



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrés Laboral y Modos de Afrontamiento en trabajadores  
administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande -  
Piura, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Rivas Calle, Lesli Caluza (ORCID: 0000-0001-7513-4351)

Sarango Saavedra, Janet (ORCID: 0000-0002-0070-8880)

**ASESORA:**

Mg. Gozzer Minchola, Marissa Jessica (ORCID: 0000-0002-4710-1429)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2020

## DEDICATORIA

Está dedicado al constante esfuerzo que hicimos como familia mis hijas kalessia y Mikeyla por su compañía y paciencia en todo el trayecto de mi esfuerzo profesional y ganas de buscar algo mejor porque son ustedes quienes libran a mi mente de todo pensamiento negativo, quienes me despiertan cada mañana con sus ocurrencias me recuerdan que están a mi lado y llegaron a mi vida para hacerme cada vez más fuerte, mis pequeñas niñas sé que en estos momentos solo logran entender que mami trabaja en la computadora y que necesita silencio pero un día entenderán que luchamos juntas para lograr lo que un día era solo mi mayor anhelo y luego paso a ser de las tres.

**Lesli Caluza Rivas Calle.**

A mi padre celestial, por brindarme la oportunidad de vivir, convirtiéndote en mi compañero continuo de mi vida y todos mis momentos turbulentos, gracias a tu fortaleza de iluminarme hoy te dedico todos mis logros.

A mi Padre, porque me motiva a la construcción de mi vida profesional, convirtiéndose en mi deseo de superación, por esa razón te dedico mi esfuerzo.

A mi hija, posiblemente ahora no entienda mis palabras, aun así, me ha enseñado lecciones de vida de ser madre, eres el impulso de mis esfuerzos de cada día, y ofrecerte lo mejor.

**Janet Sarango Saavedra.**

## AGRADECIMIENTO

A nuestro padre celestial por permitirme llegar hasta aquí.

A mi familia, mis padres, mi abuela quienes me enseñaron a jamás rendirme y ser perseverante, a mis hijas por ser mi mayor motivo de seguir esforzándome, gracias por acompañarme en este camino de querer superarme como profesional, y a su vez la comprensión, energía y tranquilidad que me trasmite mi madre.

Agradezco la asesoría brindada y por compartir sus conocimientos académicos.

**Lesli Caluza Rivas Calle.**

Gracias a Dios quien ha forjado mi camino y quien está conmigo en todo momento, agradecer a mi esposo e hija por su paciencia y comprensión sin su apoyo no hubiera sido posible cumplir con esta meta.

**Janet sarango Saavedra.**

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Correlación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento .....	27
Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral .....	28
Tabla 3: Distribución de frecuencia de nivel predominante de estilo de afrontamiento .....	29
Tabla 4: Correlación estrés laboral y modos de afrontamiento al estrés .....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel del estrés laboral .....	28
Figura 2: Distribución de Nivel predominante de estilo de afrontamiento .....	29

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrés laboral y Modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la municipalidad de Tambogrande, Piura – 2020”.

En dicha investigación se planteó el objetivo de determinar la relación existente entre estrés laboral y modos de afrontamiento. Para el desarrollo de la investigación se empleó el diseño no experimental, de corte transversal, en una muestra de 140 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Tambogrande, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, para el recojo de datos se utilizaron los siguientes instrumentos: escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el inventario de estimación de afrontamiento COPE, dichos instrumentos se sometieron a procedimiento para establecer la validez y confiabilidad; donde se encontró como resultado una correlación estadística directa y un nivel de significancia de ( $p < 0,01$ ) entre las variables de estrés laboral y el estilo centrado en el problema ( $r = 0,235^{**}$ ); entre el estrés laboral y estilo centrado en la emoción ( $r = 0,250^{**}$ ) y con el estilo imitativo ( $r = 0,488^{**}$ ) existen correlaciones directas. Por otro lado, el nivel de correlación de las variables es moderada. Por lo consiguiente ambas variables se asocian. Lo que indica que se acepta la hipótesis de investigación.

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

## ABSTRACT

The present investigation titled "Work stress and ways of coping in administrative workers of the municipality of Tambogrande, Piura - 2020".

In this research, the objective of determining the relationship between work stress and coping modes was raised. For the development of the research, the non-experimental, cross-sectional design was used in a sample of 140 administrative workers from the district municipality of Tambogrande, selected through a non-probabilistic sampling, for the data collection the following instruments were used: scale of ILO-WHO work stress and the COPE coping estimation inventory, said instruments underwent a procedure to establish validity and reliability, a direct statistical correlation and a level of significance of ( $p < 0.01$ ) between the variables of work stress and the style focused on the problem ( $r = 0.235^{**}$ ); There are direct correlations between work stress and emotion-centered style ( $r = 0.250^{**}$ ) and with imitative style ( $r = 0.488^{**}$ ). On the other hand, the level of correlation of the variables is moderate. Therefore both variables are associated. Which indicates that the research hypothesis is accepted.

Keywords: Work stress, coping styles, administrative worker.



## I. INTRODUCCIÓN

El estrés a lo largo de los años ha ido dándose con gran notoriedad y sobre todo en el ámbito organizacional. A medida que el tiempo pasa se van realizando constantes cambios, los mismos que se van generando por el avance de la globalización y las constantes actualizaciones de la tecnología, haciendo esto que cada día las personas se vean obligadas a capacitarse y actualizarse más en diferentes ámbitos para poder ser competitivos y asumir mayores responsabilidades en el cargo que se desempeñan. En consecuencia, las personas por querer responder a estas exigencias de su entorno se exigen más sin medir los cuadros que se pueden desencadenar causándoles estados de estrés muy altos.

La Organización Mundial de la Salud (2010), refiere que las enfermedades que se dieron por estrés fueron superadas a las enfermedades infecciosas en lo que corresponde a América latina y el Caribe obteniendo el número de 88 millones de sujetos que fueron diagnosticadas con trastornos afectivos a causa del estrés.

Posteriormente, Braga (2009) en un estudio realizado sobre el estrés da un alcance sobre los porcentajes obtenidos en diferentes países sobre los niveles de estrés causados. En Argentina se obtuvo un 14.4%, en Ecuador 4%, en Colombia el 4.3% y finalmente en Perú un 4.3%.

Según la OIT - Organización Internacional del Trabajo (2016), en Europa se realizaron estudios donde se evidenció un alto nivel de estrés de trabajo con un 22 y 25% de colaboradores; mientras que en los Estados Unidos el porcentaje de estrés laboral fue de 46%.

En la actualidad, el estrés está representando una preocupación muy grande porque se observa la seguridad del empleado. En los estudios que se realizaron, la mitad participantes de algunas instituciones, sostuvieron que se les informa sobre algunos peligros psicosociales y sus resultados; siendo solo una parte de estas organizaciones quienes refirieron y aseguraron que establecen normas para enfrentar de una manera adecuada al estrés.

En lo ya antes mencionado, la Organización Internacional del Trabajo (2016), refiere que el problema relacionado al estrés laboral representa un 33% en los países latinos de Brasil, Chile, Colombia y Argentina; por consiguiente, en dicha investigación se da por concluido que el 8% de trabajadores refieren y perciben que sus organizaciones establecen y realizan las medidas para afrontar y reducir los altos niveles de estrés. Es por esta razón, que se ha generado la existencia de la necesidad de reestablecer el entorno laboral y disponer a los trabajadores un adecuado ambiente laboral.

El Perú no es ajeno a esta problemática, reflejándose con mayor notoriedad en los recientes años, generando un gran desasosiego en diferentes instituciones públicas y privadas que vienen trabajando para disminuir los niveles de estrés; por consiguiente, es importante saber que la salud y la seguridad del trabajo aún se sigue viendo como algo secundario, siendo algunas de las instituciones que actualmente realizan una reducción de costos, ignorando por completo la salud de los trabajadores.

Actualmente pese a la existencia del estrés laboral, se han establecido insuficientes medidas desde el área organizacional para dar solución a dicha problemática, responsabilizando a los mismos trabajadores por la existencia de la misma.

Es importante conocer el estrés laboral y el modo cómo afrontan a éste, ya que el estrés puede afectar a las personas y a las buenas relaciones de la entidad donde se realizan las actividades designadas.

A nivel local, en la Municipalidad de Tambogrande, según la información obtenida por el área de Recursos Humanos, han registrado los siguientes indicadores: Inadecuada comunicación entre los trabajadores de las diferentes áreas administrativas, desigualdad en el trato notándose preferencias por algunos colaboradores, además los espacios donde se labora son reducidos excediendo el nivel de aforo. Además, se evidencia la ausencia de recursos y materiales propios de oficina dificultando el desempeño de sus trabajadores. Asimismo, se han escuchado comentarios desfavorables con respecto a las relaciones sociales, refiriendo que reciben malos tratos por parte de aquellos trabajadores que encabezan las distintas

áreas, ocasionando desunión entre los mismos o falta de cohesión al equipo de trabajo.

Es por ello, que esta investigación se realizará en dicha organización para que cuenten con un análisis en relación a esta temática en vista que sus colaboradores posiblemente se encuentren experimentando cuadros de estrés, situación que aqueja el clima institucional y la salud de sus colaboradores.

Ante esta problemática nos formulamos el siguiente enunciado: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020? Por otro lado, la presente investigación propuso describir y analizar la relación entre las variables estrés laboral y modos de afrontamiento del personal que labora en la municipalidad de Tambogrande, con la finalidad de identificar los modos de afrontamiento esperando que dichos resultados conseguidos les permita gestionar políticas para prevenir y atender la salud mental de sus trabajadores, siendo de utilidad, tanto para dicha institución como para otras que busquen tomar medidas de mejora del ambiente laboral. Asimismo, la presente investigación puede ser citada como referente a futuras investigaciones que incrementen el conocimiento en dichos temas. Por esta razón, el *propósito general* del presente estudio fue determinar la relación entre estrés laboral y modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020 y de forma *específica*: identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020, identificar el nivel de modo de afrontamiento al estrés en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020, Conocer la relación entre las dimensiones del estrés laboral y los modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020.

Considerando la descripción de la realidad problemática, se plantea como *hipótesis de la investigación* que existe una relación significativa entre el estrés laboral y modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se analizaron diferentes repositorios encontrándose con las siguientes antecedentes internacionales y nacionales.

En lo *internacional*, Saltos, (2017) en su investigación tiene como título “*Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas*”, cuyo propósito de la investigación fue correlacionar ambas variables y el enfoque que tuvo fue cuantitativo, de tipo no experimental transversal, con enlace descriptivo correlacional. La muestra empleada estuvo conformada por 52 médicos, determinándose mediante un muestreo probabilístico con nivel de confianza al 95%. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud de Wolfgang (IEPS) y la adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, (1989). Se encontraron los siguientes resultados: Un 28% obtuvo un estrés mínimo, un 61% estrés moderado y 9% estrés alto, teniendo una predominancia de alto estrés en varones; además las estrategias de afrontamiento que más emplearon equivalen al empleo de resolución de problemas, reestructuración cognitiva y respaldo social. Por último, se halla correlación significativa entre estrategias de autocrítica, retirada social, pensamiento desiderativo y los niveles de estrés.

Teixeira, et al. (2016) en su investigación titulada “*Estrés laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores de un hospital*”, con una muestra de 310 auxiliares y técnicos, seleccionados mediante un muestro probabilístico aleatorio. Se empleó la técnica la encuesta y el cuestionario como herramienta. Los resultados concluyeron que los bajos niveles de estrés guardan relación con las estrategias focalizadas en el problema; los elevados niveles de estrés están relacionados con la predominancia de las estrategias centradas en la emoción, a un nivel de significancia de  $p > 0.01$ . En lo *nacional*, Bazán y Cerna (2019) en su estudio cuyo título fue: “*Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca*”, estableciendo como propósito general determinar el nivel de estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca 2019. La muestra estuvo conformada por

184 policías. Se empleó un estudio de tipo básico, diseño no experimental descriptivo correlacional. Para este estudio hicieron uso de los instrumentos de estrés laboral de la OIT- OMS y el cuestionario de estilos de afrontamiento del estrés de COPE, los resultados obtenidos en relación al estrés laboral fueron los siguientes: Los factores que se conocieron que fueron altos en mayor nivel en la estructura organizacional con el 67%; mientras que en respaldo de grupo con un 60%, en influencia de líder el 59%, y el grupo restante en menor nivel de estrés en relación a las tablas mencionadas. Además de una correlación  $\rho = 0,245^{**}$  y una significancia (bi) de 0,002 de  $p < 0,01$ . Finalmente, se concluyó que los policías de dicha comisaría de Cajamarca, obtuvieron un alto grado de estrés.

En estilos de afrontamiento evidenciaron un nivel medio, encontrándose que el 79% de los policías emplean con más insistencia los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción, siendo esta dimensión relacionada con más probabilidad en resolver las situaciones estresantes que pueden presentarse, reconociéndola como favorables y adecuada y además un 76% de los policías emplean un estilo de afrontamiento enfocado en el problema, dando a conocer que evalúan, confrontan, analizan los eventos de forma objetiva.

Además, Peña (2017), en su investigación: “*Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2017*”; el propósito de la investigación fue determinar la correlación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento. Se utilizó un diseño no experimental – transversal, perteneció al tipo descriptivo correlacional. Se seleccionó una muestra de 140 trabajadores de una Municipalidad de Lima Metropolitana, los que fueron elegidos a través de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó la encuesta como técnica, siendo estos: Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS, e Inventario de estimación de afrontamiento (Cope) de Carver, Sheier, y Weintrub.

En base a los resultados se determinó que existe correlación significativa entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en aquellos trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Se relaciona de manera inversa el

estilo centrado en el problema con el estrés ( $r= 0,447<$  y  $p= 0,000$ ); relacionándose de manera directa.

Por lo consiguiente Torres, (2017) realizó una investigación: “*Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Moquegua*”; siendo este estudio de diseño no experimental correlacional, prospectivo y transversal constituyendo una muestra de 60 enfermeras. Las técnicas que se usaron fueron la escala de evaluación de estrés en enfermeras NSS, y también se empleó el cuestionario de estimación de afrontamiento (Cope).

Los resultados con base en las dimensiones, fueron: Un 11,7% enfocada al problema, un 36,7% enfocados en la emoción, y los demás estilos en un 58,3%. Por otro lado, un 78,3% evidenciaron alto estrés, mientras que un 21,7% no presentaron estrés. Concluyendo que existe evidencia de la relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería; con  $r= 0,456^{**}$  y una significancia bilateral de 0,002 menor de  $p < 0,01$ .

En lo local, Parihuamán, (2017) en su investigación: “*Nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de Villa Vicús y Kilómetro 50, distrito de Chulucanas - Morropón - Piura (Tesis de maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú*”. El objetivo fue medir el nivel de estrés en profesores de colegios de Villa Vicús y Kilómetro 50, distrito de Chulucanas, Morropón – 2016. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental. Se usó la encuesta - como técnica y el cuestionario como instrumento. Se selección una muestra de 50 profesores de tres colegios del Distrito de Chulucanas, Departamento Piura.

Se encontró como resultado que el nivel de estrés que reflejan los profesores de la Institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, del Kilómetro 50, asimismo la Institución Educativa Vicus, y la Institución Educativa N° 14634 de Vill Vicus, ubicados en el Distrito de Chulucanas, resultó ser bajo un 68%, demostrando que las y los profesores no evidencian problemas ni dificultades mediante la ejecución de su trabajo académico, significando que

las altas demandas de los colegios, no afectan ni el estado de ánimo, ni tampoco lo mental ni lo físico.

Además, Ángeles (2019) en su estudio titulado: “*Modos de afrontamiento al estrés en docentes de un centro educativo básica especial - Chimbote, 2016*”, cuyo objetivo fue determinar los modos de afrontamiento al estrés según los estilos de afrontamiento en docentes de un centro educativo básica especial, teniendo en cuenta las alternativas de empleo. Se desarrolló un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental, constituyendo con 40 docentes como población. Los instrumentos empleados fueron: el “Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés” (COPE) de Carver, Scheier y Weintraub (1989) adaptado por Casuso (1996). Con el estilo de afrontamiento enfocado en el problema, los docentes destacaron al Afrontamiento activo dependiendo de las circunstancias con 77.5%; Planificación dependiendo de las circunstancias con 60%; Omisión de otras actividades muy pocas veces con 55%; y el modo Postergación del afrontamiento dependiendo de las circunstancias con 65%. Con el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción, los profesores recalcaron a la Reinterpretación positiva y desarrollo personal de forma frecuente con 92.5% y Acudir a la religión con 70% dependiendo de las circunstancias. En relación a otros modos adicionales de afrontamiento, los maestros ubicaron al modo Análisis de emociones muy pocas veces con 62.5% y Conductas inadecuadas muy pocas veces con 77.5%.

Se realizó la investigación respectiva en fuentes teóricas y concepto de ambas variables, encontrándose lo siguiente:

*El estrés laboral*, Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, citada por Mas 2017), refiere que el estrés laboral viene a ser la respuesta que le procede a distintas reacciones socioemocionales, cognitivas y comportamentales hacia ciertas demandas, que son reconocidas como exigentes, o extenuantes en el centro de labor, además viene a ser las forma en que una persona concibe el estrés laboral, llevándole a sentirse angustiado, tenso y pensado que no pueden afrontar tales situaciones, por lo que se concibe el estrés laboral, como: Una patología que afecta la productividad, la finanza, la salud psíquica y física de los colaboradores de

una organización que está en desarrollo, garantizando que el estrés laboral generando por las demandas del contexto, afecta nuestro pensamiento, nuestro organismo, nuestras emociones, conociendo de esta manera que el estrés es más firme e intacto, afecta la productividad en el trabajo y la salud además daña la capacidad de resolver problemas en sus trabajadores.

Para la OMS – Organización Mundial de Salud, en su estudio desarrollado en el año 2004, define al estrés laboral como una respuesta que tiene una persona ante las demandas, presión y exigencia laboral, que pone a prueba la capacidad del individuo para enfrentar el evento; se dice también que el estrés se produce en diversas experiencias laborales. Por un lado, el estrés es la respuesta del desequilibrio entre la presión y exigencia a las que afronta una persona, que pone a prueba sus aptitudes y conocimientos.

Uno de las causas que desencadena el estrés es la distribución desfavorable del trabajo; esto revela que el estilo en que se retribuyen los puestos laborales, los métodos del mismo y la forma en que se administra, según este estudio demuestra que la forma laboral que genera mayor estrés en los colaboradores, es aquella donde dicha presión y alta demanda, supera las aptitudes y conocimientos del colaborador con mínimas posibilidades para tomar decisiones o generar control del puesto que está ejecutando, y el soporte que acoge de sus jefes y otros trabajadores es mínimo.

Cuando dicha persona está bajo los efectos del estrés laboral, pueden aparecer conductas desequilibradas y no usuales en la labor, que efectúa, por tanto, favorece a la desfavorable salud psíquica y física de la persona. Por ello, en el momento que la persona se encuentra atravesando por estrés laboral se le dificulta poder mantener ecuanimidad sana, en su vida cotidiana tanto en el trabajo como en su vida fuera del trabajo así mismo puede apoderarse de acciones poco sanas ya sea: el consumo de alcohol y drogas. También se encontró que el estrés puede perturbar al sistema inmune disminuyendo la capacidad del individuo para hacer frente contra las infecciones a causa de ello.

Continuando con las investigaciones Selye, (1989), definió al estrés laboral se define como la respuesta de adaptación de la persona a los distintos estímulos de estrés. A ello se le llamó “Síndrome general adaptativo”. El



autor, señaló tres niveles de adaptabilidad frente al estrés: La primera denominada alarma de reacción: Se evidencia cuando el organismo identifica el estímulo estresante. La segunda es la fase de adaptación; esta se presenta cuando un cuerpo actúa ante el estímulo estresante. Y la tercera viene a ser la fase de agotamiento; por su persistencia y durabilidad, iniciando a disminuyendo las defensas del organismo.

El término estrés proviene del griego “stringere” que quiere decir “provocar tensión”. Dicho esto, se recurre a la definición que proviene de la física. En este ámbito, el término estrés o stress, se refiere al agotamiento de los recursos, lo que quiere decir, la influencia que ejecuta un organismo sobre otro. Planteándose de esta manera la interrogante, ¿qué entendemos por estresores? Pues bien, estos vendrían a ser las condiciones, las situaciones imprevistas o contrariedades, las vivencias propias de la persona que experimentan en su vida cotidiana y que se perciben de manera inconsciente o consciente como peligro o problema etcétera, (Selye, 1989)

En síntesis, situaciones que se viven como algo desfavorable. El estrés es una respuesta física de la persona ante una experiencia que se vive como amenaza o como una acción altamente exigente. Y por ello, se puede decir que dependen no solamente de la persona, sino también de las exigencias del ambiente interno o externo.

Según, Gordon (1997), las respuestas psíquicas y físicas frente al estímulo estresor, puede minimizar la creatividad, la productividad, y la satisfacción de las personas. Dichas modificaciones en el comportamiento, pueden elevar los niveles de estrés del sujeto, lo que conducirá a una reducción de su energía comportamental.

De este modo, podemos referirnos a tipologías de estrés laboral, pues Peña (2017), manifiesta que el estrés es nocivo para la salud y la existencia de los individuos, empero, no siempre las reacciones son consecuencias negativas, sino que además se torna en un aspecto primordial para el desarrollo de la persona. Pues en el transcurrir de la vida, experimentar estrés es algo inevitable, pues todas las personas lo vivencian en cierto nivel ante la aparición de estresores y situaciones, resultando éste en muchas

ocasiones de beneficio para la persona, por ende, se debe hablar de dos tipos de estrés.

Primero, el *eustress*, este quiere decir que le facilita a la persona emplear sus recursos, herramientas para enfrentar la situación exigente de manera favorable, constructiva. Es decir, es el estrés requerido de una persona para mantenerse en una reacción de vigilancia, alerta, permitiéndole ser proactivo y eficiente. Sin embargo, el *distrés*, es el modo de estrés que se presenta ante la intensidad alta de estresores, significando éste un peligro para la salud física y psíquica de las personas. Es decir, se genera por la alta carga de trabajo, generándole al individuo un sentimiento de incapacidad para superarlo o afrontarlo.

Por ello, ante lo mencionado anteriormente, se concibe a un estrés positivo, cuando la persona lo puede enfrentar de manera constructiva, el que funciona como impulsor del propio comportamiento. Empero, cuando estas sobrepasan las aptitudes de la persona podría ser dañino para la salud de las personas.

Empezando por los tipos, se puede hablar de las dimensiones del estrés: Se sabe ya que el estrés es la respuesta fisiológica y psicológica ante una inestabilidad entre las demandas y los propios instrumentos que emplea la persona para enfrentar estas demandas, constatando que la distribución del trabajo, la metodología, las relaciones en el trabajo, traen ya consigo exigencias particulares, las cuales exceden las capacidades y recursos de los empleadores, o enfrentar situaciones las que se ven superadas por las expectativas propias de cada una. (Organización Internacional de trabajo OIT, citada por Mas 2017).

Es así que, Suárez (2013), en su investigación sobre la estandarización de la escala de estrés laboral de la OIT – Organización internacional del trabajo, planteó siete dimensiones que permitieron la medición del estrés laboral en los ambientes empresariales:

Primera Dimensión: Clima organizacional, hace referencias a las cualidades que evidencia el ambiente de trabajo, en otras palabras, el clima, la atmósfera que se respira de la relación entre los distintos aspectos dentro de la empresa, la cual repercute de forma definitiva en el comportamiento de

los trabajadores. Segunda dimensión: Estructura organizacional; la que está constituida por el diseño y distintos factores formales; además indica la posición de la jerarquía que ocupa un colaborador dentro de la empresa, y así como el control que tiene sobre su trabajo. Tercera dimensión: Territorio organizacional; esta se refiere al contexto donde el empleador ejecuta sus acciones cotidianas, guardándole cierto significado e importancia. En relación a ello, espacios ajenos donde se afecta la privacidad, resultan ser fuentes de estrés. Cuarta dimensión: Tecnología; hace referencia a los instrumentos que la empresa pone a disposición para desarrollar distintas actividades, considerando las necesidades, las exigencias y las capacidades para emplear adecuadamente estos recursos. Quinta dimensión: Influencia del líder; esta hace referencia a los modos de liderar del jefe, y como éstos repercuten en los grados de estrés de los colaboradores. En otras palabras, la forma en que influye el líder es definitiva en la conducta de los trabajadores y en la obtención de los objetivos de la empresa. Sexta Dimensión: Falta de cohesión; hace referencia a la medición del nivel en que la separación, desunión del equipo puede repercutir y en la productividad de las actividades del empleador. En ese sentido, la unión grupal y el nivel de contribución entre los empleadores, equivale a un factor de protección contra el estrés laboral; Séptima dimensión: Respaldo del grupo; equivale a la medición del nivel de estrés que se forma en el interior del equipo, relacionado con el apoyo y respaldo que el empleador concibe de los sujetos que trabajan con él. En otras palabras, cuando un empleador siente mayor respaldo o apoyo por sus compañeros de trabajo, tiene tendencia a experimentar niveles menores de estrés; por el contrario, termina convirtiéndose en una fuente de estrés.

Además, las causas del estrés laboral según Peña (2017), refiere que, entre las causas más comunes del estrés laboral, pueden mencionarse las siguientes:

Excesiva angustia psíquica o física; cuando el trabajo equivale a una sobrecarga mental o física, el estrés se torna más frecuente. Acrecimiento de responsabilidades; el estrés se eleva cuando las acciones laborales aumentan cuando se altera el desempeño habitual, en otras palabras, ante

mayores responsabilidades, implica un mayor esfuerzo. Trabajo repetitivo; causado por realizar trabajos comunes.

Inestabilidad laboral; evidenciada por una idea de duda, incertidumbre en relación al futuro de la organización. Mayor carga mental; aparece ante exigencias nuevas, sea por adaptarse a tecnología o distintos objetivos, donde el empleador tiene que razonar o analizar más.

Entre las consecuencias que genera el estrés laboral, se encuentran diversas consecuencias nocivas para las personas o la empresa, sea de forma inmediata o a largo plazo. En relación a ello, Peña (2017), explica las siguientes consecuencias del estrés laboral:

Consecuencias en el empleador: En este caso dependerá de los factores personales que cada persona tiene para enfrentar determinadas vivencias.

Consecuencias familiares; el estrés laboral también repercute en la familia del empleador; algunas de estos resultados son: Aparecen problemas con la pareja, conflictos con los hijos, se abandonan algunos roles y responsabilidades en la estructura de la familia, etc.

Consecuencia para la empresa: El impacto de estrés producido en la organización no solo impacta en las personas, sino también en el desarrollo y productividad de la empresa; en ese sentido, las reacciones son más notables; por ejemplo, disminuye la producción, mayor absentismo laboral, desequilibrios en cuanto a la rotación del personal, accidentes laborales, mayores gastos financieros, mayores reclamos, etc.

De este modo, nos ajustaremos para dar un sustento mayor al estrés, centrándonos en la teoría basada en las reacciones. Esta teoría está basada por la propuesta de Seyle (1960), quien concibió al estrés como un modo de accionar de la persona frente a un estímulo estresante, el que representa cualquier exigencia del ambiente. Dichos estresores, pueden ser ya sean físicos como también mentales y emocionales.

El mismo autor, refiere que el estrés es la agrupación de distintas acciones físicas de forma coordinada, ante cualquier estímulo percibido por la persona como difícil, complejo o adverso; a esta respuesta lo llamó el síndrome general de adaptabilidad (SGA).

Dicho proceso para activar el estrés, se divide en 3 fases, según Seyle (1974), citado en Mateo (2013).

Primera fase de alarma; en esta fase la persona afronta un acontecimiento que percibe como difícil, adverso, por esa razón la persona se ubica en estado de altera, donde actúa ya sea huyendo de la situación o atacando con sus recursos que dispone. Segunda fase de resistencia; en esta fase se reduce la intensidad comparada con la anterior, la persona mantiene el equilibrio, ya sea huyendo o adaptándose al estresor.

En esta fase las respuestas físicas desaparecen. Tercera fase de agotamiento; en esta fase la persona ha empleado todas sus herramientas para enfrentar el acontecimiento estresante, pero dichos esfuerzos no han sido suficientes, sobrepasando las aptitudes de las personas, por lo que los sujetos entran en estado de desinhibición de energía o cansancio, volviendo a aparecer los síntomas físicos, generándole peligros a la persona.

Si se habla de estilos de afrontamiento al estrés; los autores como Lazarus, Gruen, Folkman, y DeLongis (1986), explican que toda persona tiene ya una forma específica de enfrentar la situación o acontecimiento que generan angustia, denominándole modos de afrontamiento al estrés, esta viene a ser el estilo o modo en que cada persona hace esfuerzos mentales y comportamentales que surgen para enfrentar las exigencias que requieren de la capacidad para enfrentar una situación en la vida diaria.

De lo antes mencionado, el modelo de Seyle, Citado en Mateo (2013), se resume en dos ideas simples: La primera consiste en mantener que el estrés es una respuesta inespecífica que tiene la persona ante cualquier exigencia del contexto; por ello, es una respuesta autónoma del estímulo estresor.

La idea dos, es que el estrés es un proceso dinámico que se efectúa en fases, las que han sido desarrolladas en anteriores párrafos.

Por otro lado, en relación a los modos de afrontamiento Lazarus y Folkman (1986), explican que dichos estilos se refieren a los procesos mentales, asimismo las acciones distintas para el manejo favorable de las exigencias ya sean dentro o fuera del contexto diario, las que son concebidas por el sujeto como estresantes.

Para Carver, Scheier, y Wintraub (1989), define los estilos de afrontamiento como reacciones psíquicas y somáticas, expresadas por nuestro cuerpo en situaciones adversas o complejas, en la que interviene la previa vivencia, la evaluación de las capacidades personales, y motivación conductual del sujeto. Por ello, Lazarus, explica que la amenaza extrema, repercute con los estilos de afrontamiento que se rigen al problema a través de sus efectos sobre el funcionamiento cognitivo y la capacidad de proceso de información de la persona.

El afrontamiento es la reacción de adaptación frente al estrés. Según los estudiosos, Costa, McCrae, y Somerfielld (1996), ellos destacan que debe haber diferencias entre los términos adaptación, puesto que esté abarca la total conducta, mientras que afrontamiento, se ubica en un nivel de adaptación, específica en la persona por momentos pesados inusualmente. En otras palabras, se puede comprender que la relación con el buen o mal funcionamiento para afrontar los acontecimientos, aparecen las reacciones o consecuencias del estrés, ya sea con o sin un adecuado afrontamiento; es decir; los efectos estresantes, de no haber afrontado o haberlo hecho con éxito, traerá también reacciones psicológicas adversas, significando malestares, o nuevos indicadores de estrés. (Holahan y Moos, 1985; Moos, 1988).

Entre las dimensiones de modos de afrontamiento; se encuentran:

Los estilos de afrontamiento enfocado en el problema, Carver, Scheier y Weintraub (1989), basándose en la teoría de Lazarus y Folkman, y el modelo teórico de autorregulación de Albert Bandura, efectuaron un modelo de evaluación en el que describen los siguientes estilos: 1.- El estilo centrado en el problema: Carver, Scheier y Weintraub (1989), cuyo modo está centrado en la alteración del acontecimiento estresante y la correlación que se presenta con el contexto, el que está destinado a soportar, o atenuar las consecuencias de las situaciones estresantes o adversas. 2.- El estilo focalizado en la emoción: Carver, Scheier y Weintraub (1989), este estilo se basa en disminuir la angustia generada por la situación estresante, conllevando a que las personas destinen sus esfuerzos

fundamentalmente a cambiar la interpretación de la realidad, y así generar una modificación en los estados o comportamientos emocionales.

3.- Estilo evitativo o centrado en la percepción: Carver, Sheiier y Weintraub (1989), este estilo está centrado principalmente en evitar o huir frente al problema, así como de sus consecuencias.

Finalmente, se contempla la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1986), señalaron que el estrés es una interrelación entre la persona y su contexto que lo rodea, apareciendo como resultado de la examinación cognitiva que desarrolla la persona, sobre los eventos considerados estresantes.

Las transacciones efectuadas entre el sujeto y su contexto, son las definitivas para reconocer si las herramientas con las que cuenta son bastantes ante una demanda del contexto, de no ser suficiente para manejar la situación, esto conlleva a la persona a sufrir inestabilidad. Cuevas y Garcia (2012).

Dichos conceptos se sustentan en las siguientes teorías, resaltando fundamentalmente la interrelación de la persona y su contexto, además de la valoración cognitiva de los eventos estresantes así como el proceso de afrontar de cada persona hacia los eventos difíciles o complicados.

Las teorías descritas anteriormente, se sustentan a continuación:

Cuevas y Garcia (2012), la interacción de la persona y el contexto; teoría que se basa en que cada persona evidencia una constitución biológica, ideal y única, por eso las diferencias de un sujeto y otro en cuanto a sus respuestas emocionales, las que se encuentran delimitadas por el ambiente y la influencia social, así como las vivencias experimentadas previamente, todo ello da como resultado la adaptabilidad de la persona.

La valoración cognitiva, la que se refiere a la evaluación que hace la persona hacia un evento estresante, es decir la interpretación cognitiva que hace el sujeto sobre el ambiente.

Proceso de afrontamiento; se refiere a la planificación de acciones de afrontamiento que desarrolla la persona para emplear sus propios recursos personales, ante un acontecimiento difícil, o adverso. Es preciso señalar que el procesamiento se encuentra destinado a alcanzar el equilibrio y la

ecuanimidad de la persona. Lo mencionado anteriormente, es la base teórica que facilitará el planteamiento de la teoría transaccional, dichos conceptos resaltan la valoración cognitiva como elemento primordial, y fundamental de las reacciones de la persona, ante la situación estresante.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

Para la realización del presente estudio se empleó el tipo de investigación cuantitativa ya que se recopilaron y examinaron datos de manera cuantitativa sobre las variables estrés laboral y modos de afrontamiento para luego ser procesadas y analizadas estadísticamente. Baptista, Hernández y Fernández (2014) nos refiere que dicho enfoque se centra en la recopilación de información para examinar la certeza de las hipótesis. Lo cual se apoya en diferentes formas estadísticas para corroborar las hipótesis.

Referente al diseño de estudio la investigación fue no experimental, de corte transversal. Asimismo, los autores antes indicados en el año 2014 y en la Pag.152 refieren que los diseños no experimentales son aquellos que se orientan a recopilar datos de las variables sin realizar cambios de las ya mencionadas, sosteniendo ya lo antes mencionado se puede decir que en el estudio no se aplicara talleres, tratamientos o programas que cambien la fase de las variables, las mismas son moderadas en el ambiente natural tal cual se muestran los hechos.

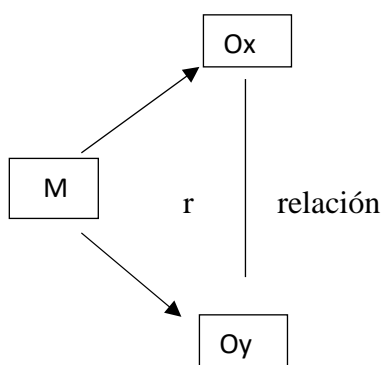
El estudio fue de corte trasversal, Hernández et al, (2014), manifestaron que son aquellos que recopilan la información sobre la variable en un único tiempo y momento.

El presente estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Hernández et al. (2004) sostuvieron que con el fin de esta investigación es de comprobar el nivel de relación o agrupación de las dos o más variables en la muestra



especifica (P.157). Para la ejecución de este proceso, las variables tienen que pertenecer a una misma unidad de análisis y la correlación que se establece en ambas son estudiadas en base a la relación y su nivel de significancia.

Diagrama:



Dónde:

M: muestra

O1: Medición del estrés laboral.

O2: Medición de los modos de afrontamiento al estrés.

R: Relación de ambas variables.

### 3.2. Variables y Operacionalización:

- **Estrés laboral**

**Definición conceptual:**

La OMS - Organización mundial de la salud (2014) expone sobre el estrés como la reacción que tiene el sujeto ante presiones demandas que ponen a prueba la capacidad que puede tener para enfrentar situaciones desfavorables.

**Definición operacional:**

La variable de estrés laboral de la OMS y la OIT tiene 25 preguntas y permite determinar los niveles de estrés dentro de la organización. Por otra parte, tiene siete dimensiones que están compuestas por el clima, estructura y territorio organizacional así mismo tiene 4 dimensiones más

que se clasifican en tecnología, falta de cohesión, influencia de líder y finalmente tiene como última dimensión respaldo de grupo.

**Indicadores:**

El instrumento de estrés laboral tiene como indicadores a:

- Propósitos:
- Visión y misión
- Gestión
- Manejos generales
- Interacción
- Procesamiento
- Jerarquía
- Mejorar la atmósfera de trabajo
- Tecnología nueva
- Conocimiento técnico
- Inspección
- Revisión
- Toma de decisiones
- Contribución o cooperación
- Trabajar en equipo
- Presión de grupo
- Respaldo grupal
- Protección grupal
- Ayuda grupal

**Escala de medición:**

Nominal – politómica

• **Modos de afrontamiento al estrés**

**Definición conceptual:**

Los autores Scheier, Carver y Weintraub (1989, pag.170) define a los estilos de afrontamiento como reacción psicológica y somática, expresada por los sujetos en acontecimientos estresantes, en la que interviene la

experiencia personal, la evaluación de las capacidades personales y la motivación conductual del sujeto.

**Definición operacional:**

Las puntuaciones que se obtienen del cuestionario de COPE, que fue elaborado por Scheier, (1989) el cual contiene 52 ítems en 13 áreas, teniendo como formato de tipo Likert que permite tener una calificación de 4 puntos las que permitirán calcular los 3 estilos de afrontamiento las cuales son: estilo enfocado en el problema, el estilo focalizado en la emoción y como último estilo tenemos al evitativo.

**Indicadores:** Los indicadores del instrumento de modos de afrontamiento al estrés son:

- Afrontar activamente
- Planificar
- Suprimir otras tareas
- Postergar el afrontamiento
- Buscar apoyo grupal
- Buscar soporte emocional
- Reinterpretar positivamente
- Desarrollo personal
- Aceptar
- Religión
- Analizar las emociones
- Negar
- Conductas inapropiadas
- Distraer

**Escala de medición:**

Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo:

- **Población:**

Como bien indica Tamayo (2012), precisa a la población como la totalidad del fenómeno de estudio donde implica el resultado de las unidades de un análisis que integra dicho fenómeno el cual deberá medirse para determinar un estudio integrado, para la presente investigación la población a ser evaluada estuvo constituida por 200 trabajadores administrativos, varones y mujeres que laboran para la Municipalidad Distrital de Tambogrande.

- **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores administrativos que asistan a sus labores de lunes a viernes.
- Trabajadores administrativos mayores de 25 años de edad.
- Trabajadores que estén titulados.
- Trabajadores que asistan el día de la evaluación.
- Trabajadores que acepten voluntariamente ser evaluados.

- **Criterios de Exclusión**

- Trabajadores administrativos que tengan licencia por maternidad.
- Trabajadores administrativos que asistan a asambleas programadas durante el día de la evaluación.

- **Muestra:**

En la presenta investigación se consideró un total de 132 trabajadores administrativos de Municipalidad Distrital de Tambogrande. Se empleó una fórmula inicial para poblaciones reducidas para hablar la muestra, considerándose el siguiente método estadístico; con un nivel de confianza al 95% ( $z= 1.96$ ) y de error 0.05

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

Dónde:

N= Tamaño de muestra

Z= el valor de la distribución estándar

P= Cantidad de población con cualidades de interés

Q= cantidad de población que no tienen cualidades de interés

- **Muestreo:**

Para este estudio se empleó un muestreo no probabilístico ya que los integrantes de la muestra fueron voluntarios, siendo 150, el día de la aplicación.

- **Unidad de análisis:**

Varones y mujeres que sobrepasan los 25 años, y que trabajen como administrativos en la Municipalidad Distrital de Tambogrande y que además presenten los criterios de inclusión para la presente investigación.

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

#### **Técnicas**

En la presente investigación se consideró la encuesta como técnica para recolectar datos, la misma que se utilizó para aplicarla a la muestra del estudio con el único propósito de recabar información necesaria sobre las variables puestas en estudio.

#### **Instrumentos**

Se utilizaron dos instrumentos para la debida recopilación de datos, la primera en utilizarse fue estrés laboral (OIT- OMS). El nombre original del test es, escala de estrés laboral de la OIT- OMS, su autor Ivancevich & Matteson de origen español, el año en que se publicó fue en 1989, dicha evaluación tiene un tiempo de aplicación que es sin tiempo límite de 15 minutos aproximadamente, consta de 25 ítems, la aplicación es individual y colectiva finalmente el ámbito en el que se aplica es organizacional e investigación.

Los materiales que se utilizaron para la aplicación del instrumento es el cuestionario y lápices así mismo las dimensiones que evalúa son: el clima organizacional, la estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y el respaldo de grupo.

Esta escala fue confeccionada por la OIT – OMS, la que fue sustentada en un principio por Ivancevich y Matteson; basada en el enfoque de desbalance entre recompensa y esfuerzo de Siegrist; después en el 2017, se adaptó a nuestra nacionalidad en la Municipalidad de Lima Metropolitana.

La escala está compuesta por 25 interrogantes que lograron la medición de la escala general de estrés laboral y las siete dimensiones que la componen: Clima de la organización, estructura de la organización, territorio de la organización, la tecnología, influencia del jefe, la falta de cohesión, respaldo del equipo, valoración mediante una escala de tipo Likert, de 7 reacciones que tienen un valor entre 1 a 7, como se muestran a continuación:

- (1) —> Nunca
- (2) —> Rara vez
- (3) —> Ocasionalmente
- (4) —> Alguna vez
- (5) —> Frecuentemente
- (6) —> Generalmente
- (7) —> Siempre

- **Validez y confiabilidad**

- Validez**

- En la investigación de Peña, (2017) se implantó una validez de contenido, arrojando una valoración de 0,50; estableciendo que se evidencia correspondencia entre los especialistas, a través de un análisis factorial se desarrolló una validez de constructo en que se obtuvo: Índice KMO = 0,937 y la prueba de esfericidad de Barlett demuestra un índice Chi Cuadrado; significativo Chi = 4752,595; explicando que la estructura es apta.

- Confiabilidad**

- En la investigación de Peña, (2017) se estableció la confiabilidad del instrumento con un coeficiente de 0.937. En este estudio se realizó una

prueba piloto en 220 trabajadores del gobierno de la ciudad de Lima, el programa puede determinar la confiabilidad del instrumento, utilizando el estadístico alfa de Cronbach para calcular el índice de confiabilidad (0.937). Instrumento de escala multiómica.

Para esta investigación se realizó una confiabilidad con un coeficiente de 0,889; trabajándose con una unidad de estudio de 150 trabajadores de la Municipalidad de Tambogrande, el programa puede determinar la confiabilidad del instrumento, utilizando el estadístico alfa de Cronbach para el calcular el índice de confiabilidad (0.889), siendo instrumento de escala multiómica, quedando registrado una alta confiabilidad para su respectiva aplicación.

Para evaluar los modos de afrontamiento se utilizó el Cuestionario De Modos De Afrontamiento Al Estrés (COPE) el Autor es Carver; et. de Procedencia de EE. UU, cuya publicación fue en 1989. Las áreas que evalúa son los modos de afrontamiento al estrés la finalidad es evaluar los modos en que los sujetos contestan o accionan frente a eventos estresantes. Asimismo, su aplicación es Individual y su Tiempo de aplicación es de 20 minutos. Consta de un total de 52 ítems distribuidos en 13 áreas teniendo como adaptación de Erika Peña (2017) obteniendo un cuestionario de 52 ítems y plantillas de corrección.

El cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE) tiene como objetivo conocer como los sujetos enfrentan a eventos estresantes. Carver y sus colaboradores al tener este propósito, construyeron el cuestionario con 52 ítems y 13 modos que responden al estrés, por consiguiente, los ítems opcionales de cada modo de estrés indica que es lo siente o hace con mayor frecuencia la persona cuando esta se encuentra en tal situación.

El instrumento de modos de afrontamiento al estrés trata de precisar las alternativas que se usaran más. También tiene una escala de trece formas de afrontamiento al estrés. Además, consta de cuatro alternativas para afrontar las situaciones de estrés. Finalmente, los puntajes que son más altos nos dicen que la dicha forma de afrontamiento es la más empleada.

- **Validez y confiabilidad:**

### **Validez**

La investigación de Peña (2017), mediante el criterio de especialistas en el tema, se desarrolló una validez de contenido, estableciendo un grado de validez por AIKEN = 0,907, siendo este proceso el establecimiento de aplicación del cuestionario.

### **Confiabilidad**

En el estudio de Peña (2017) se realizó una prueba piloto a 220 colaboradores del gobierno de la ciudad de Lima para realizar una prueba de confiabilidad, este proceso permite determinar la confiabilidad del instrumento, y el índice de confiabilidad (0.913) se implementa mediante el alfa de Cronbach.

La confiabilidad para este estudio se trabajó con 150 trabajadores de la Municipalidad de Tambogrande, este proceso permite determinar la confiabilidad del instrumento, siendo esta fiabilidad de 0.909, siendo alta la confiabilidad para la aplicación total de esta investigación.

## **3.5. Procedimientos**

Las primeras coordinaciones se realizaron con el jefe de personal de la Municipalidad Distrital de Tambogrande, seguidamente se presentó la solicitud en mesa de partes de dicha Municipalidad.

La recolección de datos se hizo de manera virtual mediante el programa cuestionario de google, dicho link se le envió a cada número de WhatsApp personal de cada trabajador municipal, por ello se realizaron las coordinaciones pertinentes para el desarrollo de la aplicación de los instrumentos psicológicos

## **3.6. Método de análisis de datos**

Después de haberse aplicado los instrumentos para la presente investigación, se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel, y el SPSS 22; donde se desarrolló el siguiente análisis estadístico:



Se analizó la estadística descriptivamente. - Para este procedimiento se empleó el programa SPSS, 22. Luego, se realizó un análisis teniendo como finalidad dar respuestas a los objetivos que se describieron, asimismo se tiene una información la cual será presentada en gráficos de barras y tablas de doble entrada.

Después de haber realizado el análisis descriptivamente, continuamente se pasa a elaborar el análisis con la estadística inferencial y para confirmar las hipótesis del presente estudio se da inicio con la determinación del estadístico a emplear, para ello se emplea la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, los efectos obtenidos determinaron que la información carece de la distribución de contraste normal, en consecuencia la prueba de hipótesis se ejecutará con estadísticos no paramétricos, para el cual se empleará como medida estadística el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman).

### **3.7. Aspectos éticos**

En adelante la presente investigación tuvo como base a los principios éticos de la Asociación de Psicólogos Americanos (APA), código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú y el Código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo se tomó en cuenta los principios éticos generales que son dirigidos a las personas afectadas o a las que participan del estudio, como en el principio de integridad; al promover la veracidad de la información, así como el respeto de los derechos y su dignidad de las personas. Dichos principios se evidenciarán mediante la privacidad y se mantuvo la privacidad de la información de los sujetos que participaron, siendo utilizados sus datos para fines de estudio e investigación.

Por otra parte, se respetó los derechos de propiedad de las personas, mediante el uso correcto de APA (American Psychological Association) séptima edición, se utilizó tanto para la citación las referencias de los

autores, evidenciados también, mediante la declaración jurada, así como el reporte de similitud.

Por consiguiente, cumpliendo con los principios bioéticos se tiene el principio de autonomía; donde se actúa de manera independiente con la finalidad particular, vale decir que se tiene en cuenta la libertad de elegir si la persona desea participar de manera voluntaria de la investigación así mismo la persona libremente puede dejar de participar de la investigación a pesar que se firmó en su momento su voluntad de participar. Dicho principio se evidenció mediante la aceptación y presentación del consentimiento informado.

Para finalizar se tiene en cuenta la rigurosidad científica donde se realizó el desarrollo de la investigación cumpliéndose los principios éticos y deontológicos del Colegio de Psicólogos del Perú fijados en el estatuto nacional, donde se precisa en el artículo 26º, haciendo referencia a los lineamientos para la elaboración de una investigación mediante los datos auténticos, previniendo así la falsificación; en el código de ética específicamente en el artículo 27º, se emplearon instrumentos de recolección válidos y confiables(Colegio de Psicólogos del Perú). Los ítems antes mencionados se evidenciaron con las pruebas de validación y fiabilidad respectivas, en cambio la legitimidad de los datos se realizó con la declaratoria de autenticidad.

#### IV. RESULTADOS

Después de la aplicación y la recolección de datos, se llegó a la siguiente tabulación:

Tabla 1

Relación entre estrés laboral y modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020

			Estilo centrado en el problema	Estilo centrado en la emoción	Estilo centrado en la evitación-percepción
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de Correlación	,235**	,250**	,488**
		Sig. (bilateral)	,004	,002	,000
		N	150	150	150

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

En la tabla 1, permite evidenciar que entre el estrés y los estilos de afrontamiento existe una correlación estadísticamente significativa al  $p < 0,01$ . Por lo tanto, se evidencia que el estrés laboral y el estilo centrado en el problema presenta un coeficiente de correlación  $r = 0,235^{**}$  y una significancia bilateral 0,004 a un nivel  $p < 0,01$ , lo que indica que las exigencias y presión laborales por las que atraviesan estos trabajadores, generan que estos modifiquen el evento estresante y la relación existente con el ambiente, la que está orientada a atenuar las consecuencias de los acontecimientos estresantes debido al estilo asumido. Además de la correlación de estrés laboral y estilo centrado en la emoción, con un coeficiente de relación  $r = 0,250^{**}$  y una significancia bilateral 0,002, a un nivel  $p < 0,01$ , esto nos demuestra que el estrés es un estado que afecta al ser humano a nivel psicológico, física y socialmente, debido a las mandatos del entorno laboral que sitúa al colaborador a que este se orienten fundamentalmente a cambiar la interpretación de los hechos generando así modificaciones en las reacciones emocionales, debido al modo de afrontamiento utilizado. Por último se observa la correlación entre estrés laboral y el estilo evitativo – perceptivo, con un coeficiente de correlación  $r = 0,488^{**}$  y una significancia bilateral 0,000, a un nivel  $p < 0,01$ , evidenciando que a pesar de las diferentes estímulos altos encontrado de estrés, los administrativos, toman una medida de afrontamiento de huida del problema y de percibir las consecuencia del mismo, que prefieren canalizarlo con distracción, con la intención de no continuar pensando en el problema laboral.

Tabla 2

Identificar el nivel de estrés laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	01	1,00%
Regular	74	49,00%
Alto	75	50,00%
Total	150	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Distribución porcentual de los administrativos según el nivel del estrés laboral. De la tabla 2, en relación a la variable estrés laboral en los 150 colaboradores, se observa que el 50% evidencia un nivel de estrés alto, lo que significaría que al sentir niveles altos de estrés, esto podría limitar la satisfacción, la creatividad y la productividad del ser humano. Dicho en otras palabras, los trabajadores, podrían reflejar disminución de su energía conductual, lo que conllevaría a evidenciar un rendimiento laboral poco satisfactorio; por otro lado, se aprecia que un 1% se ubica en el nivel bajo, esto quiere decir que estos colaboradores se encuentran en un estado equilibrado y de alerta, generando un buen rendimiento físico y mental.

Tabla 3

Identificar el nivel de modo de afrontamiento al estrés en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020

NIVEL	CENTRADO EN EL PROBLEMA		CENTRADO EN LA EMOCIÓN		CENTRADO EVITACIÓN-PERCEPCIÓN	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
ALTO	86	58%	73	49%	18	12%
MEDIO	50	33%	66	44%	101	67%
BAJO	14	9%	11	7%	31	21%
TOTAL	150	100%	150	100%	150	100%

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 3, sobre el nivel predominante de estilo de afrontamiento al estrés de los 150 trabajadores se evidencia que, con respecto al estilo centrado en el problema el 58,00% tienen un nivel alto, lo que conlleva, que los administrativos, modifiquen la situación estresante y la relación que existe con el entorno, lo cual esta orienta a que esto amortigüen los efectos de los estímulos presentes en el ámbito de su trabajo, buscando en ocasiones soluciones del problema percibido. Por otra parte, en el estilo centrado en la emoción predomina un porcentaje alto de 49%, lo que indicaría que los trabajadores buscan apoyo social por razones emocionales, reinterpretan positivamente cada situación percibida para asumir responsabilidades. Por último, se evidencia un nivel alto 67% en el estilo centrado en la evitación – percepción, al ser utilizado por los trabajadores administrativos, podría ser perjudicial para la salud del trabajador por enfrentar de manera negativa las demandas del contexto laboral, debido a que tomen con poca conciencia las demandas laborales.

Tabla 4  
 Conocer la relación entre las dimensiones del estrés laboral y los modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020.

			Estilo centrado en el problema	Estilo centrado en la emoción	Estilo centrado en la evitación-percepción
	Clima organizacional	Coeficiente de Correlación	-,026	-,062	,013
		Sig. (bilateral)	,756	,452	,873
	Estructura organizacional	Coeficiente de Correlación	-,115	-,041	-,066
		Sig. (bilateral)	,161	,617	,422
Rho de Sperman	Territorio organizacional	Coeficiente de Correlación	-,088	-,037	,008
		Sig. (bilateral)	,287	,651	,925
	Tecnología	Coeficiente de Correlación	-,163*	,004	,111
		Sig. (bilateral)	,046	,956	,175
	Influencia del líder	Coeficiente de Correlación	-,084	-,152	-,166*
		Sig. (bilateral)	,308	,064	,042
	Falta de cohesión	Coeficiente de Correlación	-,147	-,023	,006
		Sig. (bilateral)	,074	,784	,941
	Respaldo del grupo	Coeficiente de Correlación	,015	,118	,173*
		Sig. (bilateral)	,859	,149	,035

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

Los resultados de la tabla 4, expone que entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento existe correlación. Sobre ello, el estilo centrado en el problema se relaciona de manera inversa con Tecnología ( $r = -0,163^*$ ) lo que quiere decir que las reacciones dañinas que expresan los colaboradores tanto a nivel físico como emocional provocadas por la falta de herramientas tecnológicas estarían generando un nivel de estrés, pero a pesar de ello, estos trabajadores usan el estilo de afrontamiento centrado en el problema generando la busca de soluciones; por

otro lado el estilo centrado en la evitación – percepción se relaciona también de manera inversa con influencia del líder ( $r = -0,166^*$ ), lo que nos manifiesta que la influencia del líder y sus estilos de liderar se relacionada con los niveles de estrés de los trabajadores, puesto que es determinante en el comportamiento de estos y para lograr buenos objetivos organizacionales, es por ello que utilizan el estilo evitativo o de huida, porque perciben que el líder no está presentando adecuadas formas de liderar, prefiriendo evitar tener conflicto laborales. Así mismo, el estilo centrado en evitación – percepción se relaciona de manera directa con respaldo del grupo ( $r = 0,173^*$ ) a un nivel ( $P < 0.05$ ). podemos decir que el trabajador a observar que no existe un adecuado respaldo del grupo, se convierte en una fuente de estrés para ellos, lo que prefieren usar el estilo evitativo, para obviar más situaciones estresantes con el grupo, que generaría a la larga problemas organizacionales y poco trabajo en equipo.

Además, no existe relación entre clima organizacional y el estilo centrado en el problema con un coeficiente de correlación ( $r = -0,026$ ) y una significancia bilateral de 0,756 a un nivel ( $P > 0.05$ ); lo que significaría que el entorno de trabajo, atmosfera, la interacción dentro de la organización no se relacionaría con el estilo de afrontamiento que se encarga de buscar estrategias para la solución percibida ;de igual forma el clima organización con el estilo centrado en la emoción con un coeficiente de correlación ( $r = -0,062$ ) y una significancia bilateral de 0,452 a un nivel ( $P > 0.05$ ), que refleja que el ambiente laboral no conllevaría una relevancia estadística con el estilo que permite que la persona asuma la responsabilidad propia del problema desde el punto emocional; y relación entre clima organización con el estilo centrado en la evitación – percepción no existe relación con un coeficiente de correlación ( $r = 0,013$ ) y una significancia bilateral de 0,873 a un nivel ( $P > 0.05$ ), lo que refleja que el entorno laboral, las interacciones en esta organización, no estaría relacionado con el estilo de huida del problema y que la persona asuma las consecuencias del mismo, debido a la falta estadística de ésta.

Por otro lado, no existe relación entre estructura organizacional y el estilo centrado en el problema con un coeficiente de correlación ( $r = -0,115$ ) y una significancia bilateral de 0,161 a un nivel ( $P > 0.05$ ), lo que se deduce que a pesar de los diversos aspectos formales, de la jerarquía dentro de la estructura no conlleva a que el

colaborador tome un estilo de afrontamiento centrado en la búsqueda de soluciones; de igual forma no existe relación entre estructura organizacional con el estilo centrado en la emoción con un coeficiente de correlación ( $r = -0,041$ ) y una significancia bilateral de 0,617 a un nivel ( $P > 0.05$ ), que nos evidencia que a pesar del control que se ejerce en su trabajo por la parte jerárquica, los trabajadores no tendría relación al estilo centro en la búsqueda emocional y con estructura organizacional con el estilo centrado en la evitación – percepción no existe relación con un coeficiente de correlación ( $r = 0,066$ ) y una significancia bilateral de 0,422 a un nivel ( $P > 0.05$ ), porque a pesar de las reglas diseñadas por la jerarquía en la organización, no generación ninguna preocupación o huida frente a situación estresantes.

De igual manera, no existe relación entre territorio organizacional y el estilo centrado en el problema con un coeficiente de correlación ( $r = -0,088$ ) y una significancia bilateral de 0,287 a un nivel ( $P > 0.05$ ), observamos que el espacio donde el trabajador desempeña actividades diarias no estaría conllevando a que el trabajador tenga que utilizar el estilo de soluciones frente a los problemas estresantes; de igual forma entre territorio organizacional con el estilo centrado en la emoción con un coeficiente de correlación ( $r = -0,037$ ) y una significancia bilateral de 0,651 a un nivel ( $P > 0.05$ ), se muestra que a pesar que se invada, exista demasiada población en un área de trabajo, no se relacionaría con el estilo centrado en la emoción basado en buscar alguna solución moral frente al estrés y con territorio organizacional y el estilo centrado en la evitación – percepción no existe relación con un coeficiente de correlación ( $r = 0,008$ ) y una significancia bilateral de 0,925 a un nivel ( $P > 0.05$ ), debido a que espacio del colaborador guarde cierta significancia no es relevante para que este tome en cuenta el estilo de huida, frente a las situaciones estresante dentro de su área.

Así mismo, no existe relación entre tecnología y el estilo centrado en la emoción con un coeficiente de correlación ( $r = -0,004$ ) y una significancia bilateral de 0,956 a un nivel ( $P > 0.05$ ), al evidenciarse ello, nos demuestra que a pesar de los recursos que ofrece la organización, no conlleva a que ellos tomen en cuenta el estilo positivo en cada situación o problema y con tecnología y el estilo centrado en la evitación –



percepción no existe relación con un coeficiente de correlación ( $r = 0,111$ ) y una significancia bilateral de 0,175 a un nivel ( $P > 0.05$ ), esto nos demuestra que pesar de los requerimiento de las herramientas tecnologicas, el uso adecuado de dicho recursos no intervienen en el estilo de evitacion, basado en la huida frente a la solución de problemas laborales.

De igual forma, no existe relación entre influencia del líder y el estilo centrado en el problema con un coeficiente de correlación ( $r = -0,084$ ), y una significancia bilateral de 0,308 a un nivel ( $P > 0.05$ ), lo que significa que a pesar de la influencia del líder en la organización, no conlleva a que los administrativos usen el estilo en búsqueda de soluciones frente al estrés; de igual forma con influencia del líder y el estilo centrado en la emoción con un coeficiente de correlación ( $r = -0,152$ ) y una significancia bilateral de 0,064 a un nivel ( $P > 0.05$ ), donde nos demuestra que la influencia del líder no determina el comportamiento al estilo emocional, para el apoyo de búsqueda de soluciones frente al estrés.

Es así que no existe relación entre falta de cohesión y el estilo centrado en el problema con un coeficiente de correlación ( $r = -0,147$ ) y una significancia bilateral de 0,074 a un nivel ( $P > 0.05$ ), debido que a pesar de la desunión laboral no estarían utilizando el estilo de busca de soluciones para hacer frente a esta situación; de igual forma entre cohesión y el estilo centrado en la emoción con un coeficiente de correlación ( $r = -0,023$ ) y una significancia bilateral de 0,784 a un nivel ( $P > 0.05$ ), donde evidenciamos que a pesar de que la falta de adhesión se considera un factor estresante no se relaciona con el estilo emocional, para buscar soluciones frente a problemática y cohesión con el estilo centrado en la evitación – percepción no existe relación con un coeficiente de correlación ( $r = 0,006$ ) y una significancia bilateral de 0,041 a un nivel ( $P > 0.05$ ), que muy a pesar del sentido de la unión del grupo y el grado de cooperación entre los trabajadores no llevaría a que estos tenga en cuenta el estilo de evitación, que huye de la solución de problema estresantes.

Y finalmente no existe relación entre respaldo del grupo y el estilo centrado en el problema con un coeficiente de correlación ( $r = 0,015$ ), y una significancia bilateral de 0,859 a un nivel ( $P > 0.05$ ), demostrando que a pesar del apoyo o falta de este por parte de su grupo que generaría estrés, no se relacionaría con el modo de afrontarlo en buscar soluciones frente a este, por la falta de relación estadística; de

igual forma con el estilo centrado en la emoción con un coeficiente de correlación ( $r = -0,118$ ) y una significancia bilateral de 0,149 a un nivel ( $P > 0.05$ ), se observa que a pesar de que el trabajador sienta respaldo o apoyo por sus colegas o supervisores, no lo lleva a sumir una modo de afrontamiento evitativo o de huida, para poder hacer frente a esta situación que le pueda generar estrés.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio se realizó un análisis descriptivo e inferencial de las variables estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020.

En primera instancia, con respecto al objetivo general, los análisis inferenciales de los datos dan muestra de la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el estilo centrado en el problema, presentando un coeficiente de correlación  $r= 0,235$  y una significancia bilateral de 0,004 a un nivel menor de  $p<0,01$ ; lo que indica que las exigencias y presión laboral por las que atraviesan estos trabajadores, les conllevaría a emplear estrategias para afrontar constructivamente la situación estresante, lo que podría suponer la presencia de trabajadores que planifican estrategias que les permita elaborar medidas de solución, mientras que otros podrían suprimir actividades para hacer frente a dicha situación. Sin embargo, todas ellas con el fin de atenuar los efectos negativos del estrés.

Además, existe correlación entre estrés laboral y el estilo centrado en la emoción, con un coeficiente de relación  $r=0,250$  y una significancia bilateral de 0,002, a un nivel menor de  $p<0,01$ , esto demuestra que los trabajadores estarían orientando sus esfuerzos principalmente a interpretar de modo proactivo la situación altamente estresante, generando en ellos modificaciones en sus reacciones emocionales.

Por último, se observa la correlación entre estrés laboral y el estilo evitativo – perceptivo, con un coeficiente de correlación  $r=0,488$  y una significancia bilateral de 0,000, a un nivel menor de  $p<0,01$ , evidenciando que, a pesar de experimentar altos niveles de estrés, los administrativos adoptan una medida de afrontamiento de huida al problema, prefiriendo canalizarlo con actividades de distracción con el fin de liberarse de la situación, o no seguir ahondando o pensando en el problema.

Dichos resultados son similares a los de Bazán y Cerna (2019) quienes concluyen que en su estudio existe una correlación directa  $\rho = 0,245$  y una significancia bilateral de  $0,002$  menor de  $p < 0,01$ ; entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento, lo que quiere decir que aquellas personas se ven afectadas por las demandas y exigencias laborales, alterando además su productividad, conllevándolos a desarrollar distintos modos de afrontamiento, ya sea centrándose en el problema, en la emoción y otros que evitan afrontar el estímulo estresor.

De la misma manera, guarda similitud con los hallazgos del estudio realizado por Torres, (2017), quien concluyó que los individuos presentaron elevados cuadros de estrés, encontrándose además que existe relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal evaluado con  $r = 0,456$  y una sig. bilateral de  $0,002$  menor de  $p < 0,01$ , lo que indica que la mayor parte de la población evidencian un desajuste en su rendimiento laboral, producto del alto nivel de estrés que experimentan, a pesar de las estrategias que emplean para afrontarlo.

En efecto, la elección de los diferentes modos de afrontamiento, en especial en el que implica un enfrentamiento poco eficiente, siendo éste el de mayor relevancia en la población estudiada; están ligados a las altas exigencias y demandas de la organización, conllevando muchas veces a un desempeño desfavorable.

Es decir que, ante la presencia de estrés laboral, habrá una reacción natural o respuesta de afrontamiento al estrés, así lo remarca la teoría de Folkman, Lazarus, Gruen y DeLongis (1986) quienes refieren que todo ser humano tiene un modo de afrontar los acontecimientos que generan angustia, a lo que denominan “estilos de afrontamiento al estrés”, siendo este el modo en que cada persona hace esfuerzos comportamentales y cognitivos que se efectúan para manejar las exigencias o demandas que implican la capacidad para enfrentar las experiencias de su vida cotidiana.

Lazarus (1986), refiere que la mayor intensidad de sobrecarga, obstaculiza los estilos de afrontamiento que se rigen al problema mediante sus efectos sobre el funcionamiento cognitivo y la capacidad para procesar la

información del sujeto; lo que podría influir en la elección del modo de afrontamiento.

Además, las preferencias de estos estilos se sustentan en la teoría de Cuevas y García (2012) fundamentada en que cada persona presenta una constitución biológica ideal y única; por esta razón las diferencias en que un sujeto elija un estilo de afrontamiento del otro, encontrándose delimitadas por el contexto y vivencias personales previas, las mismas que provocarán el equilibrio o desequilibrio de la persona. Además, el que los trabajadores empleen en mayor medida el modo de huida al afrontar la exigencia laboral, es producto del análisis y valoración que sostienen frente a dicha demanda exigente, quiere decir que la concepción que tiene la persona ante el ambiente podría ser una interpretación poco saludable.

Del mismo modo, Carver, Scheier y Weintraub (1989) definen los estilos de afrontamiento como una reacción somática y psicológica, experimentada por el sujeto en circunstancias estresantes, interviniendo la vivencia personal, la evaluación de las cualidades personales y la motivación del individuo.

Dicho esto, se puede entender que, en la relación con el buen o mal funcionamiento de la acción de afrontar las situaciones, ello trae también costes psicológicos que han venido a significar riesgos para la salud y el bienestar.

En segunda instancia, el análisis descriptivo sobre la variable estrés laboral, da evidencias que los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020, obtuvieron un mayor porcentaje en el nivel alto de estrés al 50%, lo que significaría que, al sentir niveles elevados, esto podría limitar la satisfacción, la creatividad y la productividad del ser humano. Dicho en otras palabras, los trabajadores, podrían reflejar disminución de su energía conductual, lo que conllevaría a evidenciar un rendimiento laboral poco satisfactorio. Esto nos refleja que dichos administrativos, perciben alta intensidad de los estímulos laborales propios del área, los cuales probablemente podrían sobrepasar sus recursos de afrontamiento; pudiendo significar además un riesgo para su bienestar y salud de aquellas personas, (Peña, 2017); por otro lado, se aprecia que un 1% se ubica en el nivel bajo,

esto quiere decir que estos colaboradores se encuentran en un estado de equilibrio y de alerta, generando un buen rendimiento físico y mental.

Los resultados obtenidos en el presente estudio son respaldados debido a su coincidencia con los hallazgos encontrados en la investigación de Bazán y Cerna (2019) quienes obtuvieron que los niveles estresantes altamente considerados son en mayor nivel con un 67%, demostrando que este nivel es debido a los estímulos de alta exigencia laboral, lo que se asemeja a los hallazgos encontrados en los colaboradores de la Municipalidad de Tambogrande.

Por otro lado, los resultados difieren con lo encontrado en el estudio de Parihuamán, (2017) quien llegó a la conclusión que el grado de estrés que evidencian las personas de la muestra, resultó bajo con un 68%; lo que significa que estas personas no evidencian problemas ni malestares mediante la ejecución de sus actividades diarias, lo que significa que las demandas de la escuela no perturban el estado emocional, ni mental ni físico de estos trabajadores.

Sin embargo, esto permite reflexionar sobre la influencia que tiene una organización de carácter empresarial, de aquellas que son formativas y académicas.

En su teoría Gordon (1997), haciendo referencia a los niveles encontrados en los colaboradores, manifiesta que, al sentir niveles altos de estrés, esto podría limitar la satisfacción, la creatividad y la productividad del ser humano. Dicho en otras palabras, los trabajadores de la Municipalidad de Tambogrande, podrían reflejar disminución de su conducta y acción para trabajar, lo que conllevaría a evidenciar un rendimiento laboral poco satisfactorio. Asimismo, la OIT - Organización Internacional del Trabajo, citada por Mass (2017), muestra que el estrés laboral viene a ser la respuesta que le procede a distintas reacciones físicas, cognitivas, psíquicas y emocionales frente a las exigencias, estimadas como extenuantes o exigentes en el centro laboral. Esto demuestra que los trabajadores estarían percibiendo dichas actividades laborales como una presión excesiva, que podría ser ésta la raíz de evidenciar niveles elevados de estrés; tal como lo manifiesta Peña (2017) quien señala que entre las principales causas del

estrés se encuentran el aumento de responsabilidades, la excesiva tensión física o mental, así como también la adaptación a nuevas tecnologías, consecuente del trabajo remoto que se ha venido realizando durante el presente año, producto de esta coyuntura.

Con respecto al tercer objetivo sobre el nivel de afrontamiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Tambogrande, se encontró que el 58% tienen un nivel alto en el estilo centrado en el problema, lo que significa que aquellas personas modifican el evento estresante en relación con su ambiente, orientada a amortiguar los efectos de los estímulos presentes, buscando en ocasiones soluciones frente al problema. Por otro lado, en el estilo centrado en la emoción predomina un porcentaje alto de 49%, lo que indicaría que los trabajadores, reinterpretan positivamente cada situación percibida para asumir responsabilidades. Por último, se evidencia un nivel alto de 67% en el estilo centrado en la evitación – percepción lo que significa que estos trabajadores administrativos, enfrentan de manera negativa las demandas del contexto laboral, debido a que toman con poca conciencia las demandas laborales.

Las evidencias encontradas en el presente estudio son respaldadas debido a su coincidencia en los hallazgos de Torres, (2017), quien encontró que el estilo evitativo perceptivo se ubicó en un nivel alto de 86%; por otro lado el estilo centrado en el problema con 76% y el centrado en la emoción con 56% ubicados en el mismo nivel; estos elevados porcentajes son debidos a los frecuentes estímulos encontrados dentro de su ámbito laboral, lo que conlleva a que usen los tres estilos para hacer frente a la situaciones estresantes, observándose de igual manera en los trabajadores de la Municipalidad de Tambogrande, quienes utilizan muy a menudo los estilos de afrontamiento. A diferencia de la investigación de Bazán y Cerna (2019) quienes encontraron predominancia baja en los estilos centrados en la emoción al 33%, centrado en el problema al 35% y centrado en la evitación – percepción a un 38%; así como también se diferencia de lo hallado en Saltos (2017), donde se observó bajo nivel en los estilos centrados en la emoción al 39%, centrado en el problema al 39% y centrado en la evitación

– percepción a un 35%; y Peña (2017), en las que destacó estilos bajos de afrontamiento a un 39% en cada uno de los 3 estilos estudiados; por lo tanto al encontrarse estilos de afrontamiento de nivel inferior en estos estudios, podrían existir pocos estímulos estresantes percibidos, a diferencia de los trabajadores de la Municipalidad que sí utilizan con frecuencia los estilos de afrontamiento.

De esta manera en la teoría de Gordon (1997), quien refiere que por todas estas exigencias que se dan en la organización, es que el trabajador se ve afectado psicosomáticamente generándoles ansiedad, dificultades para respirar, dificultades gastrointestinales, taquicardias y en el aspecto psicológico apatía, desmotivación, ganas de no asistir al centro de labores, o evitar todo tipo de trabajo encomendado, afectando así su desempeño laboral.

Esto podría significar que los colaboradores a pesar que han empleado todos sus recursos para lidiar diversas experiencias estresantes podrían presentar cuadros de malestar físico y psicológico, generándoles inestabilidad, además, Selye (1974); citado por Mateo, (2013), refiere que toda persona intenta mantener su estabilidad, ya sea alejándose o adaptándose ante el estímulo estresor, optando la presente muestra de estudio en no buscar soluciones centradas en el problema, de alejarse de éste o huir de dicha situación; en otras palabras las demandas o exigencias laborales que experimentan los trabajadores, estarían sobrepasando las capacidades de los mismos, lo que podría provocarles el uso reiterado de los modos de afrontamiento, incluso siendo el de mayor fuerza el de evitación - perceptivo, poniendo en riesgo no sólo su trabajo, sino también su propia salud.

En síntesis, el trabajador emplea los diferentes modos de afrontamiento desde el centrado en el problema, centrado en la emoción y el de evitación – percepción, para enfrentar las acciones que puedan generar una solución a los problemas que le produzcan estrés, en el ámbito laboral. Es decir, en vez de afrontar dicha exigencia, buscando soluciones tales como el diálogo, los acuerdos, la distracción, la relajación, etcétera, optan más bien por evitar el problema, huyendo muchas veces del centro de trabajo para enredarse



en el chisme, el rechazo por pertenecer al grupo, y en peores casos en sumergirse en las bebidas alcohólicas; que a largo plazo podría considerarse como la causa de la depresión laboral y el aislamiento. Brown & Emde (1978); todo ello por utilizar los diferentes estilos de afrontamiento inadecuadamente para hacer frente a todos los estímulos estresantes.

Con respecto al cuarto objetivo, de conocer la relación entre las dimensiones de estrés laboral con los modos de afrontamiento, se observa que existe correlación entre las áreas del estrés laboral y los estilos de afrontamiento. Sobre ello, el estilo centrado en el problema se relaciona de manera inversa con Tecnología  $r = -0,163$ , lo que quiere decir que las reacciones dañinas presentan los administrativos, tanto a nivel físico como emocional provocadas por la falta de herramientas tecnológicas estarían generando un nivel alto de estrés, pero a pesar de ello, estos trabajadores usan el estilo de afrontamiento centrado en el problema generando la busca de soluciones; por otro lado el estilo centrado en la evitación – percepción se relaciona también de manera inversa con influencia del líder  $r = -0,166$ , lo que nos manifiesta que la influencia del líder y sus estilos de liderar se relaciona con los niveles de estrés de los trabajadores, puesto que es determinante en el comportamiento de estos para lograr buenos objetivos organizacionales, es por ello que utilizan el estilo evitativo o de huida porque perciben que el líder no está presentando adecuadas formas de liderar, prefiriendo evitar los enfrentamientos. Asimismo, el estilo centrado en evitación – percepción se relaciona de manera directa con respaldo del grupo  $r = 0,173$ , a un nivel  $p < 0.05$ , lo cual significa que el trabajador no evidencia un adecuado respaldo del grupo, convirtiéndose en una fuente de estrés para ellos, prefiriendo usar el estilo evitativo, para obviar más situaciones estresantes con el grupo, que generaría a la larga problemas organizacionales y poco trabajo en equipo. Estos resultados se contrastan con lo encontrado en el estudio de Peña (2017) que concluye que existen correlaciones entre las áreas de estrés laboral y estilos de afrontamiento. Así, el estilo centrado en el problema se relaciona de forma inversa con tecnología  $r = -0,311$ ; el estilo evitativo se relaciona directamente con la influencia del líder  $r = 0,224$  y respaldo del grupo  $r = 0,267$ . Por último, es moderado el nivel de correlación entre las

áreas y los estilos de afrontamiento, a un  $p < 0,01$  de significancia bilateral, demostrando que este estudio, presenta las mismas características, debido a que la ausencia de recursos tecnológicos, el mal liderazgo y el respaldo de grupo, estaría generando que ambas muestras de estudio, utilicen los estilos centrado en el problema y el evitativo como recurso a la presión laboral percibido.

Al respecto, La Organización Mundial de la Salud (2010) refiere que a medida que el tiempo pasa se van realizando constantes cambios, los mismos que se van generando por el avance de la globalización y las constantes actualizaciones de la tecnología, haciendo esto que cada día los trabajadores se vean obligados a capacitarse y actualizarse más en diferentes ámbitos para poder ser competitivos y asumir más responsabilidades en el cargo que se desempeñan, sin embargo esta mayor exigencia les genera muchas veces desconcierto sobre la formación en herramientas tecnológicas, sin embargo asumen este compromiso adaptándose a la situación.

Por otro lado, Suárez (2013), refiere que la repercusión del jefe o líder definiría la conducta de los empleadores, así como el logro de las metas y propósitos de la empresa, esto quiere decir que a una influencia negativa o un mal liderazgo tal como se evidencia en estos resultados, conllevará a que la reacción o comportamiento de sus colaboradores se vea inhibida o muchas veces reprimida por evitar enfrentamientos que desencadenen ideas de ser despedidos de la organización.

Finalmente, Lazarus (1989) refiere que cuando un colaborador siente el respaldo y apoyo de sus compañeros de trabajo, así como de sus supervisores, manifiestan niveles bajos de estrés, por el contrario, ésta podría convertirse en la causa de estrés de los mismos; así como se observa en la muestra de estudio de la presente investigación, en la que se refleja ausencia de apoyo y respaldo por el grupo, conllevando a que aquellos colaboradores opten por un estilo evitativo, limitando la comunicación y la cercanía física entre los integrantes del equipo de trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

Existe relación entre estrés laboral y modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020, entre estrés laboral y el estilo centrado en el problema existe relación con  $r = 0,235$  y una sig. bilateral de  $0,004$  menor de  $p < 0,01$ ; asimismo, existe correlación entre estrés laboral y estilo centrado en la emoción con un  $r = 0,250$  y una sig. bilateral de  $0,002$  menor de  $p < 0,01$ . Igualmente, existe relación entre el estilo evitativo a un  $r = 0,488$  y sig. bilateral de  $0,000$  menor de  $p < 0,01$ , siendo estas correlaciones directas con un nivel de significancia de  $p < 0,01$ .

En relación al nivel de estrés laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020, se observa que los 150 trabajadores, el 50% presenta un nivel de estrés alto y por otro lado, se aprecia que un 1% se ubica en un nivel bajo.

Con respecto a los modos de afrontamiento al estrés en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020, el estilo centrado en la evitación – percepción se ubicó en un nivel medio con 67%; mientras que el estilo centrado en el problema es alto con un 58%, así como también el centrado en la emoción con 49%.

Sobre la correlación entre las dimensiones del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande – Piura, 2020, se observó que existe correlación estadística entre el estilo centrado en el problema de manera inversa con la dimensión de Tecnología de estrés laboral con un  $r = -0,163$  y un sig. bilateral  $0,046$  menor de  $p < 0,05$ ; por otro lado el estilo centrado en la evitación – percepción se relaciona también de manera inversa con la dimensión influencia del líder del estrés laboral con un  $r = -0,166$  y una sig. bilateral de  $0,042$  menor de  $p < 0,05$ , asimismo, el estilo centrado en evitación – percepción se relaciona de manera directa con respaldo del grupo  $r = 0,173$  y una sig. bilateral de  $0,035$  menor de  $p < 0,05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se exhorta a los directivos del área administrativa de la Municipalidad de Tambogrande exponer los hallazgos obtenidos en la investigación tanto a los altos mandos como al personal de área, para sensibilizar sobre dicha problemática, así como sus efectos para tomar decisiones con la finalidad de mejorar la situación en referencia al estrés laboral y la forma de cómo se debe afrontar, a través de programas preventivos.

Se orienta a la Municipalidad de Tambogrande, unirse con aliados estratégicos como Centros de Salud Mental Comunitario de dicha jurisdicción, con el fin de establecer un programa basado en técnicas cognitivo conductuales para hacer frente a los niveles altos de estrés y así lograr que estos colaboradores elijan de manera adecuada el modo ideal de afrontamiento.

Se propone al área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Tambogrande diseñar y ejecutar programas de intervención dirigidos al desarrollo y promoción del uso de estrategias de afrontamiento activas, para que los colaboradores tengan mejores recursos en el manejo de sus estados emocionales, frente a las diversas presiones laborales.

A futuros investigadores, se recomienda emplear una muestra más amplia, donde se incluyan variables socio demográficas como sexo, edad y tiempo de servicio para la obtención de resultados más específicos, incluso hasta estudios comparativos tanto de personal administrativo (CAS) y personal nombrado.

## REFERENCIAS

- Ángeles, S. (2019) Modos de afrontamiento al estrés en docentes de un centro educativo básico especial Chimbote, 2016. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9046>
- Bazán, A. y Cerna, D. (2019) Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca. <https://1library.co/document/z112e3vz-estres-laboral-estilos-afrontamiento-policias-comisaria-central-cajamarca.html>
- Braga, F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales, y transnacionales en el Síndrome de Burnout en personal sanitario Hispanoamericano.
- Brown C. & Emde R., (1978) Adaptation to the birth of a Down's syndrome infant: Grieving and maternal attachment. *Journal of the American Academy of Child Psychiatry*.
- Condori, O. (2016) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una compañía minera en la provincia de Cañete (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1128/Condori\\_VKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1128/Condori_VKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Costa, P. & McCrae, R. (1996). *Personality and coping: a reconceptualization*. New York: Wiley.
- Cuevas, M. y García, T. (2012). *Perspectivas psicológicas del estrés*. <http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/19%20CUEVAS%20TORRES%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Culqui, R. (2016) Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la PNP Callao (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1144/Culqui\\_GMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1144/Culqui_GMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Folkman, S.; Lazarus, R. S.; Dunkel-Schetter, C.; DeLongis, A. y Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping and encounter out-comes. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Gordon, J. (1997) *Comportamiento organizacional*. Edit. Prentice Hall. México
- Guerrero, N. (2002) Modos de afrontamiento de estrés laboral de una muestra de docentes universitarios. (Revista) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27404309>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 a ed.).México D.F: Mc Graw Hill.
- Holahan, C.J., Moos, R.H. y Schaefer, J.A (1996). Coping, stress resistance and growth: conceptualizing adaptive functioning. En Zeidner M, Endler NS, dirs. *Hand -book of coping: Theory, Research, Applicat i o n s* . (pp. 24-43). US: John Wiley & Sons.
- Huallpa Q. & Ortiz M. (2019) *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Honorio delgado y Clínica San Juan de Dios* (Tesis de segunda especialidad), Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuqumi%26ormald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Díaz, J. & Tinoco, V. (2011) *Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta*. (Artículo) <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1661/1121>.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. (2a ed.). Barcelona: Martínez Roca
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés*. (3a ed.). Madrid: Confemetal.
- Organización internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Turín, Italia: OIT

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010). Protección de la salud de los trabajadores, Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/971650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/971650_spa.pdf)

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014). Protección de la salud de los trabajadores. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

Palma A. (2018) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del centro quirúrgico del hospital Víctor Lazarte Echeagaray (Tesis para segunda especialidad), Universidad Nacional de Trujillo <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11193/2E%20566.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Parihuamán, M. (2017) Nivel de estrés de los docentes de las instituciones educativas de Villa Vicús y Kilómetro 50, distrito de Chulucanas - Morropón – Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3022>

Peña Ch. & Gómez P. (2018) Estrés laboral y actitud de afrontamiento del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión (Tesis para segunda especialidad), Universidad Nacional del Callao. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3098/Gomez%20y%20Pe%C3%B1a\\_TESIS2DA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3098/Gomez%20y%20Pe%C3%B1a_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Peña E. (2017). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la municipalidad de lima metropolitana. (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3347/Pe%C3%B1a\\_PEF.pdf?sequence=1&isAll](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3347/Pe%C3%B1a_PEF.pdf?sequence=1&isAll).

Ruiz A. & Vega C. (2016) Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales (tesis de licenciatura), Pontificia Universidad Católica del Perú. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%C3%B3ndor\\_Influencia\\_estr%C3%A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Saltos, A. (2017) Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Médicos del Ministerio de Salud Pública pertenecientes al Distrito 09D05 del Guayas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/25775>
- Scheier, M. & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (2), 267-283
- Selye, H. (1989). La tensión en la vida. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora
- Suárez, A. (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>
- Tamayo H. y Tamayo, R. (2012) Metodología de la investigación. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- 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, <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion3.pdf>
- Tobin, R., Holroyd, E., Reynolds, T., & Kigal, E., (1989). Adaptación por Cano, Rodríguez y García, (2007) Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI). <http://fjcano.info/images/test/CSI.pdf>
- Torres, R. (2017) Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Moquegua (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38138/torres\\_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38138/torres_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización De Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
<b>Estrés laboral</b>	La organización mundial de la salud expone sobre el estrés como la reacción que tiene la persona ante presiones y exigencias que ponen a prueba la capacidad que puede tener para afrontar situaciones desfavorables.	La variable de estrés laboral de la OMS y la OIT tiene 25 preguntas y permite determinar los niveles de estrés dentro de la organización. Por otra parte, tiene siete dimensiones que están compuestas por el clima, estructura y territorio organizacional así mismo tiene 4 dimensiones más que se clasifican en tecnología, falta de cohesión, influencia del líder y finalmente tiene como última dimensión respaldo de grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Metas</li> <li>• Misión</li> <li>• Políticas generales</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Procesos</li> <li>• Jerarquías</li> <li>• Mejora de las condiciones ambientales del trabajo</li> <li>• Nuevas tecnologías</li> <li>• Conocimientos técnicos</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Control</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Colaboración mutua</li> </ul>	Nominal – politémica

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Presión grupal</li> <li>• Respaldo de grupo</li> <li>• Protección del grupo</li> <li>• Ayuda técnica del grupo</li> </ul>	
<b>Modos De Afrontamiento Al Estrés</b>	Los autores Scheier, Carver y Weintraub (1989, pág. 170) define a 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.	Las puntuaciones que se obtienen del cuestionario de COPE, que fue elaborado por Scheir, Carver (1989) el cual contiene 52 items en 13 áreas, teniendo como formato de tipo Likert que permite tener una calificación de 4 puntos las que permitirán calcular los 3 estilos de afrontamiento las cuales son: estilo enfocado en el problema, estilo focalizado en la emoción y como último estilo tenemos al evitativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrontamiento activo</li> <li>• La planificación</li> <li>• Supresión de otras actividades</li> <li>• Postergación del afrontamiento</li> <li>• Búsqueda de apoyo social</li> <li>• Búsqueda de soporte emocional</li> <li>• Reinterpretación positiva</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Aceptación</li> <li>• Religión</li> <li>• Análisis de emociones</li> <li>• Negación</li> <li>• Conductas inadecuadas</li> <li>• Distracción</li> </ul>	Ordinal

## ANEXO 2: Instrumento 1

### Escala de estrés laboral de la OIT

(OIT – OMS – Ivancevich & Matteson España 1989)

Adaptado por: Janet Sarango Saavedra & Lesli Caluza Rivas Calle

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#### Indicaciones:

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

1 si la condición es nunca / 2 si la condición es raras veces / 3 si la condición es ocasionalmente / 4 si la condición es algunas veces / 5 la condición es frecuentemente / 6 si la condición es generalmente / 7 si la condición es siempre.

Nº	Ítems	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: Janet Sarango Saavedra & Lesli Caluza Rivas Calle

#### Instrucciones:

Nuestro interés es conocer como las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar que cosas hace o siente con más frecuencias cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos que más usa. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas.

**1 se considera casi nunca / 2 se considera a veces / 3 se considera usualmente / 4 se considera hago esto con mucha frecuencia.**

Elige la respuesta más adecuada para ti

Nº	ÍTEMS	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 de 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 esfuerzo mucho por hacer algo respecto a mis problemas.				
14	Pienso bien en las cosas que tengo que hacer para solucionar mis problemas.				
15	Me dedico totalmente a mis problemas y, si en necesario, dejo de lado otras cosas				
16	No hago nada hasta que la situación se aclare.				
17	Le pido a alguien que me aconseje sobre lo que tengo que hacer				

18	Busco el apoyo de amigos o parientes.				
19	Trato de entender mis problemas de otra manera para que se vean más positivos.				
20	Acepto mis problemas y el hecho de que no puedo cambiarlos				
21	Pongo mi confianza en Dios.				
22	Expreso lo que siento.				
23	Me hago la idea de que nada ha ocurrido.				
24	Dejo de intentar conseguir lo que quiero.				
25	Me voy al cine o veo televisión para no pensar tanto en mis problemas.				
26	Hago paso a paso lo que debe hacerse para solucionar mis problemas.				
27	Pienso bien en lo que tengo que hacer para resolver mis problemas.				
28	No me dejo distraer por otros pensamientos o actividades.				
29	Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado rápido.				
30	Hablo con quien pueda darme más información sobre la situación				
31	Le cuento a alguien cómo me siento.				
32	Aprendo algo bueno de mis problemas				
33	Me hago la idea de que el hecho ya sucedió.				
34	Trato de encontrar consuelo en mi religión.				
35	Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento				
36	Hago como si ningún problema hubiera ocurrido.				
37	Reconozco que no puedo más con mis problemas y dejo de hacer algo por resolverlos.				
38	Pienso en cosas diferentes a mis problemas.				
39	Hago lo que tengo que hacer para solucionar mis problemas.				
40	Pienso en cómo podría enfrentar mejor mis problemas.				
41	Trato de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos por resolver mis problemas.				
42	Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente.				
43	Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto sobre mis problemas.				
44	Voy donde alguien que me acepte y me comprenda.				
45	Trato que los problemas vividos me ayuden a madurar.				
46	Acepto la realidad de lo sucedido				
47	Rezo más que de costumbre.				
48	Me molesto y me doy cuenta de ello.				
49	Me esfuerzo menos por solucionar mis problemas.				
50	Duermo más de lo usual.				

## ANEXO 4

### CONFIABILIDAD DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

	<b><u>Estadística total del elemento</u></b>			
	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
A1	128,27	484,022	,342	,908
A2	128,24	481,257	,462	,906
A3	128,89	489,443	,264	,908
A4	128,81	480,381	,522	,906
A5	128,72	482,283	,477	,906
A6	128,62	475,324	,533	,905
A7	128,39	479,784	,406	,907
A8	128,39	479,890	,407	,907
A9	128,17	477,849	,436	,906
A10	128,51	481,674	,381	,907
A11	128,86	487,074	,280	,908
A12	128,88	488,334	,262	,908
A14	128,14	486,819	,312	,908
A15	127,98	489,013	,275	,908
A16	128,41	489,156	,246	,909
A17	128,65	488,485	,252	,909
A18	128,55	481,484	,428	,907
A19	128,48	476,748	,541	,905
A20	128,27	479,338	,511	,906
A21	128,41	486,633	,320	,908
A22	128,16	482,028	,371	,907
A23	128,26	486,516	,304	,908
A24	128,64	480,380	,427	,907
A25	128,82	483,142	,335	,908
A26	128,64	477,104	,498	,906
A27	128,46	481,780	,457	,906
A28	128,23	481,774	,397	,907
A29	128,56	479,926	,417	,907
A30	128,29	485,417	,344	,907
A31	128,27	482,600	,422	,907
A32	128,32	479,830	,476	,906
A33	128,22	481,367	,442	,906

A34	128,37	481,444	,437	,907
A35	128,41	480,607	,459	,906
A36	128,34	483,058	,399	,907
A37	128,51	485,580	,345	,907
A38	128,61	481,247	,430	,907
A39	128,47	484,922	,349	,907
A40	128,44	478,852	,481	,906
A41	128,35	478,067	,449	,906
A42	128,46	478,921	,435	,906
A43	128,35	481,921	,381	,907
A44	128,23	481,106	,408	,907
A45	128,47	481,687	,416	,907
A46	128,21	480,152	,450	,906
A47	128,24	487,526	,292	,908
A48	128,30	487,648	,282	,908
A49	128,29	487,283	,275	,908
A51	128,66	486,092	,295	,908
A52	128,72	483,277	,371	,907

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	50

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el método total – elemento, el cual tiene por propósito establecer en qué grado cada ítem contribuye a la validez de la escala total, por lo que determina que el instrumento mide lo que pretende medir. Es así que la correlación es alta entre cada elemento con la escala total (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que el alfa de Cronbach es de 909 habiéndose eliminado los ítems 13 y 50 de la estructura general de la escala. Estos resultados obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.



## ESTILO CENTRADO EN PROBLEMA

### Estadística total del elemento

	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
A1	50,11	90,853	,317	,823
A2	50,09	88,013	,538	,812
A3	50,73	92,680	,271	,824
A4	50,66	90,803	,413	,818
A5	50,57	92,395	,321	,822
A14	49,99	90,805	,357	,820
A15	49,83	91,044	,363	,820
A16	50,25	92,150	,269	,825
A17	50,49	94,077	,163	,830
A18	50,40	91,745	,300	,823
A27	50,31	89,476	,462	,815
A31	50,11	89,994	,415	,818
A28	50,07	86,780	,534	,811
A29	50,41	86,847	,505	,813
A30	50,14	89,544	,426	,817
A40	50,29	88,260	,480	,814
A41	50,19	86,224	,528	,811
A42	50,31	86,939	,496	,813
A43	50,20	88,859	,410	,818
A44	50,08	89,685	,379	,819

### Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,826	20

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el método total – elemento, el cual tiene por propósito establecer en qué grado cada dimensión estilo de afrontamiento centrado en el problema contribuye a la validez de la escala total, por lo que

determina que el instrumento mide lo que pretende medir. Es así que las correlaciones entre cada elemento con la escala total son altas (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que el alfa de Cronbach si se elimina el ítem tiende disminuir, por lo tanto, se mantiene la estructura de la escala y no se elimina ningún ítem. Estos resultados obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

## **ESTILO CENTRADO EN LA EMOCIÓN**

### **Estadísticas total del elemento**

	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
A6	51,91	99,905	,531	,833
A7	51,69	100,002	,486	,835
A8	51,68	99,830	,497	,834
A9	51,47	97,311	,597	,829
A10	51,81	102,264	,400	,839
A19	51,77	102,029	,466	,836
A20	51,56	103,698	,408	,838
A21	51,71	104,853	,329	,842
A22	51,45	101,659	,424	,838
A23	51,55	105,121	,295	,843
A32	51,61	102,078	,470	,836
A33	51,51	100,265	,567	,832
A34	51,67	103,177	,411	,838
A35	51,71	103,309	,408	,838
A36	51,63	105,737	,282	,843
A45	51,77	104,059	,352	,841
A46	51,50	100,050	,551	,832
A47	51,53	105,016	,313	,842
A48	51,59	104,538	,327	,842
A49	51,59	103,774	,343	,841

### **Estadísticas de fiabilidad**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,845	20

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el método total – elemento, el cual tiene por propósito establecer en qué grado cada dimensión estilo de afrontamiento centrado en la emoción contribuye a la validez de la escala total, por lo que determina que el instrumento mide lo que quiere medir. Es así que son altas dichas correlaciones entre cada elemento con la escala total (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que el alfa de Cronbach si se excluye el ítem tiende reducir, por lo tanto, se mantiene la estructura de la escala y no se descarta ningún ítem. Estos efectos obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

### ESTILO CENTRADO EN LA EVITACIÓN-PERCEPCIÓN

	<b>Estadística total del elemento</b>			
	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
A11	21,60	34,483	,525	,791
A12	21,62	35,083	,493	,795
A24	21,38	34,492	,531	,790
A25	21,56	32,302	,655	,775
A26	21,38	34,680	,515	,792
A37	21,25	35,221	,522	,792
A38	21,35	33,436	,663	,776
A39	21,21	38,581	,215	,823
A51	21,40	36,067	,382	,807
A52	21,46	35,968	,414	,803

#### Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,812	10

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el método total – elemento, el cual tiene por propósito establecer en qué grado cada dimensión estilo de afrontamiento centrado en la evitación - percepción a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mide lo que quiere medir. Es así que son altas las correlaciones entre cada elemento con la escala total (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que el alfa de Cronbach si se omite el ítem tiende a reducir, por lo tanto, puede ignorarse los ítems 13 y 50 para que se mantenga la estructura de la escala y el alfa de cronbach. Estos resultados obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

## ESTRÉS LABORAL

### Estadística Total Del Elemento

	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	89,63	693,871	,442	,885
E2	89,57	708,999	,295	,889
E3	89,35	696,123	,466	,885
E4	89,18	693,907	,445	,885
E5	89,35	696,592	,382	,887
E6	89,40	694,416	,412	,886
E7	89,45	676,196	,552	,882
E8	89,54	683,834	,507	,884
E9	89,11	675,108	,567	,882
E10	89,45	676,196	,552	,882
E11	89,54	683,834	,507	,884
E12	89,11	675,108	,567	,882
E13	89,35	686,941	,460	,885
E14	89,46	696,196	,387	,887
E15	89,76	695,150	,422	,886
E16	89,50	682,091	,526	,883
E17	89,68	686,984	,469	,885
E18	89,67	697,821	,407	,886
E19	89,90	688,923	,467	,885
E20	89,87	697,714	,396	,886
E21	89,33	694,866	,440	,885
E22	89,53	683,472	,535	,883
E23	89,80	675,879	,570	,882
E24	89,78	687,475	,512	,884
E25	90,08	708,262	,288	,889

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	25

En la presente tabla, se observan los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – componente, el que tiene por propósito instaurar en qué nivel cada dimensión estilo de afrontamiento centrado en la evitación - percepción a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mida lo que quiera medir. Es así que son altas las correlaciones entre cada elemento con la escala total (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que si se elimina el ítem el alfa de Cronbach disminuiría, por lo tanto, la organización de la escala se mantiene y no se omite ningún ítem. Estas consecuencias obtenidas nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

### CLIMA ORGANIZACIONAL

<b>Estadísticas total del elemento</b>				
	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	10,94	18,339	,298	,389
E10	10,76	17,150	,297	,388
E11	10,85	17,996	,277	,407
E20	11,17	19,124	,235	,445

#### **Estadísticas de fiabilidad**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,479	4

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – elemento, el que tiene por propósito definir en qué nivel la dimensión clima organizacional es en cuanto a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mida lo que quiera medir. Es así que entre cada elemento con la escala total las correlaciones son elevadas (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello si se elimina el ítem el

alfa de Cronbach tiende a reducir, por lo tanto, sigue intacto el esquema de la escala sin omitir ningún ítem. Estos efectos obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

<b>Estadísticas total del elemento</b>				
	Media de escala	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E2	11,41	20,807	,220	,547
E12	10,95	18,434	,299	,488
E16	11,34	16,991	,428	,369
E24	11,62	18,841	,356	,438

### **Estadísticas de fiabilidad**

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,537	4

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – componente, el cual tiene por propósito definir en qué nivel la dimensión estructura organizacional es en cuanto a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mida lo que quiera medir. Es así que las semejanzas entre cada componente son elevadas con la escala total (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que si se elimina el ítem el alfa de Cronbach tiende a reducir, por lo tanto, mantiene intacto el esquema sin eliminar ningún ítem. Estos efectos obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

## TERRITORIO ORGANIZACIONAL

### Estadísticas total del elemento

	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
E3	7,65	11,302	,440	,443
E5	7,65	10,403	,364	,554
E22	7,83	10,560	,407	,483

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,592	3

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – componente, el cual tiene por propósito definir en qué nivel la dimensión territorio organizacional es en cuanto a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mida lo que quiere medir. Es así son altas las semejanzas entre cada componente con la general (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que disminuye el alfa de Cronbach, si se omite un ítem, por lo tanto, se sigue intacto el esquema de dicha escala sin omitir ítems. Estos efectos alcanzados nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.



## TECNOLOGÍA

### Estadística total del elemento

	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
E4	6,99	10,503	,298	,290
E14	7,41	10,119	,263	,352
E25	7,89	10,660	,242	,389

### Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,440	3

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – componente, el que tiene por objetivo definir en qué nivel la dimensión tecnología es en cuanto a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mida lo que quiere medir. Es así que son altas dichas correlaciones entre el componente con la general (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que, si se omite un ítem, disminuye el alfa de Cronbach, por lo tanto, permanece el esquema sin omitir ítems. Estos efectos obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

## INFLUENCIA DEL LIDER

### Estadística total del elemento

	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
E5	11,37	21,845	,364	,545
E6	11,41	21,721	,390	,526
E13	11,37	20,744	,413	,507
E17	11,69	21,892	,361	,548

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,602	4

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – componente, el que tiene por propósito definir en qué nivel la dimensión influencia del líder es en cuanto a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mida lo que quiere medir. Es así que son altas las correlaciones entre cada componente con la totalidad de la escala (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que el ítem si se omite, disminuye alfa de Cronbach, por lo tanto, se sigue intacto el esquema de la escala sin eliminar ítems. Estos efectos obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

## FALTA DE COHESIÓN

### Estadística total del elemento

	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
E7	11,69	17,825	,427	,430
E9	11,35	18,592	,385	,478
E18	11,91	22,112	,247	,575
E21	11,62	20,529	,357	,499

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,569	4

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – componente, el que tiene por propósito definir el nivel de la dimensión falta de cohesión en cuanto a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mide lo que realmente quiere medir. Es así que son elevadas las correlaciones entre cada componente con totalidad de la escala (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que si se excluye el ítem el alfa de Cronbach disminuye, por lo tanto, se conserva el esquema de ésta sin omitir ítems. Estos efectos obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.

## RESPALDO DEL GRUPO

### Estadística total del elemento

	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
E8	6,83	11,979	,324	,487
E19	7,19	12,238	,317	,498
E23	7,09	10,609	,423	,324

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,542	3

En la presente tabla, se evidencian los resultados obtenidos sobre la validez de constructo, para lo cual se empleó el procedimiento total – componente, el que tiene por propósito definir en qué nivel la dimensión respaldo del grupo es en cuanto a la validez de la escala total, por lo que determina que la prueba mide lo que realmente quiere medir. Es así que la correlación comparada con cada componente, con la general, resulta alta (sig.  $p < 0,000$ ); es por ello que si se excluye el ítem tiende reducir el alfa de Cronbach, por lo tanto, sigue intacto el esquema de esta escala sin eliminar ningún ítem. Estos efectos obtenidos nos llevan a la conclusión de que la escala es válida.



## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Rivas Calle Lesli Caluza cuyo título es: Estrés Laboral y modos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande, Piura 2020.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11, Once.

Lima 04 de 03 del 2021

REYES POSADA NOELIA

PRESIDENTE

BENITES ROMERO MIGUEL

SECRETARIO

GOZZER MINCHOLA MARISSA JESSICA

VOCAL