las organizaciones aseguran establecidos mecanismos para afrontar de manera adecuado a dicho fenómeno. Al respecto, el estrés laboral puede ocasionar en los individuos sentimientos de incapacidad, baja autoestima, bajo rendimiento en el trabajo, ideas de trabajo, poca tolerancia a la frustración, síntomas de depresión e incluso problemas de salud.

De lo anterior, la OIT (2016) concluye que el estrés en el trabajo representa uno de los principales problemas a los que se enfrentan las personas, las organizaciones y la sociedad en general. Los efectos adversos tienen a manifestarse de múltiples formas, desde desmotivación, insatisfacción, hasta problemas de ansiedad, enfermedades circulatorias, gastrointestinales, problemas psicosomáticos, etc.

En el contexto latinoamericano, según la OIT (2016) la problemática relacionada al estrés y a la forma de afrontarlo refiere que el estrés laboral presenta una media del 33% en los países participantes (Chile, México, Argentina, Colombia y Brasil). En dicha investigación además, se concluyó que solo el 8% de los trabajadores percibe que las organizaciones realizan y establecen medidas de afrontamiento para reducir y mitigar los efectos del estrés. Por consiguiente, existe una necesidad de mejorar las condiciones de laborales y proveer a los trabajadores una mejor calidad de vida de las personas, para evitar riesgos en la salud de las personas y lograr un bienestar tanto a nivel individual como a nivel de las organizaciones.

En el Perú, la problemática relacionada al estrés es similar a la realidad de los demás países de la región, en la última década existe una ligera preocupación por parte del estado y las organizaciones para reducir y mitigar los efectos adversos del estrés. Sin embargo, la seguridad y salud en el trabajo se sigue considerando un costo más que una inversión, incluso algunas organizaciones reduce los costos ignorando las normas establecidas por la legislación laboral vigente. Además, se aprecia que a

nivel de estado la falta de presupuesto no permite que se realice una adecuada inspección y la prestación de otros servicios complementarios.

A pesar de la gravedad del problema, poco se ha hecho a nivel organizacional por dar solución al estrés laboral, adjudicando la responsabilidad plena a los trabajadores. Programas para afianzar estrategias de afrontamiento son solo desarrollados por las “best place to work”, sin embargo la mayoría de las empresas no lo consideran relevante.

Por lo anteriormente expuesto, la presente investigación busca analizar la relación entre estrés y los estilos de afrontamiento, a fin de que los líderes de las organizaciones sean conscientes del papel que cumplen dichos estilos en la salud de los trabajadores y por ende en su desempeño laboral.

1.2. Trabajos previos

Trabajos internacionales

Teixeira, et al. (2016) en su investigación titulada “Estrés laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de un hospital, en España”; cuyo objetivo planteado fue correlacionar el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores de un hospital. Dicha investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo teórica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; en una muestra de 310 técnicos y auxiliares, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de información se usó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: La escala de estrés en el trabajo y la Escala de modos de enfrentamiento a los problemas. En la investigación se concluyó que los niveles bajos de estrés están relacionados con la estrategias focalizada en el problema; los niveles altos de estrés están asociados con el predominio de las estrategias centrada en la emoción.

López y Téllez (2015) en su investigación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de una institución gubernamental, en

Colombia; cuyo objetivo fue correlacionar el estrés laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en los trabajadores. Investigación desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo teórica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; en una muestra de 35 trabajadores de una empresa gubernamental de la ciudad de Armenia Quindío, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Para la recolección de información se usó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: El perfil de estrés de Kenneth y Nowack (2002) y el Inventario de estrategias de afrontamiento CSI de Tobin (1984). Las conclusiones del estudio fueron: El estrés laboral se relacionan de manera directa con las estrategias centradas en la emoción y en la evitación, siendo estas estrategias las más usadas por los trabajadores.

Gonzales (2014) estudió estrés y desempeño laboral, en Guatemala; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés percibido por los trabajadores y el desempeño laboral. Un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo teórico, de diseño no experimental, Transversal, descriptivo correlacional; donde se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de tres departamentos (mecánica, administración y ventas) de la empresa Serviteca Altense S.A de la ciudad de Quetzaltenango, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se usó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: Test estandarizado EA y el Cuestionario de evaluación de desempeño de selección cruzada. En dicho estudio se llegó a la siguiente conclusión que entre el estrés percibido por los trabajadores y su nivel de desempeño existe una relación estadísticamente significativa pero inversa, ($p < 0,05$). Por otro lado, el nivel de estrés que presentan los trabajadores es nivel alto.

Muñoz y Correa (2012) en su estudio el Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria, en Medellín; tuvo como objetivo establecer la relación entre el Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés en docentes de instituciones públicas y privadas del

nivel primario y secundario de Medellín. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo teórica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; en una muestra de 120 docentes, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de información se usó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Estrategias de Afrontamiento Modificada. En la investigación se concluyó que existe relaciones estadísticamente significativas y positivas entre el Burnout y las estrategias búsqueda de apoyo social y búsqueda de apoyo profesional; las estrategias evitación comportamental, conformismo, expresión emocional abierta y búsqueda de apoyo social correlacionan de manera inversa o negativa. Con respecto al nivel Burnout en la población estuvo caracterizado por un nivel medio con un 43%.

Fernández (2012) en España, investigó el estrés percibido y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería; donde se planteó como objetivo establecer la relación entre el estrés y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de la provincia de León. Estudio desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo teórica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; en una muestra de 122 enfermeras, seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: cuestionario de estrés percibido (CEP) y el Cuestionario de afrontamiento (COPE). Las conclusiones del estudio fueron: existe correlaciones estadísticamente significativas y directas entre el estrés y el estilo centrado en la emoción ($r=0,401$, $p=0,001$) y el estilo evitativo ($r=0,194$, $p=0,001$); además presenta correlaciones significativas pero inversas con el estilo centrado en el problema ($r = -0,245$, $p = 0,002$).

Trabajos nacionales

Quispe (2016) en su estudio sobre “El estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores de Lima”; donde se tuvo como objetivo principal correlacionar el estrés laboral y el clima organizacional en trabajadores en Lima. El diseño del estudio fue no experimental, transaccional, descriptivo correlacional; en una muestra de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima, seleccionados mediante un muestreo no probabilísticos. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: la Escala de Estrés Laboral (OIT y OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL – SPC). Los resultados del estudio fueron el nivel de estrés de los colaboradores fue bajo (87,5%) y el clima percibido en la institución fue favorable (44%). La conclusión fue: existen correlaciones estadísticamente significativas entre el estrés y el clima laboral pero inversa ($p < 0,001$, $r = -0,483$).

Chávez (2016) en su estudio denominado “Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A; donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos. Estudio desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo teórica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transaccional; en una muestra de 25 trabajadores administrativos de la empresa Electrosur S.A, seleccionado mediante un muestre no probabilístico. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios una para medir el estrés laboral y el otro para medir el desempeño de los trabajadores. Las conclusiones del estudio fue: que el estrés laboral afecta de manera significativa al desempeño de los trabajadores de la empresa Electrosur S.A. Así mismo, el nivel de estrés percibido en la organización es alto (59,4%).

Arias, Masías y Justo (2014) en su estudio titulado “Felicidad, síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada; donde se planteó como objetivo establecer la relación entre las variables felicidad, síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en trabajadores de una empresa privada. Estudio de tipo aplicativo, de diseño no experimental, transaccional, descriptivo correlacional; donde se trabajó con una muestra de 74 trabajadores de una empresa del sector privado de la Ciudad de Arequipa, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: la Escala de Felicidad de Lima, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Conductas de Afrontamiento ante situaciones de Estrés. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el síndrome de Burnout correlaciona de manera inversa con la felicidad y de manera directa con los estilos de afrontamiento, ($p < 0.001$, $p < 0.005$). Con respecto a los estilos de afrontamiento los varones tienden a utilizar un estilo activo, las mujeres utilizan un estilo evitativo y pasivo.

Gallegos (2014) en su estudio estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores de una empresa del sector privado en Arequipa; donde se planteó como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento en un grupo de trabajadores de una empresa del sector privado de la Ciudad de Arequipa. Estudio de tipo aplicativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transaccional; en una muestra de 110 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: Cuestionario de estrés en el trabajo y el Cuestionario de conductas de afrontamiento en situaciones de estrés. Las conclusiones del estudio determinaron que entre el estrés laboral y el estilo pasivo – evitativo presentan correlaciones positivas; con los demás estilos las correlaciones no fueron estadísticamente significativas.

Quiros (2013) en su estudio titulado “Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto”; donde se planteó como objetivo determinar la relación entre el Burnout y los estilos y estrategias de afrontamiento de los empleados de un aeropuerto del Perú. Estudio desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo teórica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transaccional; en una muestra de 60 empleados, cuyas edades fluctúan entre los 26 y 59 años, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Estimación del afrontamiento (COPE). De los resultados obtenidos se concluyó que: El 35% de los trabajadores tenían niveles altos de síndrome de Burnout; además el estilo centrado en el problema correlaciona de manera directa con la dimensión realización personal y el estilo evitativo se relacionan de manera directa con la dimensión despersonalización y el cansancio emocional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1: Estrés laboral

Teorías del estrés

Teorías basadas en las respuestas

Estas teorías están representadas por las propuesta de Selye en 1960, quien sostuvo que el estrés es una forma de actuar del organismo ante un estresor, el cual representa cualquier demanda del entorno. Los agentes estresores pueden ser tanto estímulos físicos, como también psicológicos, cognitivos o emocional.

Selye considera al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas de manera coordinada ante cualquier estímulo considerado por el individuo como adverso o dificultoso, a esta reacción lo denominó el síndrome

general de adaptación (SGA). Las personas tienen actuar de manera estereotipada, siguiendo un patrón de respuesta específico, sea cual sea la causa o estímulo. Por consiguiente, ante situaciones demandantes o tensionales el organismo tiene a responder de una forma repetitiva a situaciones anteriores, activando el eje hipotálamo – hipofisoadrenal. (Selye, 1974)

El proceso de activación del estrés se divide en tres fases según (Selye, 1974; citado por Mateo, 2013 p. 27)

Fase de alarma: en esta fase el organismo se enfrenta a una situación a la que cataloga como amenazante, por tal motivo el individuo se encuentra en estado de alerta, donde evalúa si huye o ataca a la situación con los recursos disponibles. Esta etapa se caracteriza por el aumento de frecuencia cardíaca y tensión arterial, se altera el ritmo y velocidad de la respiración. Esta fase se divide en dos etapas

Choque, es la reacción inicial, donde las respuestas fisiológicas son las primeras en aparecer ante la presencia del estímulo estresor. En esta etapa aumenta el ritmo cardíaco, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y presión sanguínea.

Contrachoque, esta etapa está caracterizada por la utilización y movilización de los recursos personales para manejar la situación estresante.

Fase de resistencia: en esta fase disminuye la intensidad en comparación a la fase anterior, el individuo intenta establecer el equilibrio, alejándose o adaptándose ante el estímulo estresor. En esta fase las reacciones fisiológicas desaparecen.

Fase de agotamiento: es la fase donde el sujeto ha utilizado todos sus recursos para combatir la situación estresante, pero los esfuerzos no fueron los suficientes y el agente estresor sobrepasa las capacidades del

individuo, por lo que el individuo entra en un estado de agotamiento y tienden a aparecer los síntomas fisiológicos que se dieron en la fase de alarma, estas condiciones generan un riesgo para el sujeto.



Figura 1. Fases del Síndrome general de adaptación

Fuente: Mateo (2013)

De lo anterior, el modelo de Selye (Citado en Mateo, 2013), se resumen en dos ideas básicas, la primera que consiste en sostener que el estrés es una reacción no específica que tiene el organismo ante cualquier demanda del medio, por lo tanto, es una reacción de carácter general e independiente del agente estreso. La segunda idea es que el estrés es un proceso dinámico que se desarrolla en fases, las cuales han sido descritas en párrafos anteriores.

Teorías basadas en el estímulo

Estas teorías basan sus planteamientos en el supuesto de que el acontecimiento estresante (estímulo) puede alterar o perturbar el funcionamiento óptimo del organismo, por tal motivo el organismo requiere adaptarse. Holmes y Rahe (Citado en Mateo, 2013) sostuvieron de que el estrés es cualquier acontecimiento que se presenta de manera inusual, el cual exige al individuo un cambio en la manera habitual de responder.

Este enfoque asume que el estrés es causado por factores externos presentes en el ambiente (Fernández, 2012). Es decir son ajenos al control

del individuo; es así que a mayor intensidad del estímulo estresante mayor será el impacto en la persona, cuando la intensidad disminuye el organismo tiende a volver a su estado inicial; sin embargo, si las circunstancias sobrepasan la capacidad de respuesta del organismos este puede generar daños fisiológicos o psicológicos.

Dentro de los factores externos causantes del estrés se destacan los estresores físicos (ruido, infraestructura, iluminación, ventilación, etc.) y los factores de origen psicosocial (sucesos vitales y contratiempo cotidianos). (Fernández, 2012)

De lo anterior, los sucesos vitales son aquellas circunstancias o acontecimiento extraordinarios que requieren algún tipo de cambio en la manera habitual de actuar de las personas. Por ejemplo: separación matrimonial, fallecimiento de un familiar, nacimiento de un hijo, cambio de vivienda, desempleo, etc.). Por otro lado, los contratiempos son acontecimientos que ocurren dentro de la cotidianidad, los cuales tienden a ser irritantes y frustrantes. (Mateo, 2013)

Teorías basadas en la interacción

Este grupo de teorías está representado por el modelo cognitivo transaccional de Lazarus y Folkman; los cuales sostienen que para determinar si un estímulo es estresante para un organismo se tiene que tener en cuenta la respuesta que este tiene frente a dicho estímulo, (Mateo, 2013). Por lo mencionado, la respuesta no depende del estímulo estresor sino por los recursos que el individuo tiene que lo vuelve en mayor o menor grado susceptible al evento; es decir la respuesta depende en gran medida del significado que el individuo atribuya a dicha situación.

Para Lazarus y Folkman el estrés depende fundamentalmente de dos procesos mediadores los cuales están en constante interacción: evaluación de la situación y el modo de afrontamiento.

Ante presencia de estímulos estresantes según la teoría transaccional el individuo realiza dos valoraciones, una evaluación primaria que es un proceso por la cual el individuo identifica y valora las exigencias de las demandas de la situación estresante tomando asociándola con su grado de bienestar; de esta evaluación el individuo puede calificarla de irrelevante, benigna o estresante y perturbadora. La segunda valoración se refiere a la apreciación que tiene el individuo sobre sus propias capacidades para afrontar la situación, considerando todos sus recursos de afrontamiento. De estas valoraciones y de la interacción entre las mismas determinan si el estrés aumenta o disminuye. (Mateo, 2013, p.32). También consideran que el afrontamiento, son los esfuerzos cognitivos y conductuales que se activan para manejar la situaciones catalogadas como estresantes o perturbadoras, las mismas que atentan contra el bienestar personal.

Tipos de estrés

Cotidianamente consideramos que el estrés es perjudicial para la salud y la vida de las personas; sin embargo, no siempre las respuestas tienen a traer consecuencias negativas y muchas veces se convierte en un componente necesario. A lo largo de la vida es inevitable experimentar estrés, todas las personas lo experimentan en cierto grado ante la presencia de estímulos y acontecimientos, incluso en ocasiones tiende a ser beneficioso para el individuo. (Comín, De la Fuente, Gracia, 2013)

Por consiguientes se debe diferenciar entre los dos tipos de estrés:(Comín, De la Fuente, Gracia, 2013

Eutres; se denomina de esta manera al estrés dentro de los parámetros de la normalidad, es decir la que permite que el individuo utilice sus recursos y afronte la situación estresante de manera exitosa. Es la cantidad de estrés que permite al individuo mantenerse en un estado de alerta, lo que le permite ser productivo y eficiente.

Distres; es aquel tipo que aparece ante la presencia de alta intensidad de los estímulos, los cuales sobrepasan los recursos de afrontamiento del individuo, por lo que significa un riesgo para el bienestar y la salud de las personas. Esto es producido por una sobrecarga de trabajo ante la cual el sujeto no puede manejarlo. (p. 21).

De lo anterior, se asume que el estrés tiende a ser positivo cuando el trabajador puede afrontarlo de manera eficiente, funcionando como un motivador e impulsador de la conducta. Sin embargo, cuando sobrepasa las capacidades del individuo tiende a ser muy perjudicial para el bienestar y salud de la persona.

Definiciones del estrés laboral

Fernández (2013 p.30) sostuvo que el estrés laboral es el resultado entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para la obtención de tales resultados propuestos por la organización, ante los cuales los trabajadores experimentan un estado de tensión y reaccionan mediante una gran variedad de síntomas derivados de tal situación.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) definió al estrés como la un patrón de reacciones físicas, psicológicas y emocionales que tiene el trabajador ante exigencias y presiones del trabajo, las cuales sobrepasan sus recursos personales, poniendo a prueba su capacidad de afrontamiento ante situaciones adversas.

Del mismo modo, Muchinsky (2002) sostuvo que el estrés laboral se refiere a las respuestas nocivas que tienen los trabajadores tanto a nivel físico como emocional, generadas por la presencia de exigencias que sobrepasan las capacidades, recursos o necesidades de los individuos.

También, Carrasco (2001) refirió que el estrés es una respuesta del organismo orientada a la adaptación del individuo, ante la presencia de un

estímulo catalogado como nuevo, exigente o adverso. Cuando este tiende a ser prolongado o de una intensidad elevada puede ocasionar problemas en la salud. Además, sostuvo que el estrés no causa las enfermedades, sino que crea las condiciones o favorece la aparición de algunas enfermedades.

Es importante mencionar la definición de Selye (1974) quien sostuvo que el estrés es una respuesta fisiológica que ocurre de manera inesperada, la cual tiende a ser estable e igual desencadenada ante la presencia de estímulo estresante o adverso, que desencadena cambios en el sistema nervioso, el sistema endocrino y el sistema inmunológico.

De las definiciones, se aprecia que el estrés se refiere a las reacciones (físicas, fisiológicas y psicológicas) que tienen el trabajador ante eventos catalogados como amenazantes o perturbadores, los cuales tienden a sobrepasar la capacidad de respuesta del individuo, lo que puede atentar contra el bienestar y la salud de la persona.

Modelos del estrés laboral

Modelo de interacción entre demandas – control

El modelo fue propuesto por Karasek, representa uno de los modelos más amplios y utilizados que permiten explicar el estrés de las personas dentro del trabajo. Al respecto, Karasek (1979, citado por Llaneza, 2009, p. 460), sostuvo que el estrés se origina cuando las exigencias (demandas) del trabajo son altas y el control de las mismas son bajas, por lo tanto el estrés es resultado de este desequilibrio.

Karasek, relaciona dos aspectos fundamentales en el ámbito de trabajo: la primera son las exigencias que percibe el trabajador y el segundo aspecto es el control que se tiene de estas situaciones. Al respecto Llaneza (2009) realiza las siguientes definiciones:

Las demandas; representan las exigencias que percibe el trabajador dentro del trabajo, involucra tanto factores psicosociales (nivel de responsabilidad, conocimiento, atención y concentración, ritmo, motivación, etc.) y factores físicos (esfuerzo, postura, trabajo muscular, etc.).

Control: se refiere a la variedad de recursos y herramientas personales que el trabajador dispone para responder a las exigencias del trabajo. Representa el desarrollo de habilidades y el grado de autonomía y participación para tomar decisiones sobre aspectos relacionados a su propio trabajo, (p.460).

De estos aspectos o factores, es decir de las exigencias que se percibe y el control que se tiene de las actividades relacionadas al trabajo, en el modelo se combina y se determina cuatro resultados: Llaneza (2009)

Alto estrés; es el resultado de la percepción de altas exigencias en el trabajo y bajo control por parte del sujeto. Generalmente estas condiciones ocurren cuando las responsabilidades o actividades son impuestas.

Bajo estrés; es el resultado de la percepción de bajas exigencias y alto control por parte del trabajador. En esta combinación los empleados poseen los recursos suficientes para responder de manera adecuada a las exigencias del trabajo.

Trabajos activos; es el resultado de altas exigencias del trabajo y a la vez altos niveles de control por parte del trabajador. Estas condiciones generan un clima de aprendizaje continuo y retos constantes en el trabajo.

Trabajos pasivos; es el resultado de bajas exigencias en el trabajo y también existe bajo control por parte del trabajador. Son condiciones

que afectan el desarrollo profesional y personal de los empleados, (p.461).

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Este modelo teórico, propuesto por Siegrist se centra en describir sobre características que presenta el trabajador en el desarrollo de sus actividades, como el esfuerzo que pone para la realizar su trabajo, la recompensa que obtiene por realizarlas y el compromiso que muestra la organización, (López y Ayensa, 2008).

Siegrist en su modelo sostuvo que el estrés dentro del contexto laboral aparece como consecuencia de un desbalance entre el esfuerzo que realiza el trabajador para realizar sus actividades y una recompensa que es considerada por el trabajador como poco significativa, (Mateo, 2013). Es decir un alto esfuerzo y una baja recompensa son las condiciones que tienden a aumentar el riesgo de padecer estrés y de tener consecuencias negativas para la salud.

El esfuerzo que realizan los trabajadores, está influenciado por dos factores, a los que se denomina: extrínseco e intrínseco. El primero, es el que se asocia a las tareas y responsabilidades del trabajador; el segundo, está ligado a la manera como el trabajador utiliza sus recursos de afrontamiento frente a una determinada situación. (López y Ayensa, 2008)

En cambio las recompensas tienen a ser de tres tipos; el primero tipo es el control de status, es decir el control que tiene el subordinado sobre el desarrollo de su carrera profesional; el segundo tipo es el aprecio por parte de los superiores y compañeros; finalmente el tercer tipo es la recompensa económica; estos tres tipos pueden ser causa de desequilibrio, lo genera estrés en el trabajador. (López y Ayensa, 2008)

El modelo esfuerzo recompensa es un método que permite prever la presencia de situaciones o condiciones poco satisfactorias que pueden

generar estrés dentro del trabajo; esto se debe a que se usa una metodología para saber y conocer el nivel de esfuerzo que realiza el trabajador y la recompensa que recibe por ello; determinando si existe un equilibrio o por lo contrario un desbalance.

Dimensiones del estrés laboral

Suarez (2013) en su estudio sobre la adaptación de la Escala de Estrés Laboral (OIT/OMS) en el medio local, estableció 7 dimensiones que permite medir el estrés laboral en los contextos organizacionales.

Dimensión 1. Clima organizacional

Suarez (2013) se refiere a las características que presenta el entorno de trabajo, es decir la atmosfera que surge de la interacción de los diversos factores dentro de la organización, la cual influye de manera determinante en las conductas de los individuos. Estas condiciones, aumentan o disminuye los niveles de estrés que experimentan los trabajadores.

Dimensión 2. Estructura organizacional

Suarez (2013) sostuvo que está representado por el diseño y diversos aspectos formales, además de la posición jerárquica que tiene el trabajador dentro de la organización y el control que se ejerce su trabajo.

Dimensión 3. Territorio organizacional

Suarez (2013) esta dimensión se refiere al espacio donde el trabajador desempeña sus actividades diarias, al cual se guarda cierta significancia. Sobre ello, territorios ajenos o donde se invade la privacidad tienden a ser fuentes importantes de estrés.

Dimensión 4. Tecnología

Suarez (2013) son los recursos que pone a disposición la empresa para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta los requerimientos, las exigencias laborales y la capacidad para el uso adecuado de dichos recursos.

Dimensión 5. Influencia del líder

Suarez (2013) esta dimensión se refiere a como el líder y sus estilos de liderar, influyen en los niveles de estrés que los trabajadores experimentan. La influencia del líder es determinante en el comportamiento de los trabajadores y en la obtención de los objetivos organizacionales.

Dimensión 6. Falta de cohesión

Suarez (2013) esta dimensión mide el grado en que la desunión o falta de adhesión del grupo puede influenciar y considerarse un factor estresante para el desempeño de las actividades del trabajador. En tal sentido, la unión del grupo y el grado de cooperación entre los trabajadores representa un factor protector contra el estrés organizacional.

Dimensión 7. Respaldo del grupo

Suarez (2013) dimensión que mide el grado de estrés que se genera dentro del grupo de trabajo en relación con el respaldo y apoyo que el trabajador percibe de las personas que trabajan con él. Es decir, cuando un trabajador se siente más respaldado y apoyado por sus compañeros o supervisores tiende a manifestar menores niveles de estrés; de lo contrario esto se convierte en una fuente de estrés.

Causas de estrés laboral

Entra las principales causas del estrés en el trabajo se puede identificar las siguientes:(Comín, De la Fuente, Gracia, 2013, pp.26 -27)

Excesiva tensión física o mental; cuando el trabajo significa una carga física o mental la presencia de estrés es frecuente.

Aumento de responsabilidades; el estrés tiende a aumentar cuando se altera el desempeño habitual, es decir ante presencia de mayores responsabilidades el trabajador se debe esforzar más.

Trabajo repetitivo; ocasionados por la realización de trabajos rutinarios, donde el desempeño del trabajador es casi automático.

Inestabilidad laboral; ocasionada por una percepción de incertidumbre sobre el futuro en la empresa.

Aumento de carga mental; tiende aparecer ante nuevas exigencias, ya sea por adaptación a nuevas tecnologías, objetivos o procesos, donde el trabajador tiene que procesar mayor información.

Desmotivación; cuando un trabajador se siente desmotivado tiende a no estimularse, por lo tanto el trabajo se convierte en estresante.

Agotamiento psicofisiológico; ocasionado por acumulación de estrés de manera sistemática, hasta llegar a un estado de desequilibrio emocional, físico y cognitivo; lo que repercute de manera negativa en la conducta de la persona.

Acoso en el trabajo; el trabajador tiende a recibir estímulos hostiles por los jefes o compañeros.

Consecuencias del estrés

El estrés laboral puede generar múltiples consecuencias negativas para el individuo o la organización, ya sea de manera inmediata como a largo plazo. Fernández (2010) describió las siguientes consecuencias del estrés laboral:

Consecuencias en el trabajador; en este caso depende mucho de los recursos personales que cada uno tiene para afrontar determinadas situaciones. Las principales consecuencias son: bajo rendimiento laboral, desmotivación e insatisfacción laboral, dificultades para concentrarse, aparición de problemas interpersonales (Mal humor), disminución de la autoestima, tendencia a la depresión, alteración del sueño o de la alimentación y además se asocia a la aparición de enfermedades fisiológicas como cefaleas, diabetes, enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, entre otras.

Consecuencias familiares; el estrés laboral también tiende a influir en el contexto familiar del trabajador, algunas de esas consecuencias son: aparición de conflictos conyugales, problemas con los hijos, se descuidan roles y responsabilidades dentro de la estructura familiar, etc.,

Consecuencias para la organización; el impacto del estrés ocasionado en el trabajo no solo trae consecuencias para el trabajador sino también para la organización, en tal sentido las consecuencias más evidentes son: disminución en la productividad, aumento del absentismo, aumento de la tasa de rotación de personal, aumento de accidentes en el trabajo, mayores gastos financieros, aumento de reclamos, etc.

1.3.2 Variable 2: Estilos de afrontamiento

Definiciones de estilos de afrontamiento

Para Lazarus y Folkman (1986, p. 164) los estilos de afrontamiento al estrés hacen referencia a los procesos cognitivos, asimismo las conductas variables para el adecuado manejo de las presiones externas o internas presentadas en el día a día, las cuales son percibidas por la persona como estresantes.

Según Carver, Scheier y Weintraub (1989, p.170) definen los estilos de afrontamiento como respuesta somáticas y psicológicas, emitidas por nuestro organismo en situaciones estresantes, interviniendo la experiencia previa, valoración de propias capacidades y motivaciones de la persona.

Para Costa y MacCrae (1996) los estilos de afrontamiento al estrés son respuestas adaptativas a través de conductas, en consecuencia a situaciones percibidas como estresantes por el individuo.

Por otra parte, Fierro (1996, p. 96) enfatiza en la importancia del componente cognoscitivo, inmerso en los estilos y estrategias de afrontamiento, desde el cual se procesa la información y la valoración otorgada a cada uno de los sucesos considerados abrumadores.

Además, Morán, Landero y Gonzáles (2010, p.65) definen al afrontamiento como una herramienta para reducir o mitigar los efectos generados por el estrés hasta donde la persona pueda tolerarlos acorde a los recursos de cada uno, ya que no siempre se solucionan las situaciones amenazantes.

De lo mencionado anteriormente, se puede inferir que los estilos de afrontamiento al estrés son respuestas emitidas por los individuos ante una situación estresante o considerada amenazante, exigiendo una respuesta al organismo con la finalidad de lograr la adaptación y equilibrio tanto psicológico, somático y social.

Teorías de los estilos de afrontamiento

La investigación desarrollada se fundamenta en los estudios realizados por Lazarus y Folkman, basada en su teoría Transaccional de estrés y en el modelo de autorregulación y autoeficacia de Bandura; los cuales serán descritos en el siguiente apartado:

Teoría Transaccional de Lazarus y Folkman

Lazarus y Folkman (1986) definieron que el estrés es una interacción entre el individuo y su entorno circundante, surgiendo como resultante del análisis cognitivo que realiza el sujeto a cerca de los sucesos considerados estresantes.

Las transacciones realizadas entre la persona y su ambiente, son las determinantes para conocer si los recursos con los que se cuentan son suficientes ante una exigencia del medio, estos mismos de no ser suficientes para el manejo de situaciones nuevas o desconocidas, predisponen un estado de desequilibrio en el organismo, (Cuevas y García, 2012).

Dicha teoría se encuentra basada en los siguientes supuestos básicos, inicialmente se resalta la interacción del individuo y su ambiente, posterior el análisis o evaluación cognitiva de las situaciones abrumadoras o estresantes y el proceso de afrontamiento del individuo hacia las situaciones consideradas como estresantes o exigentes. Los anteriores supuestos mencionados se describen en el siguiente texto; Cuevas y García (2012).

Interacción del individuo y el ambiente, teoría basada en que cada individuo presenta una constitución biológica única e irrepetible; por ello las diferencias de una persona a otra se encuentran delimitadas por el entorno e influencia social y experiencias vividas previamente,

las mismas serán generadas y proporcionan recursos prioritarios para la adaptación del individuo.

La valoración cognitiva, refiriéndose al análisis y valoración que sostiene el individuo frente a una situación exigente o estresante, quiere decir la percepción que presenta el individuo ante el ambiente.

Proceso de afrontamiento, referido al plan de acción o de afrontamiento que genera el individuo para poner en juego sus recursos individuales ante una situación estresante, cabe mencionar que dicho proceso se encuentra orientado a lograr la adaptación y equilibrio del organismo, (p.89).

Lo antes mencionado es el fundamento y son las bases que permiten el planteamiento de la teoría transaccional, dicha teoría destaca la valoración cognitiva como el factor prioritario y determinante de las respuestas del organismo ante el estrés.

Lazarus y Folkman (1986) plantearon que ante una situación considerada estresante los individuos proceden a realizar una valoración psicológica del estrés presenciado por medio de dos formas:

Valoración primaria: referida a la valoración inicial es decir la que dicta el desarrollo de las respuestas iniciales, dicho proceso se realiza de la siguiente manera: valoración de la situación amenazante ante un posible peligro, valoración del enfrentamiento que implica resolver la situación, análisis y evaluación de costos y beneficios.

Valoración secundaria: referida a la búsqueda de alternativas y acciones de solución ante la situación estresante o exigente, asimismo resalta la percepción de los recursos propios y habilidades con las que se cuentan para el afrontamiento, (p.34).

La interacción entre las valoraciones antes mencionadas es lo que permite conocer el grado de estrés, intensidad del agente estresor y el tipo de

respuesta que se debe emitir para generar una solución significativa a la situación. De la información anterior, los autores afirmaron que estas valoraciones dirigen el afrontamiento hacia dos direcciones: la primera que se encuentra orientada al problema y la segunda orientada hacia la regulación emocional del individuo, de las mismas se refieren 08 estrategias de afrontamiento tales como, la confrontación, planificación, distanciamiento, aceptación de responsabilidad, autocontrol, reevaluación positiva, escape o evitación y búsqueda de apoyo social. Perteneciendo las dos primeras estrategias al estilo centrado en el problema y las cinco posteriores se encuentran centradas en la emoción y la última se encuentra centradas en ambos estilos, (Lazarus y Folkman, 1986).

Leibovich, Schmidt y Marro (2002) refirieron sobre la clasificación, que ciertas estrategias de afrontamiento son más estables que otras, que por lo contrario son variables en función al contexto o situación específica.

Modelo de Autoeficacia y Autorregulación de Bandura

Teoría planteada por Albert Bandura en 1969, se basa en que los individuos poseen un autosistema lo cual le permite y facilita el control de su entorno próximo, asimismo aprender y emplear recursos de afrontamiento ante situaciones exigentes, ayudando así a regular la conducta y pensamientos, (León, et al., 2006).

La autorregulación refiere al autocontrol que posee una persona sobre su conducta y pensamiento, lo cual se logra a través de una constante evaluación sobre las conductas, permitiendo mejorarlas y orientándolas hacia el cumplimiento de objetivos, dicho proceso se logra a través de los siguientes pasos: (León, et al., 2006, p.101).

La autoobservación: proceso realizado por la introspección de conductas y pensamientos.

El juicio: fase comparativa de la persona, entre conductas realizadas y conductas socialmente aceptadas.

La autorespuesta: fase donde el individuo genera respuestas ante su propia evaluación.

El procedimiento anterior se encuentra determinado por la eficacia de la persona, lo cual es entendido como la valoración y conocimiento que se tiene sobre las propias habilidades y capacidades para organizar y realizar acciones orientadas a lograr una solución significativa de un problema determinado, logrando un óptimo desempeño del organismo.

Bandura (citado en Prieto, 2007) refiere que la motivación humana y sus conductas están impulsadas y reguladas por las creencias de control propio que posee el individuo, la cual posee tres tipos de expectativas: (Prieto, 2007)

Expectativas de la situación – resultado; referida hacia las consecuencias dependiendo de sucesos ambientales.

Expectativas acción – resultado, las consecuencias sobre la acción propia.

Autoeficacia percibida, las expectativas sobre las propias capacidades o habilidades para alcanzar un resultado esperado, (p. 67).

De lo antes mencionado las autoevaluaciones que realiza el individuo sobre el resultado de sus acciones, intervienen directamente en el entorno, conductas y pensamientos.

Asimismo en cuanto a las expectativas de autoeficacia percibidas por el individuo, influyen de manera significativa en el equilibrio, físico, psicológico y emocional de la persona; contando con dos niveles: mediador cognitivo de

las respuestas ante el estrés y el regulador de esfuerzos sobre acciones determinadas para afrontar situaciones estresantes, (Prieto, 2007).

Debido a esto, el autoconocimiento y creencia de los propios recursos para afrontar situaciones estresantes o exigentes, reduce las complicaciones o consecuencias negativas para el organismo, lo cual favorece a una respuesta elaborada y significativa hacia la situación. Del mismo modo la autoeficacia es la que define cómo y cuándo estos recursos serán destinados para solucionar una situación estresante.

Estilos y estrategias de afrontamiento

Carver, Scheier y Weintraub (1989, p.172) basados en los planteamientos de Lazarus y Folkman y el modelo de autorregulación de Bandura, realizaron un modelo de evaluación en el cual se describen los siguientes estilos de afrontamiento: estilo centrado en el problema, estilo focalizado en la emoción y el estilo evitativo.

Estilo 1. Estilo centrado en el problema

Carver, Scheier y Weintraub (1989) este estilo está centrado en la modificación de la situación estresante y la relación que existe con el entorno, lo cual está orientado a amortiguar los efectos de los eventos exigentes o estresantes.

Dicho estilo presenta las siguientes estrategias: (Pérez, Morales y Wetzeel, 2002).

Afrontamiento activo: es aquella estrategia que se encuentra orientada a la solución del problema percibido.

Planificación: es la estrategia que permite la elaboración de planes o medidas de solución ante un factor estresante.

Supresión de actividades competentes: esta estrategia refiere a la supresión de actividades con la finalidad de hacer frente a la situación estresante.

Postergación de afrontamiento: refiere aquella estrategia que permite aplazar la acción de solución esperando un momento oportuno.

Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales: estrategia basada en el soporte y apoyo que pueden brindar las personas de nuestro entorno próximo. (p.97)

Estilo 2. Estilo focalizado en la emoción

Carver, Scheier y Weintraub (1989) estilo basado en reducir la tensión causada por el evento estresante, lo que conlleva a que los individuos orienten sus esfuerzos principalmente a modificar la interpretación de la realidad y con ello se genere un cambio en las reacciones emocionales.

Dentro de este estilo encontramos las siguientes estrategias: (Pérez, Morales y Wetzeel, 2002).

Búsqueda de apoyo social por razones emocionales: estrategia referida a la búsqueda de un respaldo moral.

Reinterpretación positiva y crecimiento: estrategia basada a la búsqueda de lo positivo en cada situación o problema.

Aceptación: dicha estrategia se basa en asumir la responsabilidad propia en el problema.

Acudir a religión: estrategia centrada en la búsqueda del apoyo espiritual.

Negación: estrategia donde se niega la existencia del problema y de las consecuencias del mismo. (p.98)

Estilo 3. Estilo evitativo o centrado en la percepción

Carver, Scheier y Weintraub (1989) estilo centrado en la evitación y huida del problema y de las consecuencias del mismo.

En este estilo describimos las siguientes estrategias: (Pérez, Morales y Wetzeel, 2002).

Enfocar y liberar emociones: estrategia referida a la expresión de emociones de manera aperturada.

Desentendimiento conductual; inhibir las acciones que puedan generar una solución al problema.

Desentendimiento mental: estrategia que incluye la distracción y relajación, con la finalidad de no seguir ahondando o pensando en el problema. (p.98)

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el estrés Laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017?

1.5 Justificación

La presente investigación surge como una motivación personal a partir de una preocupación por la salud de los trabajadores en las instituciones del estado, si bien en la actualidad existe ligeros avances en algunas organizaciones sobre el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, esto no se ve reflejado en el contexto gubernamental, la falta de presupuesto y la gestión pública inadecuada, son condiciones poco alentadoras para los trabajadores. Por ello, la presente investigación tienen las siguientes justificaciones:

La investigación es relevante porque está orientado a beneficiar a un grupo de personas tanto de manera directa como indirecta. De modo directo a los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana y de manera indirecta a las personas que reciben el servicio municipal, partiendo del supuesto de que a menor estrés se tienen un mejor desempeño. Es decir mientras los trabajadores tengan mejor modo de afrontar el estrés, estos darán un mejor servicio a las personas de la comuna limeña.

El valor teórico de la presente investigación, se da porque los resultados obtenidos contribuirán al conocimiento científico del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, así como conocer comportamiento de las mismas cuando se correlacionan en trabajadores administrativos de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Estos hallazgos, servirán como antecedente para futuros estudios, puesto que en el medio existen pocas investigaciones que correlacionen las variables en un ámbito gubernamental, lo que significa una gran contribución a la investigación científica.

El estudio presenta una justificación aplicativa o práctica, porque en base a los resultados obtenidos, se presentan estrategias y alternativas enfocadas al mejoramiento de las condiciones de las variables en la población de estudio.

La importancia radica en la adaptación a la población de estudio de dos cuestionarios: La escala de Estrés Laboral – (OIT – OMS) y el Cuestionario de Estimación de afrontamiento (COPE); los cuales pasaron por un proceso de adaptación, para determinar su validez y confiabilidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe correlación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

1.6.2. Hipótesis específica

Existe correlación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la correlación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Describir el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

Determinar el estilo de afrontamiento predominante en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

Determinar la relación existente entre las dimensiones del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de estudio

Para el desarrollo del presente estudio, se utilizó el tipo de investigación básica, la cual es conocida también como teórica o fundamental. Valderrama (2013) refirió que este tipo de investigación está orientada a aportar con información objetiva, para conocer o explicar un fenómeno estudiado, y no produce una utilidad práctica inmediata.

Sobre el diseño de estudio, la investigación es no experimental, de corte transversal. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152) sostuvieron que los diseños no experimentales son aquellos que están orientados a recolectar la información relevante sobre las variables sin realizar manipulación deliberada de las variables. Es decir, en el estudio no se aplica ningún tratamiento, programa o taller que influya o altere el estado de las variables, las mismas son medidas en su contexto natural tal cual se presenta los hechos en la cotidianidad. Sobre el estudio de corte trasversal, Hernández et al. (2014, p.154) sostuvieron que son aquellos que recolectan los datos sobre la variable en un solo momento y en un tiempo único. En el presente estudio, los datos que permiten medirla variable estrés laboral y los estilos de afrontamiento se recolectaron al mismo tiempo y se realizó una sola medición.

Finalmente el nivel o alcance del estudio fue descriptivo correlacional, Hernández et al. (2014) sostuvo que “el propósito de estos estudios es determinar el grado de relación o asociación de dos o más variables en una muestra específica” (p.157). Para realizar dicho procedimiento, ambas variables tienen que corresponder a la misma unidad de análisis (individuo) y la correlación que se establecen en ellas son analizadas en base al grado de relación (r) y el nivel de significancia (p).

El esquema del diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional es el siguiente:

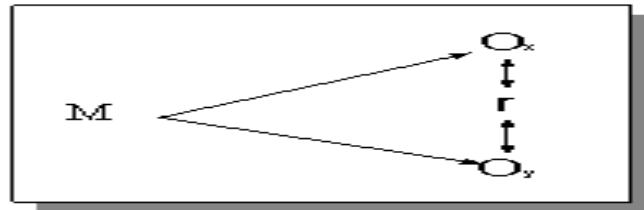


Figura 2. Diagrama del diseño de investigación

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Estrés laboral

Definición conceptual

La OMS (2008) definió al estrés como la un patrón de reacciones físicas, psicológicas y emocionales que tiene el trabajador ante exigencias y presiones del trabajo, las cuales sobrepasan sus recursos personales, poniendo a prueba su capacidad de afrontamiento ante situaciones adversas.

Definición operacional

La variable es medida sumando las puntuaciones de la Escala de Estrés laboral de la OIT/OMS, dicha escala consta de 25 preguntas y es valorada mediante una escala Likert de 7 respuestas, que permite evaluar los niveles de estrés de los trabajadores dentro de una organización a través de sus siete dimensiones que la componen: Clima Organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

2.2.2. Estilos de afrontamiento

Definición conceptual

Carver, Scheier y Weintraub (1989m p. 170) definen los estilos de afrontamiento como respuesta somáticas y psicológicas, emitidas por nuestro organismo en situaciones estresantes, interviniendo la experiencia previa, valoración de propias capacidades y motivaciones de la persona.

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas del cuestionario de estimación de afrontamiento COPE, elaborado por Carver, Scheier y Weintraub (1989) que consta de 52 ítems, de formato tipo Likert con 4 puntos de calificación, las cuales permiten medir tres estilos de afrontamiento: estilo enfocado en el problema, estilo focalizado en la emoción y el estilo evitativo.

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población de estudio

Bernal (2006) define a la población como el conjunto de elementos o casos, quienes se ajustan a criterios específicos y a los que se pretende generalizar los resultados del estudio. Para el presente estudio la población está conformada por 220 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

2.3.2 Muestra de investigación

La muestra es un subconjunto de la población o universo de estudio, de quienes se recolectaran los datos referentes a las variables. La muestra tiende a delimitarse y definirse previo a la recolección de datos, además la cantidad debe ser representativo a la población, Hernández, et al. (2014, p. 173). Para efectos del estudio se utilizó un muestra de 140 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017. Dicha muestra se estableció mediante una fórmula preliminar para poblaciones

finitas, para la cual se consideró los siguientes estimadores estadísticos:
 Nivel de confianza de 95% (Z=1.96) y 0.05 de error.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{s^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n=tamaño de la muestra

z=valor de distribución estandarizada.

p=proporción de la población con características de interés.

q=proporción de la población que no tienen características de interés.

N=tamaño de la población

s=error

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 220}{0.05^2 * (220 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 140$$

2.3.3 Muestreo

En la presente investigación se empleó el muestreo no probabilístico de tipo intencional. En dicho muestreo se desconoce la posibilidad (probabilidad) de que cada uno de los elementos que conforman la población puedan ser seleccionados en la muestra, (Soto, 2015). Asimismo es intencional debido a que la selección se realiza en función al criterio y conocimiento previo del investigador sobre las condiciones de las unidades que conforman la población de estudio. (Hernández, et. Al, 2014)

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recolección de datos consiste en el proceso minucioso orientado a recabar datos sobre atributos, variables y conceptos que permitan la comprobación de la hipótesis planteada en el estudio. (Hernández, et. Al, 2014)

2.4.1 Técnicas

En la presente investigación se empleará la encuesta como técnica de recolección de datos, esta misma será aplicada a la muestra de la investigación con el objetivo de recolectar información sobre ambas variables en estudio.

2.4.2 Instrumentos

Para la investigación se emplearán dos instrumentos para lograr la recolección de datos, el primero denominado Escala de estrés laboral (OIT – OMS), dicho instrumento nos permitirá obtener información sobre la variable estrés laboral; el segundo instrumento a emplear es el Inventario de Estimación de Afrontamiento COPE, de Carver, Scheier y Weintraub, a través del cual obtendremos información de importancia sobre la variable estilos de afrontamiento.

De lo antes mencionado, cabe recalcar que todo instrumento empleado para la recolección de datos debe reunir tres requisitos indispensables, tales como: validez, confiabilidad y objetividad. Referimos validez a que el instrumentos en mención mide lo que realmente pretende medir, confiabilidad es referida al grado de credibilidad que brinda dicho instrumento para la investigación y por último la objetividad se refiere al nivel en que el instrumentos es o no manipulable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que realizan el estudio.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Escala De Estrés Laboral De La OIT-OMS

Ficha Técnica

- **Nombre Original:** Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
- **Autor:** OIT-OMS –Ivancevich & Matteson
- **Procedencia:** España
- **Año:** 1989
- **Adaptación:** Suarez (2013), Erika Peña (2017)
- **Tiempo de aplicación:** Sin tiempo límite – 15 minutos aprox.
- **Número de Ítems:** 25
- **Forma de aplicación:** Aplicación individual y colectiva.
- **Ámbito de aplicación:** Organizacional e investigación.
- **Materiales:** Cuestionario, lápices.
- **Dimensiones:** Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.
- **Descripción:**

La escala de Estrés Laboral fue elaborada por la OIT-OMS, sustentada inicialmente por Ivancevich & Matteson, la cual se basa en el modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa de Siegrist; posteriormente en el año 2013 fue adaptada al medio peruano por Ángela Suarez, en 203 trabajadores de un Contact Center en Lima. La escala está compuesta por 25 preguntas que permiten medir la escala general del estrés laboral y las siete dimensiones que la componen: Clima organizacional (4 ítems), estructura organizacional (4 ítems), territorio organizacional (3 ítems), tecnología (3 ítems), influencia del líder (4 ítems), falta de cohesión (4 ítems), respaldo del grupo (3 ítems), valoradas a través de una escala tipo Likert de siete respuestas que toman el valor entre 1 hasta 7 como se presenta a continuación:

- 1 = si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 = si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 = si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 = si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 = si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 = si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 = si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

- **Validez y confiabilidad del instrumento**

Validez

En el estudio de Suarez (2013) se estableció la validez de contenido obteniendo un valor de 0,50, determinando que existe concordancia entre los jueces expertos; además se realizó la validez de constructo mediante el análisis factorial donde se obtuvo: un índice de KMO de 0.953 y la prueba de esfericidad de Bartlett muestra un índice Chi-cuadrado significativo ($\chi^2=4752.595$), lo que explica que la estructura matricial es apta. Dichos procedimientos determinaron que el instrumento mide lo que pretende medir, es decir la escala es válida.

En el presente estudio pasó por un proceso de validez de contenido a través de criterio de tres jueces expertos en el tema, con un nivel de validez por AIKEN 0.97; dicho procedimiento determinó la aplicabilidad de la escala.

Confiabilidad del Instrumento

En el estudio de Suarez (2013) se estableció la confiabilidad del instrumento donde se obtuvo un coeficiente de 0,917. En el presente estudio se realizó una prueba piloto en 312 trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana, dicho procedimiento permitió determinar la confiabilidad del instrumento, el índice de confiabilidad

(0,937) se realizó mediante el estadístico de alfa de Cronbach por ser el instrumento de escala politómica.

Instrumento II: Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE)

Ficha técnica

- **Nombre:** Inventario de Estimación de Afrontamiento - COPE.
- **Autores:** Charles Carver, Michael Scheier y Jagdish Weintraub.
- **Año:** 1989
- **Procedencia:** Miami, Estados Unidos
- **Aspectos que Evalúa:** Estilos de Afrontamiento al estrés.
- **Objetivo:** Evaluar los diferentes modos en que las personas responden frente a situaciones estresantes.
- **Aplicación:** Individual y Colectiva
- **Rango de Aplicación:** 16 años a más.
- **Tiempo de Aplicación:** 20 minutos
- **Total de ítems:** 52 distribuidos en 3 estilos y 13 estrategias.
- **Adaptación:** Cassaretto (2013), Erika Peña (2017)
- **Descripción del instrumento**

Es un cuestionario creado por Carver, Scheier y Weintraub (1989) basado en el modelo transaccional de Lazarus y Folkman y el modelo de autorregulación conductual de Bandura con la finalidad de evaluar estilos de afrontamiento que las personas utilizan en situaciones estresantes. Dicha prueba está formada por 52 ítems de formato tipo Likert con 4 puntos de calificación, las cuales se hallan distribuidos en tres áreas: Estilos centrados en el problema (20 ítems), estilo focalizado en la emoción (20 ítems) y estilos evitativo (12 ítems), que incluyen los trece factores que corresponden a las trece estrategias de afrontamiento propuestos por Carver et al. (1989). Para ello, el evaluado deberá contestar en base a los siguientes criterios: Casi nunca hago esto (1), A

veces hago esto (2), Usualmente hago esto (3), Hago esto con mucha frecuencia (4).

- **Validez y confiabilidad del instrumento**

Validez

En el estudio de Cassaretto (2013) se estableció la validez de contenido, mediante la opinión de cinco jueces expertos en el tema de la Pontificia Universidad Católica del Perú; los cuales determinaron su aplicabilidad del instrumento. Así mismo, en el presente estudio se realizó la validez de contenido a través de criterio de tres jueces expertos en el tema, con un nivel de validez por AIKEN 0.96 dicho procedimiento determinó la aplicabilidad del cuestionario.

Confiabilidad

En Cassaretto (2013) se realizó la confiabilidad por consistencia interna, utilizando el estadístico Alpha de Cronbach en vista que el instrumento tiene una escala politómica, con un valor de 0,856 indicando una fuerte confiabilidad del instrumento. En el presente estudio se realizó una prueba piloto en 312 trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana, dicho procedimiento permitió determinar la confiabilidad del instrumento, el índice de confiabilidad (0,913) se realizó mediante el estadístico de alfa de Cronbach por ser el instrumento de escala politómica.

2.5 Métodos de análisis de datos

La información obtenida fue procesada y analizada, respetando los procedimientos establecidos; los datos se presentan en tablas de doble entrada y en gráficos de barras según corresponda el método de análisis de datos, ajustándose a los criterios especificados por la universidad y por las normas APA. Cabe mencionar que luego de haber aplicado los

instrumentos de medición, se procedió a elaborar bases de datos en el Microsoft Excel y SPSS 22, en las que se realizaron los siguientes análisis:

Primero, se realiza el análisis de estadística descriptiva, para este proceso se utilizó el programa SPSS 22, el análisis se realizó con la finalidad de brindar respuesta a los objetivos descriptivos, asimismo la información se presenta en tablas de doble entrada y gráficos de barras, los cuales contienen la descripción del nivel de cada variable y sus dimensiones acorde a las frecuencias y porcentajes.

Luego del análisis descriptivo, se procede a realizar el análisis a través de estadística inferencial, para corroborar la hipótesis planteada en el estudio, el proceso inicia con la determinación del estadístico a utilizar, para lo cual se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, los resultados de dicho proceso determino que los datos no tienen una distribución de contraste normal, por ello la prueba de hipótesis se realizara con estadísticos no paramétricos, siendo en este caso Rho de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

Para la elaboración del estudio se tomó en consideración los criterios éticos que toda investigación científica debe tener. Dichos criterios fueron los siguientes:

La investigación contó con los permisos respectivos de las instituciones y personas involucradas en el estudio. En tal sentido las instituciones y las personas participantes fueron comunicadas de los objetivos del estudio, la relevancia y el tratamiento de los datos, resaltando en todo momento la reserva de los datos y la confidencialidad.

Los trabajadores que integraron la muestra aceptaron participar en la investigación de manera consciente y voluntaria, los cuales en señal de conformidad firmaron el consentimiento informado.

La investigación es beneficiosa para las personas, las instituciones involucradas y para la sociedad en general, por ello el estudio es útil.

La investigación no significo para los trabajadores afectación de carácter físico o psicológico; ni tampoco causo daños o perjuicios para la institución.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1 Descripción de los resultados de la variable 1: Estrés laboral

Tabla 1
Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	21,4%
Regular	72	51,4%
Alto	38	27,1%
Total	140	100,0%

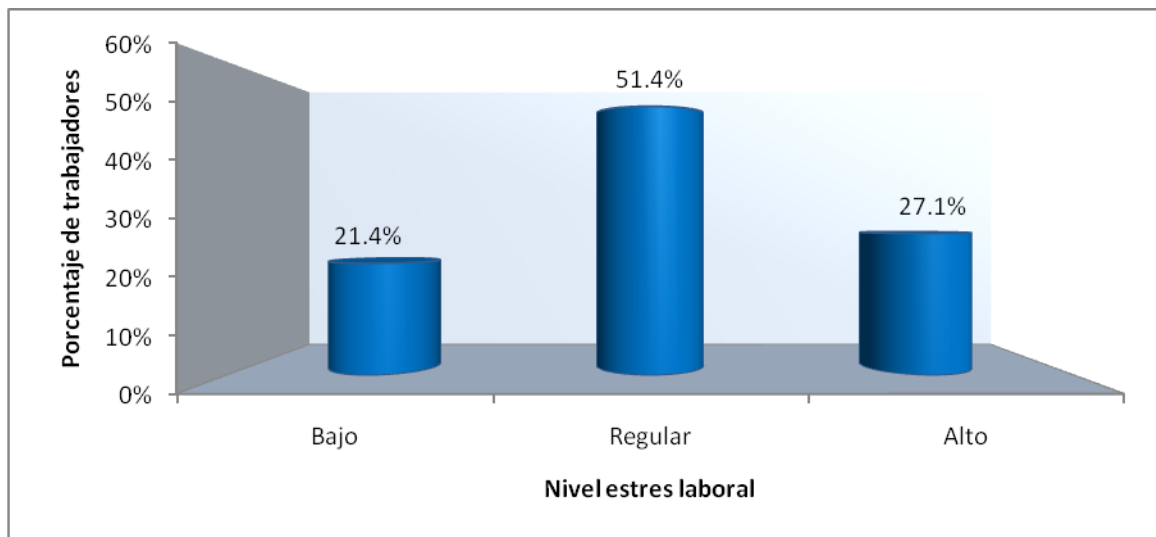


Figura 3. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel del estrés laboral.

De la tabla 1 y figura 3, se observa los resultados obtenidos sobre la variable estrés laboral en los 140 trabajadores, de ello el 51,4% (72) presenta un nivel de estrés categorizado como regular, el 27,1% (38) experimenta un nivel alto de estrés y finalmente el 21,4% (30) presenta un nivel bajo de estrés.

De los resultados se concluye que el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, es regular con tendencia a presentar niveles altos.

Tabla 2
Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral por dimensiones

Dimensiones del estrés laboral	C.O		E.O		T.O		T		I.L		F.C		R.G	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Bajo	36	25,7	32	22,9	20	14,3	34	24,3	35	25,0	35	25,0	35	25,0
Regular	72	51,4	70	50,0	61	43,6	65	46,4	75	53,6	75	53,6	67	47,9
Alto	32	22,9	38	27,1	59	42,1	41	29,3	30	21,4	30	21,4	38	27,1
Total	140	100,0	140	100,0	140	100,0	140	100,0	140	100,0	140	100,0	140	100,0

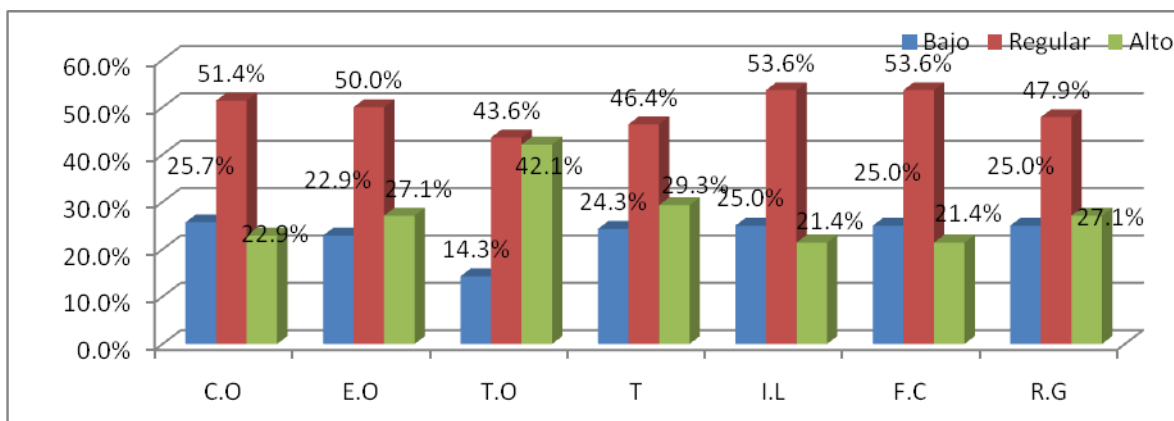


Figura 3. Distribución porcentual de trabajadores según el nivel de estrés laboral por dimensiones

De la tabla 2 y figura 4, se muestran los niveles de estrés laboral por dimensiones, de ello se aprecia que existe un grupo mayoritario de trabajadores que perciben un nivel de estrés regular en las dimensiones clima organizacional (51,4%), estructura organizacional (50%), territorio organizacional (43,6%), tecnología (46,4%), influencia del líder (53,6%), falta de cohesión (53,6%) y respaldo de grupo (47,9%). Además la dimensión que presenta niveles más altos de estrés es la dimensión territorio organizacional.

De lo anterior, los resultados descriptivos obtenidos permite concluir que el nivel de estrés laboral por dimensiones en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, es regular.

3.2.2 Descripción de los resultados de la variable 2: Estilos de afrontamiento

Tabla 3
Distribución de frecuencias y porcentajes de los estilos de afrontamiento

Estilos de afrontamiento	Frecuencia	Porcentaje
Estilo centrado en el problema	70	50,0%
Estilo centrado en la emoción	45	32,1%
Estilo evitativo	25	17,9%
Total	140	100,0%

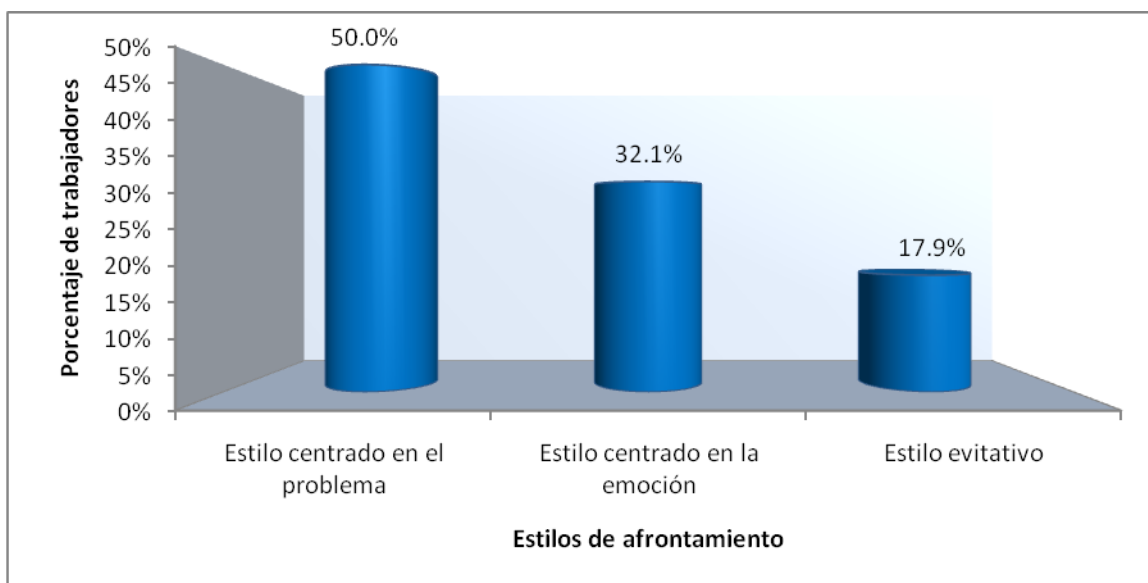


Figura 4. Distribución porcentual de los trabajadores según los estilos de afrontamiento.

De la tabla 3 y figura 5, se observa los resultados obtenidos sobre la variable estilos de afrontamiento en los 140 trabajadores, de ello el 50,0% (70) utiliza un estilo centrado en el problema, el 32,1% (45) prefiere utilizar un estilo centrado en la emoción y finalmente el 17,9% (25) utiliza un estilo evitativo.

De los resultados se concluye que el estilo de afrontamiento predominante en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, es estilo centrado en el problema, seguido del estilo centrado en la emoción.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 4
Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las variables.

		Estrés								E. C.	E. C.	Estilo
		Laboral	C.O	E.O	T.O	T	I.L	F.C	R.G	problema	emoción	evitativo
N		140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
Parámetros normales ^{a,b}	Media	74,53	11,54	12,05	8,24	9,14	11,86	12,69	9,01	51,14	50,53	29,99
	Desviación estándar	28,928	5,418	5,250	3,476	4,055	5,452	5,445	4,513	6,513	8,033	5,028
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,100	,101	,159	,133	,116	,122	,122	,153	,095	,138	,156
	Positivo	,100	,101	,159	,133	,116	,122	,122	,153	,087	,106	,096
	Negativo	-,045	-,082	-,070	-,066	-,069	-,075	-,086	-,092	-,095	-,138	-,156
Estadístico de prueba		,100	,101	,159	,133	,116	,122	,122	,153	,095	,138	,156
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,004 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 4, se observan el comportamiento de las variables estrés laboral, dimensiones y los estilos de afrontamiento en relación a la distribución en la curva normal, de donde se aprecia que todos los índices de significancia (Sig.) son inferiores a 0,05, lo que nos indica que la distribución de los datos no corresponde a un contraste normal. Por lo tanto, la correlación de las variables (prueba de hipótesis) se realiza con estadísticos no paramétricos, en este caso Rho de Spearman.

3.2.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe correlación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

Tabla 5

Correlación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento

			Estilo centrado en el problema	Estilo centrado en la emoción	Estilo evitativo
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-0,447**	0,293**	0,318**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados de la tabla 5, nos permite observar que entre el estrés laboral y estilos de afrontamiento existe una correlación estadísticamente significativa ($p < 0,05$). Por otro lado, sobre el tipo de relación entre las variables se evidencia que el estrés laboral y el estilo centrado en el problema ($r = -0,447^{**}$) tiene una correlación inversa; entre el estrés laboral con el estilo centrado en la emoción ($r = 0,293^{**}$) y con el estilo evitativo ($r = 0,318^{**}$) existen correlaciones directas. Por otro lado, el nivel de correlación de las variables es moderada.

Prueba de hipótesis específica

H_{E1}: Existe correlación significativa entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

Tabla 6

Correlación entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento

			Estilo centrado en el problema	Estilo centrado en la emoción	Estilo evitativo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	-,328**	,322**	,150
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,077
	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	-,293**	,242**	,233**
		Sig. (bilateral)	,000	,004	,006
	Territorio organizacional	Coeficiente de correlación	-,193*	,314**	,273**
		Sig. (bilateral)	,022	,000	,001
	Tecnología	Coeficiente de correlación	-,311**	,180*	,141
		Sig. (bilateral)	,000	,033	,095
	Influencia del líder	Coeficiente de correlación	-,366**	,156	,224**
		Sig. (bilateral)	,000	,066	,008
Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	-,321**	,188*	,193*	
	Sig. (bilateral)	,000	,026	,022	
Respaldo del grupo	Coeficiente de correlación	-,344**	,283**	,267**	
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,001	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados obtenidos muestran que existencorrelacionesentre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Sobre ello, el estilo centrado en el problema se relaciona de manera inversa con el clima organizacional ($r = -0,328$),

estructura organizacional ($r = -0,293$), territorio organizacional ($r = -0,193$), tecnología ($r = -0,311$), influencia del líder ($r = -0,366$), falta de cohesión ($r = -0,321$) y respaldo del grupo ($r = -0,344$). Por otro lado, el estilo centrado en la emoción se relaciona de manera directa con el clima organizacional ($r = 0,322$), estructura organizacional ($r = 0,242$), territorio organizacional ($r = 0,314$), tecnología ($r = 0,180$), falta de cohesión ($r = 0,188$) y respaldo del grupo ($r = 0,283$). Finalmente, el estilo evitativo se relaciona de manera directa con la estructura organizacional ($r = 0,233$), territorio organizacional ($r = 0,273$), influencia del líder ($r = 0,224$), falta de cohesión ($r = 0,193$) y respaldo del grupo ($r = 0,267$). Por otro lado, el nivel de correlación entre las áreas y los estilos de afrontamiento es moderado.

La significancia de p valor (sig.) muestra que entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento el valor es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis. Es decir, existe correlación significativa entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha realizado un análisis de carácter descriptivo e inferencial sobre las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

En primer lugar, el análisis descriptivo sobre la variable estrés laboral, da muestra que los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, presentan un nivel regular de estrés; es decir sobre el patrón de reacciones físicas, psicológicas y emocionales que tiene el trabajador ante exigencias y presiones del trabajo, las cuales sobrepasan sus recursos personales, poniendo a prueba su capacidad de afrontamiento ante situaciones adversas (OMS, 2008). Estos hallazgos podrían indicar que la mayoría de los trabajadores cuentan con pocos recursos y herramientas para afrontar de manera adecuada las exigencias y demandas del entorno laboral. Los resultados obtenidos en el presente estudio se respaldan en los hallazgos de Muñoz y Correa (2012), Gonzales (2014), Chávez (2016), quienes encontraron en sus investigaciones niveles promedios con tendencia a alto sobre el estrés laboral en otros contextos.

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, se encontró la predominancia de los niveles regulares en lo que respecta al estrés generado por las características del clima organizacional, sobre la estructura que tiene la organización, el territorio de la organización, los medios tecnológicos, sobre la influencia del líder, la falta de cohesión y sobre el respaldo que recibe del grupo. Al respecto, OIT (2016) sostuvo que el estrés en el trabajo representa uno de los principales problemas a los que se enfrentan las personas, las organizaciones y la sociedad en general. Por ello, los efectos adversos tienen a manifestarse de múltiples formas, desde desmotivación, insatisfacción, hasta problemas de ansiedad, enfermedades circulatorias, gastrointestinales, problemas psicosomáticos, etc.

En segundo lugar, el análisis descriptivo de la variable estilos de afrontamiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2017; dan muestra que el estilo más usado es el centrado en el problema, seguido del estilo centrado en la emoción y en un menor porcentaje el estilo evitativo. Es decir, predomina en la población el estilo que está centrado en la modificación de la situación estresante y la relación que existe con el entorno, lo cual está orientado a amortiguar los efectos de los eventos exigentes o estresantes, (Carver, Scheier y Weintraub, 1989). Sin embargo, existe un porcentaje considerable de los trabajadores que cuando se enfrentan a situaciones estresantes tienden a utilizar el estilo basado en reducir la tensión causada por el evento estresante, lo que conlleva a que los individuos orienten sus esfuerzos principalmente a modificar la interpretación de la realidad y con ello se genere un cambio en las reacciones emocionales, (Carver, Scheier y Weintraub, 1989). Además, un porcentaje menor de trabajadores, utilizan un estilo centrado en la evitación y huida del problema y de las consecuencias del mismo, (Carver, Scheier y Weintraub, 1989), estos hallazgos concuerdan con los encontrados por Teixeira, et al. (2016) quienes en el afán de estudiar los estilos de afrontamiento al estrés, concluyeron que el estilo predominante en su población es el estilo centrado en el problema seguido del estilo centrado en la emoción. Sin embargo, difieren por los encontrados por López y Téllez (2015) quienes concluyeron que los estilos más usados en su grupo estudiado fueron el estilo centrado en la emoción y el estilo evitativo.

En tercer lugar, con respecto a la hipótesis general, el análisis inferencial de los datos dan muestra que el estrés laboral presentan correlaciones estadísticamente significativas con el estilo centrado en el problema siendo esta una correlación inversa; además correlaciones significativas y directas con el estilo centrado en la emoción y el estilo evitativo. Es decir, el patrón de reacciones físicas, psicológicas y emocionales que tiene el trabajador ante exigencias y presiones del trabajo (OMS, 2008), se relaciona de

manera inversa o negativa con el estilo que está centrado en la modificación de la situación estresante y la relación que existe con el entorno, (Carver, Scheier y Weintraub, 1989); también se relaciona de manera directa o positiva con el estilo basado en reducir la tensión causada por el evento estresante (Carver, Scheier y Weintraub, 1989); además se relaciona de manera directa con el estilo centrado en la evitación y huida del problema y de las consecuencias del mismo. En otros estudios realizados sobre estas variables, se encontró resultados similares al encontrado en la presente investigación, como es el caso de Teixeira, et al. (2016), López y Téllez (2015), Fernández (2012), Gallegos (2014); quienes concluyeron que niveles bajos de estrés están relacionados con el estilo focalizado en el problema y los niveles altos de estrés están asociados con el predominio del estilo focalizado en la emoción o con el estilo evitativo. Al respecto, el estrés es una variable que se encuentra asociada a muchos factores e influye en los diferentes procesos organizacionales, así lo sostienen Gonzales (2014) y Chávez (2016) quienes concluyeron en sus estudios que el estrés influye directamente en el desempeño y productividad de la organización; del mismo modo, Quispe (2016) encontró relaciones significativa e inversas entre el estrés y el clima organizacional. En tal sentido, frente a situaciones elevadas de estrés los individuos podrían utilizar menos el estilo centrado en el problema y a utilizar con mayor frecuencia el estilo centrado en la emoción y el estilo evitativo; por el contrario frente a niveles bajos de estrés los trabajadores tienden a utilizar más el estilo centrado en el problema y en menor grado los estilos centrados en la emoción y evitativo.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica, el análisis inferencial da muestra que los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana 2017, presentan una correlaciones significativa entre las dimensiones del estrés como el clima, la estructura, el territorio, la tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo y los estilos de afrontamiento (centrado en el problema, centrado en la

emoción y evitativo). Es importante precisar que las dimensiones del EL se correlacionan de manera significativa y directa con los estilos centrados en la emoción y evitativo a diferencia de la correlación que existe entre las dimensiones del estrés laboral y el estilo centrado en el problema que evidencia una correlación inversa. Es decir frente a niveles bajos de estrés en cualquier de las dimensiones del estrés los trabajadores tienden a utilizar un estilo centrado en el problema; por lo contrario frente a niveles elevados en cualquiera de las áreas, los estilos predominante tienden a ser el centrado en la emoción y el estilo evitativo. Los resultados encontrados concuerdan con los de Teixeira, et al. (2016), quien concluyó en su investigación que los niveles bajos en las áreas del estrés laboral se relacionan con las estrategias focalizada en el problema; así mismo, los niveles altos de estrés están asociados con el predominio de las estrategias centrada en la emoción.

V.CONCLUSIONES

Primera

De los resultados se concluye que el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, es regular con tendencia a presentar niveles altos. Así mismo, el nivel de estrés por dimensiones en la mayoría de los trabajadores fue el nivel regular.

Segunda

De los resultados se concluye que el estilo de afrontamiento predominante en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017, es estilo centrado en el problema, seguido del estilo centrado en la emoción.

Tercera

Se determinó que existen correlaciones significativas entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017. Con el estilo centrado en el problema el estrés se relaciona de manera inversa ($r=-0,447$ y $p= 0,000$), con los estilos centrados en la emoción ($r=0,293$ y $p= 0,000$) y evitativo ($r=0,318$ y $p= 0,000$) se relaciona de manera directa.

Cuarta

Se determinó que existen correlaciones significativas entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017. Las áreas del estrés se relacionan de manera inversa con el estilo centrado en el problema y de manera directa con el estilo centrado en la emoción y el estilo evitativo, ($p <0,05$).

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Dar a conocer los resultados obtenidos en la presente investigación, a los responsables del área administrativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana, para ser tomados como parte de un diagnóstico situacional. El conocimiento del estado de las variables en los trabajadores es importante para poder plantear intervenciones de manera objetiva.

Segunda:

Se recomienda a los directivos del área administrativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana, dar a conocer los resultados encontrados a los trabajadores del área, para concientizar sobre la problemática, explicar las consecuencias y proponer las soluciones que se plantean para mejorar la situación actual del estrés laboral y la manera como se afronta.

Tercera:

Se recomienda al área de recursos humanos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, planificar y ejecutar programas de intervención orientados a reducir los niveles de estrés tanto en el 51,4% de los trabajadores que presentan un nivel regular, como también en el 27,1% de los trabajadores que experimentan niveles altos de estrés, así como el estado de cada una de sus dimensiones.

Cuarta:

Se recomienda al área de recursos humanos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, planificar y ejecutar programas de intervención orientados a promover y desarrollar el uso de estrategias de afrontamiento activas, es decir afrontamiento centrado en el problema, para que los trabajadores tengan mayores recursos para manejar sus estados de estrés.

Quinta:

A futuros investigadores, se recomienda utilizar una muestra mayor, donde se incluya variables socio demográficas como edad, sexo, tiempo de servicio. Para que se tenga resultados más específicos. Así mismo, se recomienda el análisis de las variables mediante un diseño correlacional causal, para determinar el nivel de influencia o dependencia de las mismas.

VII.REFERENCIAS

- Alonso, F. (2008). *¿Por qué Trabajamos?: El trabajo entre el estrés y la felicidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Arias, W. Masías, A. y Justo, O. (2014). Felicidad, síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada. *Avances de psicología*, 22 (1), 75-88
- Bernal, C. (2006). *Metodología de investigación*. México D.F: Pearson educación
- Carrasco, C. (2001). *Estrés laboral: Santiago de Chile*: LOM ediciones
- Carver, C. Scheier, M. & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (2), 267- 283
- Cassaretto 2013). *Relación entre estrés, problemas más frecuentes y afrontamiento en estudiantes de psicología*. (Tesis de maestría), Pontificia universidad Católica del Perú, Lima, Perú
- Chávez, L. (2016). *Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A, 2015*. (Tesis maestría, Universidad Privada de Tacna) recuperada de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Comín, E., De la Fuente, I. y Gracia, A. (2013). *El estrés y riesgo para la salud*. Madrid: Maz.
- Costa, P. & McCrae, R. (1996). *Personality and coping: a reconceptualization*. New York: Wiley.

- Cuevas, M. y García, T. (2012). *Perspectivas psicológicas del estrés*. Recuperado de <http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/19%20CUEVA%20TORRES%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Fernández, E. (2012). *Estrés y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería*. (Tesis doctoral, Universidad de León), recuperada de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%84DEZ,%20MAR%C3%84DA%20ELENA.pdf?sequence>
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante, España: Club Universitario
- Fierro, A. (1996). *La alianza cognitivo-conductual y la psicología de la acción*. Barcelona: Paidós.
- Gallegos, A. (2014). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores de una empresa del sector privado de la ciudad de Arequipa*. (Tesis de maestría), Universidad Católica San Pablo, Arequipa – Perú.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. (Tesis maestría, Universidad Rafael Landívar), recuperad de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. (2ª ed.). Barcelona: Martínez Roca.
- Leibovich, N. Schmidt, V. y Marro, C. (2002). *Afrontamiento*. Buenos Aires: Eudeba

- León, J. Medina, S. Barriga, S. Ballesteros, A. y Herrera, I. (2006). *Psicología de la salud y de la calidad de vida*. Barcelona: UOC.
- Llaneza, F. J. (2009) *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. España, Ediciones Lex Nova S.A.
- López, A. y Ayensa, J. (2008). *Un método para anticiparse al estrés: el modelo de Siegrist*. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/2/2/3/pd0000021223.pdf>
- López, D. y Téllez, Y. (2015). Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de una institución gubernamental. *Revista psicología científica*. 17, <http://www.psicologiacientifica.com/estres-laboral-estrategias-afrontamiento-personal-enfermeria/>
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés*. (3ª ed.). Madrid: Confemetal.
- Morán, C. Landero, R. y Gonzáles, M. (2010). *COPE – 28: Un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE*. *Universitas Psychologica*, 9, (2), pp. 543 -552, Bogotá – Colombia.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. (6ª ed.). México D.F: Thompson Editores.
- Muñoz, C. y Correa, C. (2012). Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3 (2), 226 - 242.
- Organización Mundial de la Salud (2008). *Protección de la salud de los trabajadores, Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/971650_spa.pdf

- Organización Mundial de la Salud (2014). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>
- Organización internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Turín, Italia: OIT
- Pérez, C. Morales, H. y Wetzeel, M. (2002). Estilos de afrontamiento y estatus performance en un grupo de pacientes hospitalizados. *Revista de Psicología de PUCP*, 20 (1), 94 -134.
- Prieto, L. (2007). *Autoeficacia*. Madrid: Narcea.
- Quiros, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto*. (Tesis de licenciatura), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Quispe, S. (2016). *Estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (Tesis licenciatura), Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú.
- Selye, H (1974). *Stress without Distress*. Londres: Hodder &Stoughtom.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*.(2ª ed.). Lima: Diograf.
- Suárez, A. (junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Teixeira, C. Gherardi, E. Pereira, S. Cardoso, L. y Reisdorfer, E. (Octubre, 2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Revista electrónica*

trimestral de enfermería, 44, 288 –298, Recuperada de
<http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion3.pdf>

XIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrés Laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

AUTOR: Erika Francisca Peña Palacios.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES				
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés Laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Cuáles es el estilo de afrontamiento predominante en los trabajadores administrativos de la</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe correlación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.</p>	Variable 1: estrés laboral				
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Describir el nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Existe correlación significativa entre las dimensiones del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.</p>	Dimensión	Indicadores	ítem	Escala	Nivel y rangos
	<p>Determinar el estilo de afrontamiento predominante en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima</p>		Clima Organizacional	Objetivos, Metas, misión, políticas generales	1,10,11,20	Nominal - politómica	Bajo (25 – 51)
			Estructura organizacional	Comunicación, procesos, jerarquías	2,12,16,24		
				Territorio organización	Mejora de las condiciones ambientales del trabajo	3,15,22	regular (52 – 89)
			Tecnología	Nuevas tecnologías, conocimientos técnicos	4,14,25	Alto (90–175)	
			Influencia del líder	Supervisión, control, toma de decisiones	5,6,13,17		

<p>Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017?</p> <p>¿Que la relación existe entre las dimensiones del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.</p>	<p>Metropolitana, 2017.</p> <p>Determinar la relación existente entre las dimensiones del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.</p>		<p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p>	<p>Colaboración mutua, trabajo en equipo, presión grupal.</p> <p>Respaldo de grupo, protección del grupo, ayuda técnica del grupo.</p>	<p>7,9,18,21</p> <p>8,19,23</p>
---	--	--	--	--	---------------------------------

variable 2: Estilos de afrontamiento

Dimensión	Estrategias	Ítema	Escala y valores	Nivel - Rango
Estilo centrado en el problema	Afrontamiento activo	1, 14, 27 y 40		
	La planificación	2, 15, 28 y 41		
	Supresión de actividades competentes	3, 16, 29 y 42		
	Postergación de afrontamiento	4, 17, 30 y 43		
	Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales	5, 18, 31 y 44	Casi nunca hago esto (1)	Estilo con mayor puntuación será el predominante.
Estilo centrado en la emoción	Búsqueda de apoyo social por razones emocionales.	6, 19, 32 y 45		
	Re-interpretación positiva y crecimiento.	7, 20, 33 y 46	A veces hago esto (2).	
	Aceptación.	8, 21, 34 y 47		
	Acudir a la religión.	9, 22, 35 y 48		
	Negación.	11, 24, 37 y 50	Usualmente hago esto (3)	
Estilo evitativo	Enfocar y liberar emociones	10, 23, 36 y 49	Hago esto con mucha frecuencia (4)	
	Desentendimiento conductual	12, 25, 38 y 51		
	Desentendimiento mental	13, 26, 39 y 52		

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>DISEÑO: El diseño es no experimental, de corte transversal, descriptivo correlación.</p>	<p>POBLACIÓN: 220 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017. TAMAÑO DE MUESTRA: 140 trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017. TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico de tipo intencional.</p>	<p>Variable1: Estrés laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS Autor: OIT/OMS Año: 1989</p> <p>Variable 2: Estilo de afrontamiento Técnicas: Encuesta Instrumentos: Inventario de Estimación de Afrontamiento - COPE. Autor: CarverScheier y Weintraub. Año: 1989</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de tablas y gráficos - Distribución de frecuencias <hr/> <p>INFERENCIAL: Contrastación de hipótesis</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba de normalidad de KolmogorovSmirnov - Rho de Spearman <hr/>

Anexo 2: Instrumento 1

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

(OIT-OMS –Ivancevich&Matteson España 1989)

Adaptado por: Erika Peña Palacios

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	RESPUESTA
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de	

	la empresa me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

Anexo 3: Instrumento 2

INVENTARIO ESTIMACIÓN DE AFRONTAMIENTO COPE

(Carver, Scheier y Weintraub, 1989, Miami, Estados Unidos)

Adaptado por: Erika Peña Palacios

Instrucciones:

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.

Hay muchas maneras de manejar esas situaciones. Este cuestionario te pide indicar que es lo que tú generalmente haces o sientes cuando experimentas este tipo de situaciones.

Naturalmente, en diferentes situaciones reaccionas de forma diferentes, pero piensa qué es lo que habitualmente haces tú.

A continuación encontraras una serie de afirmaciones sobre cómo actuar o sentir en esas situaciones. Señala en cada una de ellas si coinciden o no con tu 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.

ELIGE LA RESPUESTA MÁS ADECUADA PARA TI.

Qué es lo que *tú generalmente* haces o sientes cuando experimentas situaciones difíciles, estresantes.

MUCHAS GRACIAS, SU PARTICIPACIÓN ES DE SUMA IMPORTANCIA.

AFIRMACIONES	1	2	3	4
1.- Me esfuerzo mucho con tal de superar mis problemas.				
2.- Trato de encontrar cuáles son las cosas que tengo que hacer para solucionar mis problemas.				
3.- Me dedico solamente a mis problemas y dejo de lado todo lo demás.				
4.- Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo que me ayude a solucionar mis problemas.				
5.- Pregunto a personas con problemas similares a los míos lo que hicieron para solucionarlos.				
6.- Le cuento a alguien cómo me siento.				
7.- Trato de encontrar el lado positivo e mis problemas.				
8.- Aprendo a vivir con mis problemas.				
9.- Le pido a Dios que me ayude.				
10.- Me molesto y expreso todo lo que siento.				
11.- Me rehúso a creer que eso ha sucedido.				
12.- dejo de esforzarme por conseguir lo que quiero.				
13.- Me dedico al trabajo o hago otra cosa para no pensar en mis problemas.				
14.- Me esfuerzo mucho por hacer algo respecto a mis problemas.				
15.- Pienso bien en las cosas que tengo que hacer para solucionar mis problemas.				
16.- Me dedico totalmente a mis problemas y, si en necesario, dejo de lado otras cosas.				
17.- No hago nada hasta que la situación se aclare.				
18.- Le pido a alguien que me aconseje sobre lo que tengo que hacer.				
19.- Busco el apoyo de amigos o parientes.				
20.- Trato de entender mis problemas de otra manera para que se vean más positivos.				
21.- Acepto mis problemas y el hecho de que no puedo cambiarlos.				
22.- Pongo mi confianza en Dios.				
23.- Expreso lo que siento.				
24.- Me hago la idea de que nada ha ocurrido.				
25.- Dejo de intentar conseguir lo que quiero.				
26.- Me voy al cine o veo televisión para no pensar tanto en mis problemas.				

27.- Hago paso a paso lo que debe hacerse para solucionar mis problemas.				
28.- Pienso bien en lo que tengo que hacer para resolver mis problemas.				
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 quien pueda darme más información sobre la situación.				
32.- Le cuento a alguien cómo me siento.				
33.- Aprendo algo bueno de mis problemas.				
34.- Me hago la idea de que el hecho ya sucedió.				
35.- Trato de encontrar consuelo en mi religión.				
36.- Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento.				
37.- Hago como si ningún problema hubiera ocurrido.				
38.- Reconozco que no puedo más con mis problemas y dejo de hacer algo por resolverlos.				
39.- Pienso en cosas diferentes a mis problemas.				
40.- Hago lo que tengo que hacer para solucionar mis problemas.				
41.- Pienso en cómo podría enfrentar mejor mis problemas.				
42.- Trato de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos por resolver mis problemas.				
43.- Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente.				
44.- Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto sobre mis problemas.				
45.- Voy donde alguien que me acepte y me comprenda.				
46.- Trato que los problemas vividos me ayuden a madurar.				
47.- Acepto la realidad de lo sucedido.				
48.- Rezo más que de costumbre.				
49.- Me molesto y me doy cuenta de ello.				
50.- Me digo "no puedo creer que esto me esté pasando a mí".				
51.- Me esfuerzo menos por solucionar mis problemas.				
52.- Duermo más de lo usual.				

Prueba piloto

Anexo 4: Análisis psicométrico de la escala estrés laboral de OIT/OMS

Tabla 7

Resultados de la validación de la escala estrés laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Juez 1	Aplicable
Juez 2	Aplicable
Juez 3	Aplicable

Nota: la fuente se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

Tabla 8

Análisis de la confiabilidad de la escala estrés laboral de OIT/OMS

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,937	0,937	25

En la tabla se muestran los resultados de los coeficientes de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna alfa de Cronbach donde se obtuvo un índice de 0,937 el cual es alto.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la escala estrés laboral de OIT/OMS

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Estrés General	312	25	158	72,93	27,905
Clima organizacional	312	4	26	11,18	4,970
Estructura organizacional	312	4	26	11,94	5,115
Territorio organizacional	312	3	19	7,16	3,270
Tecnología	312	3	20	9,05	4,019
Influencia líder	312	4	27	11,79	5,494
Cohesión	312	4	27	12,79	5,385
Respaldo del grupo	312	3	21	9,00	4,453
N válido (por lista)	312				

En la tabla, se observa el análisis descriptivo para la escala estrés laboral, con respecto a la escala general el puntaje oscilan entre 25 y 158, con una media de 72,93 y una desviación estándar de 27,905. Con respecto a las dimensiones los resultados obtenidos fueron: clima organizacional (Min = 4, Max. 26, Media = 11,18 y DS = 4.970); estructura organizacional (Min = 4 , Max. 26, Media= 11,94 y DS = 5,115), territorio organizacional (Min = 3 , Max. 19, Media = 7,16 y DS = 3,270), tecnología (Min = 3 , Max. 20, Media= 9,05 y DS = 4,019), influencia del líder (Min = 4 , Max. 27, Media= 11,79 y DS = 5,494), cohesión (Min = 4 , Máx. 27, Media= 12,79 y DS = 5,385), respaldo del grupo (Min = 3 , Máx. 21, Media= 9,00 y DS = 4,453).

Tabla 10

Correlación ítem – test para la escala estrés laboral de OIT/OMS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	70,40	737,675	,523	,936
E2	70,52	738,919	,485	,936
E3	70,39	736,785	,519	,936
E4	70,04	718,892	,614	,935
E5	70,33	737,642	,453	,937
E6	70,12	725,509	,523	,936
E7	69,75	726,780	,500	,936
E8	69,69	704,799	,668	,934
E9	69,63	711,641	,612	,935
E10	69,73	693,606	,773	,932
E11	70,17	718,006	,695	,934
E12	70,04	709,076	,649	,934
E13	69,64	709,896	,608	,935
E14	70,31	721,436	,588	,935
E15	70,53	731,517	,552	,935
E16	69,96	708,493	,641	,934
E17	69,82	708,791	,639	,934
E18	69,05	692,740	,723	,933
E19	69,84	708,384	,700	,933
E20	70,22	729,163	,534	,936
E21	70,47	727,549	,575	,935
E22	70,70	739,870	,510	,936
E23	70,24	725,418	,560	,935
E24	69,26	713,883	,544	,936
E25	69,38	711,150	,604	,935

En la tabla, se muestra los resultados de la validez de constructo mediante el método total – elemento, el cual tiene por objetivo establecer en qué grado cada ítem contribuye a la validez de la escala total, determinando si el instrumento mide lo que pretende medir. En tal sentido, las correlaciones entre cada elemento con la escala total son altas (sig. $p < 0,000$); así mismo el alfa de Cronbach si se elimina el ítem tiende disminuir, por ello se mantiene la estructura de la escala y no se elimina ningún ítem. Los resultados permiten concluir que el instrumento es válido.

Tabla 11

Rangos y niveles para la escala estrés laboral de OIT/OMS

Niveles	Rangos
Bajo	0 - 51
Regular	52 - 89
Alto	90 - 154

En tabla, se observa los rangos y niveles para la escala de estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima. De ello, las puntuaciones entre 0 y 51 corresponden al nivel bajo, del 52 al 89 corresponden al nivel regular y finalmente las puntuaciones de 90 a más corresponden a un nivel alto de estrés laboral.

Prueba piloto

Anexo 4: Análisis psicométrico del cuestionario de estimación de afrontamiento COPE

Tabla 12

Resultados de la validación del Inventario de Estimación de Afrontamiento - COPE.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Juez 1	Aplicable
Juez 2	Aplicable
Juez 3	Aplicable

Nota: la fuente se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

Tabla 13

Análisis de la confiabilidad del cuestionario de estimación de afrontamiento COPE

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,913	0,907	52

En la tabla, se muestran los resultados de los coeficientes de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna alfa de Cronbach donde se obtuvo un índice de 0,913 el cual es alto.

Tabla 14

Análisis descriptivo del cuestionario de estimación de afrontamiento COPE

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Centrado en el problema	312	24	75	52,18	6,343
Centrado en la emoción	312	22	76	50,47	8,438
Estilo evitativo	312	15	42	29,74	4,697
N válido (por lista)	312				

En la tabla, se observa el análisis descriptivo para cuestionario de estimación de afrontamiento COPE. En lo concierne al estilo centrado en el problema los puntajes oscilan entre 24 y 75, con una media de 52,18 y una desviación estándar de 6,343; el estilo centrado en la emoción los puntajes están entre 22 y 76, con una media de 50,47 y una desviación estándar de 8,438; finalmente con respecto al estilo evitativo los puntajes están entre 15 y 42, con una media de 29,74 y una desviación estándar de 4,697.

Tabla 15

Correlación ítem – test para el cuestionario de estimación de afrontamiento Cope

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
cope1	129,65	315,469	,339	,912
cope2	129,54	315,844	,317	,912
cope3	130,54	318,487	,269	,913
cope4	130,02	315,244	,332	,912
cope5	129,60	318,171	,304	,912
cope6	130,07	319,731	,442	,915
cope7	129,82	305,755	,576	,909
cope8	130,36	306,848	,507	,910
cope9	129,68	295,145	,776	,907
cope10	129,92	308,280	,626	,909
cope11	130,29	317,982	,321	,912
cope12	130,81	326,353	,443	,915
cope13	129,59	327,470	,576	,913
cope14	129,59	327,021	,362	,913
cope15	129,55	322,769	,072	,910
cope16	130,45	318,930	,263	,913
cope17	130,79	322,246	,230	,914
cope18	130,03	320,321	,458	,914
cope19	130,00	330,846	-,232	,916
cope20	129,74	309,119	,501	,910
cope21	130,67	325,823	-,421	,915
cope22	129,69	298,345	,742	,907
cope23	129,95	297,988	,739	,907
cope24	130,64	322,951	,149	,913
cope25	130,99	325,923	-,322	,914
cope26	129,81	303,024	,615	,909
cope27	129,49	321,254	,160	,913
cope28	129,18	315,998	,485	,911
cope29	129,78	310,925	,497	,910
cope30	129,80	301,978	,642	,908
cope31	129,48	321,517	,451	,914
cope32	129,18	316,225	,474	,911
cope33	129,79	311,035	,492	,910
cope34	129,86	306,625	,743	,908

cope35	129,70	298,539	,732	,907
cope36	129,80	302,634	,627	,909
cope37	129,49	321,633	,345	,914
cope38	129,17	316,478	,469	,911
cope39	129,79	311,035	,492	,910
cope40	129,85	307,059	,730	,909
cope41	129,81	301,987	,641	,908
cope42	129,48	321,871	,438	,914
cope43	129,18	316,152	,477	,911
cope44	129,78	311,510	,478	,911
cope45	129,86	306,780	,736	,908
cope46	129,40	316,793	,371	,912
cope47	129,52	323,112	,395	,914
cope48	129,69	299,090	,722	,907
cope49	129,78	312,104	,460	,911
cope50	129,86	308,175	,698	,909
cope51	129,80	303,605	,602	,909
cope52	129,49	322,611	,410	,910

En la tabla, se muestra los resultados de la validez de constructo mediante el método total – elemento, el cual tiene por objetivo establecer en qué grado cada ítem contribuye a la validez de la escala total, determinando si el instrumento mide lo que pretende medir. En tal sentido, las correlaciones entre cada elemento con la escala total son altas (sig. $p < 0,000$); así mismo el alfa de Cronbach si se elimina el ítem tiende disminuir, por ello se mantiene la estructura de la escala y no se elimina ningún ítem. Los resultados permiten concluir que el instrumento es válido.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación, conducida por Erika Francisca Peña Palacios, Estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte, tiene como objetivo principal determinar la relación entre el estrés Laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017.

El proceso consiste en la aplicación de dos instrumentos, el primero el que mide el estrés laboral y el segundo que mide los estilos de afrontamiento, dicha información será utilizada para correlacionar ambas variables. La información que se obtenga será *confidencial* y no será utilizada con otro fin, fuera de los propuestos para la investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede indagar en cualquier momento al correo electrónico, erika_52_02@hotmail.com.

Desde ya agradecemos su participación.

Firma de la participante

Firma del investigador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 17 de julio de 2017

CARTA N° 391-2017/EP/PSI. UCV LN

Señora Lic.
Celeste Mallqui Palomares
Coordinadora del Programa Adulto Mayor
Municipalidad Metropolitana de Lima
Jr. Conde Superunda N° 446 – Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. PEÑA PALACIOS ERIKA FRANCISCA, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE LIMA", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

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

Atentamente,



[Firma]
Dra. **Lilith L. Cubas Romero**
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

[Firma]
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GERENCIA DE BIENESTAR SOCIAL
LIC. CELESTE MALLQUI PALOMARES
COORDINADORA

TCR/CCB

UCV.EDU.PE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

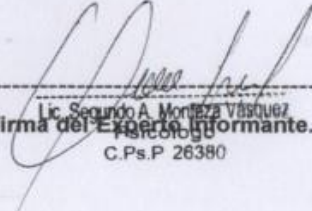
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Lic: Lic. Segundo Alamiro Montaña Vásquez DNI: 45123358

Especialidad del validador: Psicólogo

.....de.....del 2017

- 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



Lic. Segundo A. Montaña Vásquez
Firma del Experto Informante.
C.Ps.P 26380

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/ Lic: *Lic. Arizola Vilca, Olenka Violeta* DNI: *47311200*

Especialidad del validador: *Psicóloga*

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

08 de *05* del 2017

Lic. Olenka V. Arizola Vilca
Psicóloga
C.Ps.P. 26318

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. (Mg/Lic): DANIEL YOGUI TAKAESU DNI: 41062038

Especialidad del validador: Psicólogo

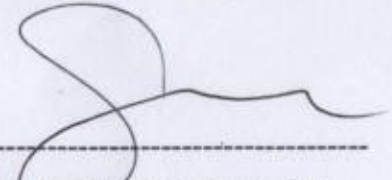
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

...05...de...05...del 2017



Firma del Experto Informante.

C.Ps. 24888