



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de
reclamos de un contact center Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Flores Mallqui, Thania Grabiela (ORCID 0000-0003-0303-0726)

Hinostroza Huaranga, Stefannye Pamela (ORCID 0000-0002-6458-707X)

ASESOR:

Mg. Espino Sedano, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-1454-0257)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, quienes nos han apoyado en este camino de elaboración de tesis.

Agradecimiento

A nuestros padres, por sus paciencias y apoyo incondicional. Ustedes son nuestra mayor motivación.

A los colaboradores de la empresa que nos brindaron el apoyo requerido para realizar el estudio y cumplir con nuestras metas.

Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO:	4
III METODOLOGÍA:	10
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	10
3.2. Variables y operacionalización:	10
3.3 Población, muestra y muestreo y unidad de análisis:	11
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos:	12
3.5 Procedimientos:.....	15
3.6 Métodos de análisis de datos:	16
3.7 Aspectos éticos:	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Descripción de niveles de afrontamiento al estrés	18
Tabla 2. Descripción de niveles de Asertividad	18
Tabla 3. Descripción de niveles de afrontamiento al estrés según género	18
Tabla 4. Descripción de niveles de asertividad según género	19
Tabla 5. Pruebas de Normalidad de las variables y dimensiones.	20
Tabla 6. Diferencias entre el afrontamiento al estrés, según género y edad.....	20
Tabla 7. Diferencias entre la asertividad, según género y edad.....	21
Tabla 8. Correlación entre el afrontamiento al estrés y la asertividad.	21
Tabla 9. Correlación entre las dimensiones del afrontamiento al estrés y la asertividad.	22

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Matriz de correlación entre afrontamiento al estrés y asertividad	53
Figura 2. Matriz de correlación entre afrontamiento al estrés centrado en las emociones y asertividad	54
Figura 3. Matriz de correlación entre afrontamiento al estrés centrado en el problema y asertividad	55
Figura 4. Matriz de correlación entre otros estilos de afrontamiento al estrés y la asertividad.	56
Figura 5. Gráfico de correlación entre el afrontamiento al estrés y la asertividad.	57
Figura 6. Gráfico de correlación entre el afrontamiento al estrés centrado en las emociones y la asertividad.	58
Figura 7. Gráfico de correlación entre el afrontamiento al estrés centrado en el problema y la asertividad.	59
Figura 8. Gráfico de correlación entre otros estilos de afrontamiento al estrés y la asertividad.	60

RESUMEN

En la presente investigación tiene como objetivo principal establecer una relación significativa entre el afrontamiento al estrés y la asertividad en colaboradores de un contact center de la ciudad de Lima, 2020. La investigación fue cuantitativa de diseño no experimental con un corte trasversal, de nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 81 colaboradores de ambos géneros de la empresa de contact center de la ciudad de Lima – Perú. Los instrumentos usados fueron el Cuestionario de Modos de afrontamiento al estrés (COPE) creado por Carver et al en 1989 y adaptado en el Perú por Causo en el 2009 y el Auto informe de conducta asertiva (ADCA-1) creado por García y Magaz en 1994 y adaptado en el Perú por Pain en el 2008. Los resultados indicaron una correlación directa y significativa, de intensidad baja entre el afrontamiento al estrés y la asertividad ($Rho=.283$, $p<.05$); asimismo se evidenció una correlación directa y significativa ($p<.05$) entre la asertividad y el afrontamiento al estrés enfocado en las emociones ($Rho=.0.218$), y, otros estilos de afrontamiento al estrés ($Rho=.376$). Concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Afrontamiento, estrés, asertividad.

ABSTRACT

The main objective of this research is to establish a significant relationship between coping with stress and assertiveness in collaborators of a contact center in the city of Lima, 2020. The research was quantitative with a non-experimental design with a cross-sectional, descriptive level correlational. The sample consisted of 81 employees of both sexes from the contact center company in the city of Lima - Peru. The instruments used were the Stress Coping Modes Questionnaire (COPE) created by Carver et al in 1989 and adapted in Peru by Causo in 2009 and the Self-report of assertive behavior (ADCA-1) created by García and Magaz in 1994 and adapted in Peru by Pain in 2008. The results indicated a direct and significant correlation, of low intensity, between coping with stress and assertiveness ($Rho = .283, p < .05$); Likewise, a direct and significant correlation ($p < .05$) was observed between assertiveness and coping with stress focused on emotions ($Rho = .0.218$), and other styles of coping with stress ($Rho = .376$). Concluding that there is a significant relationship between both variables.

Keywords: Coping, stress, assertiveness.

I. INTRODUCCIÓN.

El estrés es un fenómeno que está recibiendo mucha atención en distintos campos y uno de ellos es el laboral, especialmente por los efectos dañinos que puede ocasionar en los colaboradores de una organización. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), refiere que el estrés se presenta cuando existe varios suceso laborales, usualmente se agrava cuando el colaborador no siente el apoyo de sus superiores ni el de sus pares y más aún cuando sientes que no tienen control sobre los procesos de trabajo esto conlleva al deterioro de la salud psicológica y física de los colaborador y en el impacto negativo que tiene en los centros de trabajo. La organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) menciona que el estrés es una respuesta física y emocional dañina causada entre las exigencias, las capacidades y los recursos que la personas tiene para cumplir sus labores.

A nivel mundial el país que tiene un índice elevado de estrés es México, según la (OMS, 2016) refiere que el estrés laboral ha provocado el 25% de las 75 mil pacientes con enfermedades cardiovasculares; hasta ahora, 75% de los colaboradores mexicanos sufren de estos males cardíacos; le siguen China con 73% y Estados Unidos con 59%". En Latinoamérica, la organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) menciona que existe un 12 a 16% de trabajadores y trabajadoras que refieren haber sentido constantemente estrés y tensión en sus puestos de trabajo. Según una investigación de Mejía et al. (2019) refiere que el estrés se asocia más en el sexo femenino ya que cumplen un papel importante en la dinámica familiar y en paralelo a las actividades laborales; no obstante, otros autores refieren que aún no hay una información verídica que mencione que genero sufre más estrés, pero si consideran que existen situaciones específicas que provocan el estrés entre hombres y mujeres.

En el Perú según el Ministerio de Salud (2020) refiere que el 25.9% de trabajadores de Lima Metropolitana sufren de alto estrés en el campo laboral, en Ayacucho, Cajamarca y Huaraz el porcentaje se eleva a 33.9% en donde el género más afectado es el femenino.

En la actualidad la globalización mundial de las comunicaciones ha hecho que las empresas de Call Center evolucione a Contact Center incrementando sus servicios para las áreas del mercadeo y servicio al cliente gracias a la tecnología como sumar nuevos canales de para el contacto con el cliente, como el correo electrónico, el WhatsApp y plataforma web. La comisión de Promoción del Perú para la exportación y el turismo (PROMPERÚ), mencionó que en el país existe más de 80 empresas formales de Contac Center, con casi 11 años de experiencia, es decir que existe más de 40000 teleoperadores trabajando en sus respectivas empresas, siendo Tele Atento del Perú el más grande Contact Center del país.

En los Contact Center continuamente ingresan una importante cantidad de llamadas sobre: consultas y reclamos de parte de los clientes es por ello que los colaboradores constantemente se enfrentan a situaciones de estrés en una serie de inconvenientes para cumplir con un buen servicio. La calidad de la comunicación es un factor de éxito entre el operador y el usuario, en este sentido la empatía y la asertividad juega un papel importante que permite transmitir seguridad y confianza al usuario y la posibilidad de que la comunicación continúe. En relación con lo expuesto, se precisa que el presente estudio tiene por finalidad conocer la influencia y la correlación entre el afrontamiento al estrés en la conducta asertiva en una muestra de colaboradores de un Contact Center de Lima.

Se planteó en relación con la problemática general la siguiente formulación: ¿Qué relación existe entre el afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un Contact Center de Lima, 2020?

La justificación de la investigación aportará conocimientos desde el punto de vista teórico de dos variables psicológicas que tiene una gran influencia en el campo de la psicología organizacional tomando como referencia los alineamientos de Lazarus y Folkman (1986) en el afrontamiento explica que el individuo puede ajustarse frente a demandas del medio y desde el enfoque cognitivo de la asertividad el individuo se expresa de formar adecuada respetando las ideas de los otros, como sus propias ideas. Asimismo desde el punto de vista metodológico, además desarrollar el enfoque o método de investigación científica cuantitativa, el presente estudio consolidará el uso del nivel de investigación de tipo descriptiva-correlacional, además del uso de instrumentos psicológicos con la validez y

confiabilidad que garantice el uso y recolección de datos, y se encuentre al servicio de otras investigaciones e investigadores. Y desde el punto de vista práctico, la investigación aportará evidencias contundentes para establecer, formular y aplicar programas de intervención psicológica, capacitación y prevención, a favor de las organizaciones en un mundo empresarial competitivo que requiere repotenciar permanentemente el talento humano como base fundamental de toda organización.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020. Asimismo, se clasificaron objetivos específicos los cuales fueron: Determinar la relación que existe entre la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un 0contact center de Lima, 2020; determinar la relación que existe entre la dimensión afrontamiento enfocado en el problema y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020; determinar la relación que existe entre la dimensión otros afrontamiento adicionales y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020.

Acercas de la hipótesis general, existe una relación significativa entre el afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020. Se planteó como hipótesis específicas del estudio: Existe relación significativa entre la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020; existe relación significativa entre la dimensión afrontamiento enfocado en el problema y asertividad en trabajadores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020; existe relación significativa entre la dimensión otros afrontamiento adicionales y asertividad en trabajadores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO:

Se expresa convenientemente los antecedentes del estudio; empezando a nivel nacional, los cuales fueron: Tello (2020) realizó un estudio a fin de identificar la relación del estrés laboral y estilos de afrontamiento. La investigación tuvo un enfoque de tipo cualitativo y un diseño fenomenológico. La muestra utilizada fue 12 agentes de seguridad del sexo masculino, entre 18 y 53 años de una empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima, Perú. El instrumento aplicado fue la entrevista semiestructurada. Se demostró que el estrés laboral que generan tiene una influencia importante en los agentes de seguridad ocasiona reacciones emocionales, fisiológicas y comportamentales. Para terminar, la investigación aportara significativamente para tomar como referencia la relación de los estilos de afrontamiento frente a las exigencias laborales.

Melgarejo (2018), realizó un estudio a fin de identificar las diferencias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico. La investigación fue de tipo transversal-correlacional. La muestra utilizada fue de 180 trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra, Perú. Los test que utilizo para la aplicación fueron el Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE) y escala de bienestar psicológico. El estudio determino que existe relación entre las dos variables estudiadas. Esta investigación aportará a establecer la importancia sobre el desarrollo de acciones para el afrontamiento del estrés laboral que permitan conservar el bienestar psicológico.

Imora (2018), realizó un estudio a fin de identificar las diferencias entre las variables psicológicas: comunicación asertiva y afrontamiento en la resolución de conflictos, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativa, diseño no experimental y de un alcance explicativo. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao. Se usó la técnica de encuesta y su instrumento de cuestionario a la escala Likert. El estudio confirmo que las dos variables influyen en la resolución de conflicto. El estudio ayudara a analizar la importancia de una comunicación asertiva frente al estrés laboral.

Villegas (2017), realizó un estudio con el fin de identificar el clima laboral y afrontamiento al estrés en 276 colaboradores de ambos sexos de una institución

financiera en Lima-Perú. Los instrumentos que se aplicaron fue la escala CL-SPC y el inventario de estimación y afrontamiento Cope. La metodología de la investigación fue de tipo explicativo de diseño no experimental, cuyos resultados concluyeron en que existe de relación entre las dos variables. Finalmente, el estudio aportará que buen clima laboral disminuye los índices de estrés laboral, los cual influirá positivamente en el bienestar psicológico de los colaboradores de una organización.

Leiva (2017), realizo una investigación para identificar la autoestima con relación del afrontamiento al estrés. La muestra estuvo compuesta por 187 trabajadores de salud de la Policía Nacional de Perú. Los instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario de Autoestima de Coopersmith – Adultos y el cuestionario de COPE. La metodología fue no experimental, descriptivo y correlacional. Se encontró una relación significativa entre las dos variables. En conclusión, la investigación nos aportará a considerar que una baja autoestima afecta a las estrategias de afrontamiento que tiene el colaborador de salud frente a situaciones complejas.

En relación con los antecedentes internacionales: Alava (2020), realizo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el bienestar psicológico y asertividad de los docentes de la unidad educativa Santa Dorotea ciudad de Quito –Ecuador. La metodología fue de tipo descriptivo. Se contó con una muestra de 100 colaboradores a quienes se le aplicación los test psicológicos: Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1995) y el Test de Asertividad de Rathus. El estudio concluyó que el bienestar psicológico es influyente en la asertividad. En ese sentido, esta investigación permitirá enfocar que la habilidad de la asertividad en un colaborador, le permitirá desarrollar estilos adecuados afrontamiento frente al estrés laboral.

Galindo (2018), realizo una investigación para analizar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo - correlacional. La muestra estaba conformada por 90 colaboradores entre 18 años a 45 años de la empresa Textil Marel - México. El instrumento psicológico usados fueron el variable de inteligencia emocional TMMMS24 y el cuestionario de estrés laboral de Spielberger y Vagg. Los resultados

mencionaron existe relación entre las dos variables. La referida investigación aportará a nuestro estudio, en el sentido de considerar como antecedente que el estrés de un colaborador no le permitirá un buen desempeño laboral dentro de su organización.

Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018), desarrollaron un estudio para determinar la relación entre el burnout, el estrés laboral, la satisfacción laboral el conflicto trabajo - familia en una muestra que fue compuesta por 161 controladores de tráfico aéreos en Chile. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, se aplicaron los instrumentos psicológicos MBI-GS de Burnout, Instrumento de Medición de detonantes de Estrés Laboral para pilotos y el Cuestionario Conflicto Trabajo. Se concluyó que no existe de la correlación de las variables. Por consiguiente, el aporte de la investigación actual demostrará que los factores externos en un ámbito laboral no afectan directamente en el desempeño de los colaboradores de una organización.

Mogollón (2018), desarrollo una investigación sobre la asertividad y su relación en el clima laboral de la Universidad Tecnológica Indomérica – Ecuador. Su investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, se consideró una muestra en 85 colaboradores, a quienes se les aplico los test psicológicos: Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y la Escala de Clima Laboral CL-SPC. El autor concluyo en que la asertividad influye significativamente sobre el clima laboral de la población estudiada. El aporte de la investigación actual demostrara significativamente que debemos en enfocarnos hacia el desarrollo del asertividad frente al estrés laboral.

Cruz y Puentes (2017) desarrollo una investigación sobre la correlación del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en 113 trabajadores de seguridad de una empresa de a ciudad de Tunja – Colombia. La metodología fue tipo descriptiva correlacional. Fueron evaluados a través de la escala Maslach Burnout Iventory y la escala de estrategia de Coping, obteniendo como resultados que existe correlación entre las dos variables. Por consiguiente, la investigación nos aportará a considerar que la presión laboral crónica afecta a las estrategias de afrontamiento que tiene el colaborador frente a situación adversa.

El término estrés se desarrolla en el rubro de la salud gracias a los aportes pioneros de Hans Selye (1936 p.234) que refiere al estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. Asimismo, Lazarus y Folkman (1984 p.12) define que el estrés se presenta cuando el individuo se encuentra en un estado amenazante y sus recursos se limitan para afrontar la situación adversa.

En cuanto a la teoría del estrés se agrupan en tres bloques: como una respuesta, un estímulo y como un proceso interactivo entre las personas y su entorno; (Selye, 1953, como se citó en Guerrero, 1997 p.54) 1. Teoría basada en las respuestas: el organismo responde frente a la demanda de diversos estresores produciendo un desequilibrio, luego de ello el organismo reacciona ante ese desequilibrio de forma rápida para así restaurarse. A esta transformación se denominó SGA “Síndrome General de Adaptación” la cual se caracteriza en tres etapas: a) Alarma: ante una amenaza, el organismo desarrolla una serie de respuestas fisiológicas y psicológicas, activando las defensas para contestar a las probables amenazas, esta reacción es potente y tiene poca durabilidad; b) resistencia: la adaptación de la situación amenazante, hace que aumente el estado de alerta y se mejore la condición de respuesta frente a los estresores; c) agotamiento: si el estresor se prolonga pierde la adaptabilidad e ingresa a esta fase y reaparecen síntomas de la reacción de alarma, en esta fase el individuo es más propenso a las enfermedades psicosomáticas: hipertensión, ataque al corazón, apoplejía o derrame cerebral.

Teoría basada en el estímulo: el estrés se centra fuera del individuo, siendo el strain (efecto producido por el estrés) como ha referido Cox (1978, como se citó en Belloch, Sandin y Ramos 2009 p.8) refiere que el modelo focalizado de Hooke “La ley de la elasticidad” establece que la presión es producida por una determinada situación de estrés, es decir, que cuando el estrés desaparece el organismo vuelve a su estado normal. Cuando la presión sobre pasa los límites es donde los daños suelen ser permanentes.

Teoría basada en la interacción o transaccionales: como refiere Lazarus y Folkman (1986, como se citó en Belloch, Sandin y Ramos 2009 p.9) sustentan que el individuo y su medio ambiente sostienen una interacción dinámica, mutuamente

recíproca y bidireccional, el cual la percepción de una situación amenazante provoca reacciones negativas tanto físicas como psicológicas. Las respuestas son rápido, automático e intuitivo. Asimismo, refieren que el estrés sucede en tres evaluaciones. 1. Evaluación primaria: se origina en cada coincidencia externa o interna y da lugar a cuatro tipos de evaluación; a) amenaza: anticipación de un posible peligro, b) daño-pérdida: hace referencia al daño ya existente (una pérdida familiar), c) desafío: posible ganancia positiva y hace que la persona piense que tiene control para manejar el estresor satisfactoriamente y d) beneficio: no existe el estrés y por ello que no reacciones sobre la persona. 2. Evaluación secundaria: refiere al uso de nuestros propios recursos para manejar diferentes situaciones adversas. Por último, la 3. Evaluación terciaria es la reevaluación o el afrontamiento que conllevan las etapas de feedback esto permiten que el individuo corrija las valorizaciones previas.

El afrontamiento según Lazarus y Folkman (1984 p. 319) refiere que son procesos cognitivos y conductual que hace el individuo para hacer frente al estrés y así afrontar de forma adecuada las factores internos y externos. Kleinke (2007 como se citó en Cassaretto 2009 p. 47) refiere que el afrontamiento se define en tres características: 1. El esfuerzo y la planificación del individuo. 2. No se aceptan que los resultados de los esfuerzos para afrontar al estrés sean precisamente positivos y 3. El afrontamiento es una etapa que se presenta a lo largo del tiempo.

Kleinke (2007 como se citó en Cassaretto 2009 pp.51) considera que los dos principales estilos de afrontamiento siguen siendo los de Lazarus y Folkman; estilos centrados en el problema: se expone cuando se cambia la situación existente, reduciendo la impresión de la amenaza, dicho de otro modo se presenta a través de soluciones de problemas, busca de información, toma de decisiones o buscar consejos; estilos centrados en la emoción: se manifiesta cuando el individuo piensa más que actuar para realizar un cambio entre la relación persona y ambiente.

En lo que refiere a la variable de asertividad Wolpe (1958 como se citó en Alonso, Cantero y Gonzales 2009 p. 81) fue el pionero en definir la asertividad mencionando que es una expresión libre de amistad, afecto y otros sentimientos que no son ansiosos. Para Alberti y Emmons (1978 p. 4) refiere que una persona toma una conducta asertiva frente a sus intereses más importantes cuando expresa

cómodamente sus sentimientos sin hacer sentir mal a su receptor. Para García y Magáz (1994 p.13) fundamentaron que la asertividad como la cualidad que posee una persona para interactuar con respeto hacia el mismo y hacia los demás. García y Magáz (2011 pp. 13-14) señalan que existen cuatro estilos de interacción social de la asertividad; 1. Estilo pasivo: el individuo posee un comportamiento cohibido ya que no expresa pensamientos, sentimientos y opiniones su comunicación es pobre ya no hace respetar sus derechos; 2. Estilo agresivo: impone sus opiniones y sentimientos para que el entorno lo acepten ya que es una persona ofensiva frente a los demás; 3. estilo asertivo: es aquel individuo que expresa de manera positiva sus pensamiento sin imponer sus ideas hacia a los demás; 4. Estilo pasivo-agresivo: es aquel individuo inseguro de sus ideales, que no creen en sí mismas, además esto conlleva a que acumulen ira por experiencias de frustración.

Los enfoques de la asertividad: Gaeta y Galvanovskis (2009 pp. 404-405) refiere el enfoque conductual desde el punto de vista de Iván Pávlov, fue quien realizo una investigación relacionados de la adaptación al medio ambiente de las personas y los animales; si las fuerzas excitadores son dominantes, son orientadas a la acción y a las emociones, caso contrario cuando dominan las fuerza inhibidoras se manifiestan desconcentrado y acobardadas, las emociones será reprimidas. El enfoque humanista: es el individuo pone énfasis en los elementos más abstractos y susceptibles con la finalidad de que el ser humano se autorealice. Flores (1994 pp. 622- 627) refiere que el enfoque cognitivo es cuando el individuo expresa adecuadamente o que cree, lo que siente y lo que desea, haciendo respetar sus propios derechos y de los demás.

La asertividad es un factor fundamental en el ámbito laboral, debido que en la actualidad se espera que los colaboradores de una organización interioricen el compromiso sobre los resultados de la organización. Un colaborador asertivo obtendrá beneficios positivos tanto en el aspecto personal, desarrollando de forma favorable su autoestima, su seguridad personal, su autoimagen y su autoconcepto, como en el trabajo, teniendo un buen manejo frente a situaciones complejas e incrementando la eficacia.

III METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos aplican al estudio de un fenómeno o problema. (Hernández – Sampieri & Mendoza, 2018, p4). La investigación fue de tipo básica ya que sus objetivos y planteamientos de la investigación se encuentran avalados con los resultados obtenidos.

Diseño de investigación:

El presente trabajo es una investigación cuantitativa y se enmarca en el diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo correlacional “Brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares” (Hernández – Sampieri & Mendoza, 2018, p20).

3.2. Variables y operacionalización:

- **Variable 1: Afrontamiento al estrés**

Definición conceptual: La variable afrontamiento al estrés se conceptualiza de la siguiente manera “Cambio constante en los esfuerzos cognitivos y conductuales para gestionar demandas externas y/o internas específicas que se evalúan como impuestos o que exceden los recursos de la persona” (Lazarus y Folkman, 1984 p.141).

Definición operacional: La variable se midió mediante el Cuestionario de Modos de afrontamiento al estrés (COPE) de Carver y colaboradores, adaptada en el Perú por Casuso en 1996. Cuenta con 52 ítems, opción de respuestas tipo likert y está compuesta por tres dimensiones: afrontamiento enfocado en la emoción, afrontamiento enfocado en el problema y otros afrontamientos adicionales, y la variable opera cuantitativamente por niveles (Muy alto, alto, medio y bajo).

Indicadores: Afrontamiento enfocado en la emoción (ítem 6,7,8,9,11,19,20,21,22,24,32,33,34,35,37,45,46,47,48 y50); Afrontamiento enfocado en el problema (ítem 1, 2, 3, 4, 5, 14, 15, 16, 17, 18, 27, 28, 29, 30, 31,40, 41, 42, 43 y 44) y Otros estilos de afrontamiento adicionales (ítem 10,12,13,23,25,26,36,38,39,49,51 y 52).

Escala de medición: Ordinal

- **Variable 2: Asertividad**

Definición conceptual: La variable asertividad se conceptualiza de la siguiente manera es la cualidad que “define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo y de aquellas personas con quienes se desarrollan la interacción” García y Magaz (2011 p.10).

Definición operacional: La variable se midió mediante la escala de evaluación de la asertividad (ADCA-1) de García y Magas. Cuenta con 35 Items. En el Perú se adaptó por Pain (2008). Está compuesto por dos dimensiones: Auto-Asertividad, entendida como el nivel de respeto sobre nuestros propios pensamientos y sentimientos. Y Hetero-Asertividad, es el nivel de respeto, ideas y comportamientos ajenos. Estas variables serán medidas por un instrumento con respuestas de escala Likert; que opera cuantitativamente por niveles (Alto, medio, bajo).

Indicadores: Auto-asertividad (3, 7, 5, 6, 15, 1, 8, 13, 14, 10, 16, 12, 17, 18, 19, 2, 4, 11, 9 y 20) y Hetero-Asertividad (22, 30, 27, 29, 23, 30, 24, 31, 35, 34, 28, 21, 26, 25, 32 y 33).

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo y unidad de análisis:

Población: Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández – Sampieri & Mendoza, 2018, p199). La población elegida para el presente trabajo estuvo conformada por asesores de servicios del área de reclamo de un total de 81 colaboradores de un contact center de Lima.

- **Criterio de inclusión:** Personas mayores de 18 años, tener estudios de educación básica completa, personas que tienen mínimo 3 meses de contrato, hombres y mujeres, haber aceptado realizar las evaluaciones y hacer entrega del consentimiento de los cuestionarios completos.
- **Criterios de exclusión:** Que no estén realizando sus prácticas universitarias en la sede laboral, personal que estén con descanso médico y vacaciones.

Muestra: Tamayo y Tamayo (2003 p. 1776) “La muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que define la población de la que fue extraída, lo cual nos indica que es representativa”, para la presente investigación se utilizó el diseño muestral de tipo censal lo que significa que la misma población será la muestra total de 81 colaboradores. El tamaño de la muestra se calculó mediante el programa estadístico G Power versión 3.1., donde se proporcionó lo siguiente: el nivel de error ($\alpha=.05$), y un nivel esperado de potencia de ($1 - \beta=.80$), de acuerdo a lo propuesto por Cohen (1998) y Cárdenas y Arrancibia (2014). Es decir, de un 5% de error y con un efecto de tamaño de efecto grande, medio o pequeño. Asimismo, se usó el valor de correlación $\rho_{H1}=.273$ hallado por medio de la correlación entre estilos de afrontamiento del estrés y la autoestima en (Leiva, 2017) semejante al estudio abordado.

Muestreo: Para Tamayo y Tamayo (2003 p.177) “El investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencia acerca de la población sobre la cual se investiga” el muestreo corresponde al método como serán seleccionados los participantes que conforme la muestra. Se utilizó el muestreo no probabilístico

Unidad de análisis: Colaboradores de una empresa de contact center de Lima.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario de estilo de afrontamiento COPE

Autores: Carver C., Scheier M. y Weintraub J.

Año de creación: 1989

Procedencia: Estados Unidos – Miami

Traducido: Salazar C. Víctor (1993)

Administración: Individual o colectiva

Duración: 20 minutos

Carver et al. (1989 como se citó en Cassaretto 2009 pp. 65-67) realizó el test de cuestionario de modos de afrontamiento de Lazarus y Folkman. Lo que conllevó a crear de su propia prueba COPE (The Coping Estimation). Carver et al. formaron trece escalas que se agrupaban en las dos dimensiones de Lazarus. 1. Estrategia centrada en el problema: a) afrontamiento activo: es un proceso que se ejecuta para radicar o minimizar el estímulo estresor; b) planificación: el individuo analiza como tener un comportamiento frente al estresor, proyecta su plan de acción para las situaciones futuras; c) supresión de las actividades competentes: se focaliza y concentra en el objetivo de controlar y manejar el estresor, dejando así las actividades programadas; d) postergación del afrontamiento: implica esperar hasta que el estímulo estresor se presente y así tomas decisiones prematuras; e) búsquedas de apoyo social por razones instrumentales: consiste en buscar información o consejos de terceros con el objetivo de solucionar el problema. 2. Estrategia centrada en la emoción: a) búsquedas de apoyo social por razones emocionales: consiste en buscar apoyo externo ya sea moral, simpatía y entendimiento, con el fin de amortiguar las emociones negativas; b) re-interpretación positiva y crecimiento: consiste en cambiar las percepciones; c) aceptación: permite hacerle frente al problema y es donde inicia la fase de la evaluación primaria quiere decir que el individuo acepta que existe una situación estresante, luego aparece la evaluación secundaria donde el individuo tiene que convivir con el estresa ya que no hay opción de modificarlo; d) negación: se niega que el estresor sea real y se comporta pensando que este no existe; e) acudir a la religión: se inclina a la religión con la intención de reducir el estresor.

Carver et al. (1989 como se citó en Cassaretto 2009 pp. 67-68) denominó otras escalas a todas las estrategias que son inadecuadas para enfrentar al estrés. a) enfocar y liberar emociones: se focaliza en las emocionales no favorables que

se experimenta el individuo y esto conlleva a que el expresa con libertad sus emociones; b) desentendimiento conductual: disminuir la conducta de enfrentar a los estresores; c) desentendimiento mental: es la acción de no atender cognitivamente a los elementos estresores. Para analizar la confiabilidad del COPE, se utilizó el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach. El rango que se obtuvo para las subescalas fue de 0.45 y 0.92. La escala de desentendimiento mental tuvo un coeficiente menor a 0.60 (Carver et al.,1989).

En el Perú, la versión disposicional, fue empleada por Salazar (1992) y Sánchez (1993). El test psicológico se aplicó en 82 alumnos, procedentes de las universidades de la ciudad de Lima. Se confirmó la validez ítem/test y se concluyó que 49 de los ítems construidos teóricamente para formar parte de una escala que correlacionaba en forma significativa con sus respectivas escalas con índices superiores a 32. Los ítems eran correctos para calcular el constructo que cada escala pretendía medir. El test psicológico fue adaptado para el Perú en 1996 por Liliana Casuso, demostrado así su validez y confiabilidad en múltiples investigaciones (Chau, 1999; Rojas, 1997; en Cassaretto, 2009).

El instrumento psicológico COPE contempla dos formas, uno que accede a evaluar el formato situacional: los ítems tienen el objetivo de evaluar específicamente las reacciones que tiene la persona frente a una situación determinada y el otro que evalúa el formato disposicional: los ítems tienen el objetivo de evaluar lo que la persona usualmente hace cuando se encuentra en situaciones de estrés. El concepto de los ítems es el mismo. (Chau, 1998). En el estudio se utilizó el formato disposicional.

Escala de evaluación de la asertividad ADCA – 1

Autores: E. Manuel García Pérez y Ángela Magaz Lago

Año de creación: 2003

Procedencia: España

Administración: Individual o colectiva

Duración: 10 a 15 minutos

García, y Magaz (1994) crearon el Auto informe de conducta asertiva (ADCA-1) en una muestra de 623 sujetos de ambos géneros, adultos y estudiantes universitarios de España – Madrid. Su validez y confiabilidad se empleó la prueba T de student para muestras independiente entre Auto-asertividad con un 0.90 y Hetero-asertividad con un 0.85 en ambos casos se presenta niveles de significancia de .000, lo que muestra que la prueba es válida y confiable. Test psicológico de auto reporte tiene como objetivo conocer socialmente el los estilos de comportamiento que tiene el individuo: pasivo, asertivo o agresivo. El test consta de 35 ítems de los cuales 20 evalúan la dimensión auto-asertividad y 15 evalúan la dimensión hetero-asertividad. Los Autores exponen las dimensiones de la asertividad: Auto-asertividad: refiere que es el respeto hacia uno mismo, así como saber valer sus derechos y demostrarlo a través de una apropiada comunicación verbal y no verbal. Hetero-asertividad: es respetar a los demás, respetar sus opiniones y las diferencias de sus ideales.

En el Perú quien adapto prueba de Auto informe de conducta asertiva (ADCA-1) fue Pain (2008) el instrumento fue aplicado a 443 docentes tutores de primaria y secundaria de 19 regiones del país. Su coeficiente de confiabilidad obtiene un Alfa de Cronbach 0.90 para Auto-asertividad de 0.799 y para Hetero-asertividad de 0.821, esto concluye que el instrumento es confiable

3.5 Procedimientos:

Inicialmente se investigó los datos relacionados la realidad problemática que se sustenta el desarrollo de la presente investigación, una vez identificado las variables de medición se procedió con la indagación de la información las mismas, de igual manera se gestionó la autorización para la aplicación en la muestra correspondiente. En base a la información antes señalada, se realizó la formulación de la hipótesis y objetivos que la presente investigación desarrollo. Posteriormente se inició la búsqueda de la información de los antecedentes nacionales e internacionales para luego dar paso a la descripción de los datos históricos de las teorías de ambas variables.

Para la aplicación de las pruebas psicológicas a la muestra seleccionada, se solicitó el permiso correspondiente a la empresa donde se realizó la investigación;

cabe precisar, que previa aplicación de las pruebas, se comunicó a los colaboradores el objetivo del estudio y la confidencialidad de las respuestas, también se explicó las consignas de las pruebas. Finalmente, las respuestas fueron recopiladas e ingresadas en el SPSS versión 26, donde de acuerdo con el análisis de métodos estadísticos se concluyó que existe una correlación entre las dos variables psicológicas por consiguiente se redactado la discusión, conclusión y las recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos:

En primer lugar, los datos de nuestra muestra final fueron procesados en el paquete estadístico de SPSS versión 26, cuyo programa nos permitió analizar y procesar la información obteniendo los resultados que fueron adjuntados en el presente informe para luego dar con el análisis de la discusión del estudio realizado. Luego, se realizó un análisis de estadística descriptiva, mediante tablas de frecuencias y porcentajes para describir niveles de ambas variables, como también en función del género, determinando así lo niveles de afrontamiento al estrés y de asertividad de los colaboradores, donde se evidencio que categoría prevalece en el estudio.

Posteriormente, se desarrolló un análisis estadístico inferencial, donde se aplicó pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro Wilk, determinando que la variable afrontamiento al estrés y sus dimensiones: afrontamiento centrado en el problema y afrontamiento centrado en la emoción, siguen una distribución normal; mientras que, la dimensión otros afrontamientos adicionales y la variable asertividad, no evidencia una distribución normal. A partir de ello, se indicó el uso de estadístico de correlación no paramétrico de Rho de Spearman, debido a que no todas las variables presentaban una distribución normal.

Por otro lado, con la finalidad de comparar diferencias significativas entre las dos variables, se utilizó métodos paramétricos y no paramétricos, según la distribución de normalidad de las variables analizadas, de dos muestras independientes. Para la variable afrontamiento al estrés (con distribución normal), se usó la prueba “t” para analizar las diferencias por género y la prueba “ANOVA”

para analizar las diferencias por categoría de edad; mientras que, para la variable asertividad (no presenta distribución normal), se usó la prueba “U Mann-Whitney” para analizar las diferencias por género y la prueba “H de Kruskal-Wallis” para analizar las diferencias por categoría de edad.

3.7 Aspectos éticos:

El estudio fue elaborado para cumplir con los parámetros y lineamiento preestablecidos con respecto al uso de citas y referencias a estilo APA así evitando el plagio y respetando los autores de cada instrumento con la finalidad de la obtención de los resultados. Los participantes de la muestra fueron evaluados de forma voluntaria y anónima, de este modo se respetaron los derechos de los participantes y asimismo no estarán expuestos a condiciones que pongan en riesgo su salud física y mental.

De acuerdo con el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú, existió la respectiva confidencialidad de la información obtenida y se consideró el bienestar del cliente, siendo la participación para el estudio voluntaria, lo que fue constatado mediante un consentimiento informado por escrito, respetando la autonomía y decisión de los participantes.

El presente trabajo es inédito ya que se someterá a los controles de la universidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Descripción de niveles de afrontamiento al estrés

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	3.7%
Medio	73	90.1%
Alto	5	6.2%
Total	81	100%

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 1, se aprecia que el 90.1% de los colaboradores de un contac center de la ciudad de Lima, evidencian un nivel medio de afrontamiento al estrés, el 6.2% presenta un nivel alto del nivel de afrontamiento al estrés, mientras que, el 3.7%, se ubican en un nivel bajo de afrontamiento al estrés.

Tabla 2. Descripción de niveles de Asertividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	65.4%
Medio	28	34.6%
Total	81	100%

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 2, se aprecia que el 65.4% de los colaboradores de un contac center de la ciudad de Lima, evidencian un nivel bajo de asertividad, en contraste, el 34.6% presenta un nivel medio del nivel de asertividad.

Tabla 3. Descripción de niveles de afrontamiento al estrés según género

Género	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Medio	1	3.2%
	Alto	30	96.8%
	Total	31	100%
Femenino	Bajo	2	4%
	Medio	43	86%
	Alto	5	10%
	Total	50	100%

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 3, se observa que, con referente a los niveles de afrontamiento al estrés, el 96.8% de los colaboradores de un contac center de la ciudad de Lima de género masculino evidencian un nivel alto de afrontamiento al estrés, y solo el 3.2%, evidencian un nivel medio. Mientras que, en el género femenino, el 86 % presenta un nivel medio de afrontamiento al estrés, el 10% evidencia un nivel alto, y, solo el 4% del género femenino muestra un nivel bajo de afrontamiento al estrés.

Tabla 4. Descripción de niveles de asertividad según género

Género	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Bajo	19	61.3%
	Medio	12	38.7%
	Total	31	100%
Femenino	Bajo	34	68%
	Medio	16	32%
	Total	50	100%

Nota. Elaboración Propia

En la tabla 4, se observa que, con referente a los niveles de asertividad, el 61.3% de los colaboradores de un contac center de la ciudad de Lima de género masculino evidencian un nivel bajo de asertividad, y el 38.7%, evidencian un nivel medio. Por otro lado, en el género femenino, el 68% presenta un nivel bajo de asertividad, en contraste, el 32% muestran un nivel medio de asertividad.

Tabla 5. Pruebas de Normalidad de las variables y dimensiones.

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Est.	Gl.	<i>p</i>	Est.	Gl.	<i>p</i>
Afrontamiento al estrés	0.73	81	0.200	0.988	81	0.685
Afrontamiento centrado en el problema	0.118	81	0.008	0.973	81	0.085
Afrontamiento centrado en la emoción	0.067	81	0.200	0.986	81	0.556
Otros Afrontamientos adicionales	0.102	81	0.038	0.965	81	0.026
Asertividad	0.109	81	0.019	0.967	81	0.033

Nota. Elaboración Propia. Est.= estadístico, Gl. = grados de libertad, *p* = significancia.

En la tabla 5, se observa los resultados de las pruebas de normalidad, que testea si los datos de las variables y dimensiones se ajusta a una distribución normal. Las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk siguen la regla de, si el $p > 0.05$ se determina que los datos siguen una distribución normal. Por lo que se aprecia, la variable afrontamiento al estrés y sus dimensiones: afrontamiento centrado en el problema y afrontamiento centrado en la emoción, siguen una distribución normal; mientras que, la dimensión otros afrontamientos adicionales y la variable asertividad, no evidencia una distribución normal.

Tabla 6. Diferencias entre el afrontamiento al estrés, según género y edad.

Variable	Género	<i>n</i>	<i>p</i>	<i>d</i>	Edades	<i>n</i>	<i>p</i>	ω^2
Afrontamiento al estrés	Hombres	31	0.472	0.168	[18-20]	17	0.109	0.03
					[21-30]	53		
	Mujeres	50			[31-40]	8		
					[>41]	3		

Nota. Elaboración Propia. *p*= significancia; *n*= tamaño de muestra; *d* y ω^2 = tamaño del efecto para comparaciones.

En la tabla 6, se analizó las diferentes del afrontamiento al estrés según el género y edades de los colocadores. Para analizar las diferencias por géneros se usó la prueba *t*, y, para analizar las diferencias por edades se usó la prueba ANOVA, debido a que los datos se ajustan a una distribución normal. Para el caso del género, el *p*-value mostro un $0.472 > 0.05$, por lo cual se concluye que no existe

diferencias significativas de afrontamiento del estrés entre hombres y mujeres; y el tamaño del efecto fue de 0.168, siendo no significativo. Por otro lado, para el caso de las edades, el p-value mostro un $0.109 > 0.05$, por lo cual se concluye que no existe diferencias significativas de afrontamiento del estrés entre los grupos de edades; y el tamaño del efecto fue de 0.03, siendo no significativo.

Tabla 7. Diferencias entre la asertividad, según género y edad.

Variable	Género	<i>n</i>	<i>p</i>	<i>r_{bis}</i>	Edades	<i>n</i>	<i>p</i>	η^2H
Asertividad	Hombres	31	0.892	0.02	[18-20]	17	0.011	0.08
					[21-30]	53		
	Mujeres	50			[31-40]	8		
					[>41]	3		

Nota. Elaboración Propia. *p*= significancia; *n*= tamaño de muestra; *r_{bis}* y η^2H = tamaño del efecto para comparaciones.

En la tabla 7, se analizó las diferentes de la asertividad según el género y edades de los individuos. Para analizar las diferencias por género se usó la prueba U de Mann-Whitney, y, para analizar las diferencias por edades se usó la prueba H de Kruskal-Wallis, debido a que los datos no se ajustan a una distribución normal. Para el caso del género, el p-value mostro un $0.892 > 0.05$, por lo cual se concluye que no existe diferencias significativas de asertividad entre hombres y mujeres; y el tamaño del efecto fue de 0.02, siendo no significativo. Por otro lado, para el caso de las edades, el p-value mostro un $0.011 < 0.05$, por lo cual se concluye que existe diferencias significativas de asertividad entre los grupos de edades; y el tamaño del efecto fue de 0.08, siendo un efecto pequeño.

Tabla 8. Correlación entre el afrontamiento al estrés y la asertividad.

Variable	Estadístico	Asertividad	<i>r_s</i>
Afrontamiento al estrés	<i>Rho</i>	0.283	0.53
	<i>p</i>	0.01	
	<i>n</i>	81	

Nota. Elaboración Propia. *p* = significancia; *n* = tamaño de muestra; y *r_s*= tamaño del efecto para correlaciones.

En la tabla 8, se analizó la existencia de correlación entre las dos variables de análisis, para lo cual se usó la prueba Rho de Spearman, debido a que todos los datos no se ajustan a una distribución normal. Se obtuvo un p-value de $0.01 < 0.05$ concluyendo que existe una correlación entre el afrontamiento al estrés y la asertividad. El estadístico Rho fue de 0.283, evidenciando una correlación directa entre las variables. El tamaño del efecto fue de 0.53, siendo un efecto moderado.

Tabla 9. Correlación entre las dimensiones del afrontamiento al estrés y la asertividad.

Variable	Estadis.	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Asertividad	<i>Rho</i>	0.218	0.143	0.376
	<i>p</i>	0.049	0.204	0.01
	<i>r_s</i>	0.46	0.37	0.61
	<i>n</i>	81	81	81

Nota. Elaboración Propia. *p* = significancia; *n* = tamaño de muestra; y *r_s*= tamaño del efecto para correlaciones. Dimensión 1= afrontamiento centrado en la emoción, dimensión 2= afrontamiento centrado en el problema, dimensión 3= otros afrontamientos adicionales.

En la tabla 9, se analizó la existencia de correlación entre la variable asertividad y las dimensiones de la variable afrontamiento al estrés, para lo cual se usó la prueba Rho de Spearman, debido a que todos los datos no se ajustan a una distribución normal. Para el análisis de correlación entre Asertividad y la dimensión afrontamiento centrado en la emoción, se observó un p-value de $0.049 < 0.05$ concluyendo que existe una correlación entre las variables, se obtuvo un estadístico Rho de 0.218, evidenciando una correlación baja y directa; y, el tamaño del efecto es de 0.46, el cual considera un efecto moderado. Para el análisis de correlación entre Asertividad y la dimensión afrontamiento centrado en el problema, se observó un p-value de $0.204 > 0.05$ concluyendo que no existe una correlación entre las variables, se obtuvo un estadístico Rho de 0.143 y tamaño del efecto de 0.37. Para el análisis de correlación entre Asertividad y la dimensión otros afrontamientos adicionales, se observó un p-value de $0.01 < 0.05$ concluyendo que existe una correlación entre las variables, se obtuvo un estadístico Rho de 0.376, mostrando una correlación baja y directa; y, el tamaño del efecto es de 0.61, considerándose un efecto moderado.

V. DISCUSIÓN

En esta sección, se plantea la discusión de los hallazgos que se obtuvieron teniendo como referencia las hipótesis del estudio que se plantearon.

Los resultados de la estadística descriptiva, muestran que la mayoría de los colaboradores del área de reclamos de un contact center de la ciudad de Lima (90.1%) presentan un nivel medio de afrontamiento al estrés, y, solo, un grupo reducido (3.7%), se ubican en un nivel bajo de afrontamiento al estrés. Lo que evidenciaría que las formas de afrontamiento del estrés no serían las adecuadas para los colaboradores analizados, lo cual traería dificultades en su desarrollo profesional y laboral.

Estos resultados difieren a lo evidenciado por Almora (2018) que en su investigación mostro que la mitad de los trabajadores analizados estuvieron en la categoría alta o apropiado de afrontamiento al estrés, específicamente el (50%), mientras que, un (43.7%) evidencio una categoría media, y, solo un (6.3%) mostro una categoría baja o inapropiada de afrontamiento al estrés. Asimismo, los resultados difieren de lo planteado por Cruz y Puentes (2017) quienes evidencian que el (72%) de los trabajadores colombianos analizados presentaron un nivel inadecuado o bajo de afrontamiento al estrés, mientras que, un (28%) mostro un nivel medio o tuvo presencia de afrontamiento al estrés.

Por otro lado, se aprecia que la mayoría de los colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima (65.4%), presentan un nivel bajo de asertividad, y el restante (34.6%) presenta un nivel medio, evidenciando que dentro de los colaboradores analizados no presentan una adecuada habilidad social de expresar sus deseos y emociones de forma clara y respetando los derechos de los demás individuos.

Estos resultados difieren de lo propuesto por Almora (2018) que muestra que la mayoría de los trabajadores analizados (50.6%) presentaron un nivel alto de comunicación asertiva, un grupo de (40.2%) mostraron un nivel medio de asertividad, en contraste, a solo un (9.2%) que evidenciaron un nivel bajo de asertividad. Asimismo, estos resultados difieren de lo mostrado por Alava (2020) que evidencio que el (43%) de los trabajadores ecuatorianos analizados

evidenciaron un nivel alto de asertividad, el (29%) mostro un nivel medio de asertividad, y, el (28%) evidencio un nivel bajo de asertividad.

En relación a la hipótesis general, el hallazgo que se obtuvo con el estadístico Rho de Spearman, que fue de 0.283 con un p-value de 0.001, a partir de estos valores, se puede deducir la existencia de correlación entre estas dos variables, a partir de lo cual podemos corroborar la hipótesis general de la investigación de que existe una relación significativa entre el afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima. Esta correlación es directa, es decir que un bajo nivel de afrontamiento al estrés está relacionado con un nivel bajo de asertividad. Estos resultados se corroboran con el análisis de la estadística descriptiva, la cual mostró como resultado que la mayoría de los colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, presentan niveles bajo y medio de afrontamiento al estrés y de asertividad.

Dichos hallazgos, tienen su sustento en el argumento de Almora (2018) que plantea que el afrontamiento al estrés y la comunicación asertiva son variables relacionadas y que influyen en los trabajadores para poder resolver sus conflictos laborales. Es decir, un trabajador que no afronta adecuadamente un nivel de estrés no podrá tener la destreza social de expresar sus deseos y emociones de forma clara respetando los derechos de las otras personas. Asimismo, estos resultados siguen lo planteado por Melgarejo (2018) que en su investigación concluye que existe relación positiva y significativamente alta entre los estilos de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico, el cual incluye la comunicación asertiva, en trabajadores de la municipalidad de Puente Piedra.

Con respecto a la primera hipótesis específica, el estudio determinó que existe relación significativa entre el afrontamiento enfocado a la emoción y el nivel de asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima. Se evidencio un estadístico Rho de Spearman de 0.218 con un p-value de 0.049, a partir de estos valores, se puede deducir la existencia de correlación entre los datos. Esta correlación es una correlación baja y tiene un tamaño de efecto de 0.46, considerado moderado. Asimismo, la correlación es directa, es decir que un bajo nivel de afrontamiento al estrés enfocado a la emoción está relacionado con un nivel bajo de asertividad. Dichos hallazgos, tienen su sustento en el argumento de

Lazarus y Folkman (1984) que considera que el estilo de afrontamiento del estrés centrado en la emoción se manifiesta cuando el individuo predomina su raciocinio antes que sus impulsos de acción, lo cual podría llevar a tener adecuadas expresiones de sus deseos y emociones de forma clara y respetando los derechos de los demás individuos.

Estos resultados siguen lo planteado por Melgarejo (2018) quien señala que, en el afrontamiento del estrés enfocado a las emociones, los individuos suelen buscar el apoyo en otras personas, algunas veces con mayor experiencia, y ello podría producir mejoras en su manera de expresar sus deseos y emociones de forma clara respetando los derechos de las otras personas; y, ello estaría relacionado con el bienestar psicológico y la asertividad. Asimismo, dichos resultados son similares a lo propuesto por Villegas (2017) que señala que el mayor estilo de afrontamiento al estrés de los trabajadores es el afrontamiento centrado en las emociones y ello estaría relacionado con una buena comunicación asertiva.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, el estudio preciso que no existe relación significativa entre el afrontamiento enfocado a el problema y el nivel de asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima. El estadístico Rho de Spearman fue de 0.143 con un p-value de 0.204, a partir de estos valores, se puede deducir que no se evidencia correlación entre estos datos. Dichos hallazgos, tienen su sustento en el argumento de Lazarus y Folkman (1984) que considera que el estilo de afrontamiento enfocado a el problema se manifiesta cuando el individuo dirige sus esfuerzos a la solución del problema, buscan alternativas y evalúan el costo y beneficio centrándose en el problema, lo cual no tendría alguna relación con las habilidades de expresar adecuadamente sus deseos y emociones de forma clara y respetando los derechos de los demás individuos, el cual carecería de la necesidad de tener habilidades cognitivas importantes.

Los resultados difieren de lo planteado por Villegas (2017) que precisa que la mayoría de los trabajadores analizados que usan el afrontamiento del estrés enfocado en el problema evidencian un nivel alto de comunicación asertiva y presentan un buen clima laboral; es decir, que, un trabajador al encontrarse con alguna dificultad, suelen estudiarla y elaboraban un plan para enfrentarla y poder resolverla con éxito. Asimismo, los resultados se contraponen a lo planteado por

Melgarejo (2018), quien concluye la existencia de una relación significativa entre el afrontamiento del estrés enfocado en el problema y la asertividad, como parte del bienestar psicológico.

Por otro lado, con respecto a la tercera hipótesis específica, el estudio preciso que existe una relación significativa entre la dimensión otros afrontamientos adicionales y el nivel de asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima. El estadístico Rho de Spearman fue de 0.376 con un p-value de 0.01, a partir de estos valores, se puede deducir que existe evidencia estadística para determinar una correlación entre los datos. Esta correlación es una correlación baja y tiene un tamaño de efecto de 0.61, considerado moderado. Asimismo, la correlación es directa, es decir que un bajo nivel de otros afrontamientos adicionales al estrés está relacionado con un nivel bajo de asertividad.

Dichos hallazgos, tienen su sustento en el argumento de Carver, Scheier y Weintraub (1989) que consideran que existen otros estilos de afrontamiento del estrés, las cuales pueden estar relacionadas al enfocar y liberar emociones, disminuyendo así los esfuerzos para afrontar al estrés y esto se realiza con el fin de aplazar el afrontamiento ante la situación problemática. Estos resultados siguen la misma tendencia de lo planteado por Melgarejo (2018) quien precisa que existe una relación positiva y significativa alta entre otros estilos de afrontamiento del estrés y la asertividad, como parte del bienestar psicológico.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El afrontamiento al estrés presentó un porcentaje mayor a nivel medio, evidenciando que existen formas inadecuadas de los colaboradores del área de reclamos de un contac center de la ciudad de Lima de afrontar el estrés, lo que propiciaría a que los colaboradores agraven su situación.

Segunda: La asertividad presentó un porcentaje mayor a nivel bajo, debido que los colaboradores no emplean todas las habilidades sociales con las que cuentan y eso hace que en muchas ocasiones surgen los conflictos que podrían impactar a su productividad.

Tercera: Existe una relación directa y estadísticamente significativa entre el afrontamiento al estrés y la asertividad de los colaboradores del área de reclamos de un Contac Center de la ciudad de Lima. Cuando el afrontamiento al estrés se da bajo el uso de ciertas habilidades no se emplea la capacidad de asertividad en los colaboradores.

Cuarta: El afrontamiento al estrés enfocado en la emoción y asertividad de los colaboradores del área de reclamos de un Contac Center de la ciudad de Lima, evidencio una relación directa y estadísticamente significativa, es decir, cuando los colaboradores se enfocan en sus emociones para afrontar el estrés, evidencian el uso de la asertividad en sus comunicaciones.

Quinto: No existe una relación significativa entre afrontamiento al estrés enfocado en el problema y la asertividad de los colaboradores del área de reclamos de un Contac Center de la ciudad de Lima.

Sexta: Otros estilos de afrontamiento al estrés y la asertividad de los colaboradores del área de reclamos de un Contac Center de la ciudad de Lima, evidenciaron una relación directa y estadísticamente significativa, es decir, cuando los colaboradores se enfocan en otros aspectos, que no son sus emociones ni los problemas, para afrontar el estrés, evidencian el uso de la asertividad en sus comunicaciones.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Implementar talleres sobre formas de manejar el estrés para los colaboradores del área de reclamos de un contac center de la ciudad de Lima, con el fin de aumentar la productividad laboral.

Segunda: Se sugiera que el área de RRHH implemente talleres para fortalecer de manera permanente las habilidades blandas (Solidaridad – Respeto) y las habilidades sociales (manejo de estrés, resolución de problemas y trabajo en equipo) de los colaboradores del área de reclamos de un contac center de la ciudad de Lima, con el fin de mejorar su asertividad a través de capacitaciones.

Tercera: Enfatizar en el análisis de la forma de afrontar el estrés por parte de los colaboradores del área de reclamos de un contac center de la ciudad de Lima, para que, con ello poder determinar el nivel de comunicación asertiva del mismo, que es una de las principales herramientas dentro del área de reclamos.

Cuarta: Desarrollar programas de inducción con los colaboradores del área de reclamos de un contac center de la ciudad de Lima, con el fin de fortalecer los lazos de intervención del personal antiguo como al personal nuevo de manera que compartan información entre ellos.

Quinto: Realizar actividades grupales para los colaboradores del área de reclamos de un contac center de la ciudad de Lima sobre métodos de cómo afrontar los problemas que se suscitan en el centro laboral, con la finalidad de generar un mejor clima laboral.

Sexta: Se sugiere a la gerencia de RRHH mejorar los procedimientos de estudios de cargos para así tener una mejor calidad de selección de colaboradores con habilidades blandas que sepan afrontar el estrés y evidencien una adecuada asertividad en su comunicación con clientes.

REFERENCIAS

Almora, H. (2018). *La comunicación asertiva y el afrontamiento en la resolución de conflicto en los trabajadores de la DRE Callao*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo.

Alonso, M., Cantero, I. y Gonzales, M. (2012). La asertividad Laboral. *Revista de la Asociación Gallega de Psiquiatría*, (11), 81-88. file:///C:/Users/home/Downloads/Dialnet-LaAsertividadLaboral-5114915.pdf

Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., Sánchez, J. (2018). *Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile*. *Revista Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. doi: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>

Alberti, R. y Emmons, M. (1999). Como fortalecer con asertividad lo mejor de tu persona. *Editorial Pax México*.

Alava, A (2020). *Bienestar psicológico y asertividad de los docentes de la universidad educativa santa Dorotea ciudad de Quito*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamericana]. Repositorio Institucional – Universidad Tecnológica Indoamericana.

Bermúdez, K., Ccance, P., y Conde, I. (2017). Rasgos de personalidad y asertividad en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 10 (1). <https://doi.org/10.17162/rccs.v10i1.217>

Belloch, A., Sadin, B., y Ramos, F. (2009). Manual de Psicopatología. *Mc Graw Hill*. <https://serproductivo.org/wp-content/uploads/2017/04/Manual-de-psicopatolog%C3%ADa.-Volumen-II.pdf>

Cabello, V. (1983). Asertividad: definiciones y dimensiones. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid*, (13), 52-61. file:///C:/Users/home/Downloads/Dialnet-Asertividad-65876.pdf

Cassaretto Bardales, M. (2009). *Relación entre las cinco grandes dimensiones de la personalidad y el afrontamiento en estudiantes pre*

universitarios. [Tesis de Magister, Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., y Valdés, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, vol XXI (2), 363-392.

Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de Afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima*. [Tesis para de Licenciada, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional – Pontificia Universidad Católica del Perú.

Cox, T.(1978). *Stress*. University Park Press.

Cruz, D. & Puentes, A. (2017). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja*. *Psicogente*, 20(38), 268-281. <http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>

Falcón, M. (2017). *Relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y rasgos de personalidad en padres de niños con trastorno del espectro autista*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional – Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Galindo, I (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del estado de México]. Repositorio Institucional – Universidad Autónoma del estado de México.

Gaeta, L y Galvanovskis, A (2009). *Asertividad: un análisis teórico-empírico, Enseñanza e Investigación en Psicología*. México. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología.

Galindo, I. (2018). *Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en trabajadores en una empresa Textil en Atlacomulco*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del estado de México]. Repositorio Institucional – Universidad Autónoma del estado de México.

García, M. y Magaz, A. (2003). Escala de evaluación de la asertividad ADCA 1 Manual técnico. Madrid, España: Albos COHSGarcía.

García, M. y Magaz Lago, A. (1994). *Autoinforme de conducta Asertiva. Actitudes y Valores en las Interacciones Sociales*. Magallanes.

Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango)*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. Repositorio Institucional – Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Griffiths, A., Leka, S, y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*: Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

Guerrero, E. (1997). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Nº13. 51 <https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/2764/1848>

Hernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mac Graw Hill.

Lazarus R. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nueva York: Springer.

Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud.

Leiva, C. (2017). *Autoestima y estilos de afrontamiento al estrés, en el personal de salud de la Policía Nacional del Perú, Red Norte y Red Oeste*. [Tesis de Magister, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional – Universidad Peruana Unión.

Morris, E., Ancajima, A., Chiri, C., Galindo, J., Guido, C. & Mejía, E. (2009). *Servicios de contact center basado en offshore outsourcing*. ESAN Ediciones.

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Núñez, D., García, J., García, T., Ortiz, D. y Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v30n3/mgi09314.pdf>

Mejía, R., Chacon, J., Enamorado O., M, Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 15 de enero de 2021. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Martínez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Ministerio de Salud (2006 de octubre de 2005). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>

Melgarejo, C. (2018). *Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en trabajadores de la subgerencia de salud y programas sociales de la municipalidad de Puente Piedra*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo.

Mogollon, A. (2018). *La asertividad y su influencia en el clima laboral del personal administrativo y de servicio de la Universidad Tecnología Indoamericana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnología Indoamericana]. Repositorio Institucional – Universidad Tecnología Indoamericana.

Organización Internacional del Trabajo (28 de abril de 2016). El estrés laboral: un enfoque latinoamericano. https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo (2016): El estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

Ortiz, H. y Tolentino, R. (2013). *Relación entre mobbing y asertividad en una muestra de trabajadores mexicanos que elaboran en una empresa privada*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Autónoma de México.

Pain, O. (2008). *Asertividad en docentes tutores de la institución educativa pública: validación del instrumento ADCA-1*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional – Pontificia Universidad Católica del Perú.

Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana Argentina]. Repositorio Institucional – Universidad Abierta Interamericana Argentina.

Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Perú]. Repositorio Institucional – Universidad Autónoma de Perú.

Reyes, Y. (2003). *Relación entre el rendimiento académico, ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, el auto concepto y la asertividad en estudiantes del primer año de psicología de la UNMSM*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ruiz, N. (2012). *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio Institucional – Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizaciones*. México. Ed. Pearson Educación.

Rodríguez Marín, J. (1995). *Psicología social de la salud*. Madrid: Síntesis.

Sadin, B. (2009). *Manuel de Psicopatología*. Madrid: Mac Graw Hill.

Sadin, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*. Vol. 3, Nº1, pp.141-157

Segura, C. (2001). *Estrategias de afrontamiento al estrés e inteligencia cognitiva y no cognitiva en estudiantes universitarios*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Soto, I. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Lima, Perú: Diograf.

Tapia, K. y Ventura, Y. (2015). *Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes Chiclayo 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo]. Repositorio Institucional – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Bogotá, Colombia: Limusa.

Tello, G. (2020). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de Bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional – Universidad San Ignacio de Loyola.

Velásquez, C., Montgomery, W., Montero, V., Pomalaya, R., Dioses, A., Velasquez, N., Arali, R. y Reynoso, D. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios San Marquinos. *Revista Psicológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, vol XI (2), 139 - 152.

Villegas, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad Cesar Vallejo.

World Health Organization (19 October 2020). Occupational health: Stress at the workplace. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>.

Zaldívar, D. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de la ciudad de Lima, 2020

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre afrontamiento al estrés y asertividad en trabajadores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la dimensión afrontamiento enfocado en la emoción y asertividad en trabajadores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la dimensión</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión de afrontamiento enfocado en la emoción y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre afrontamiento del estrés y asertividad en colaboradores el área de reclamos de un contact center de Lima, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicos: 1. Existe relación significativa entre a dimensión afrontamiento enfocado en la emoción y asertividad en colaboradores el área de reclamos de un contact center de Lima, 2020.</p>	<p>Variable Independiente : Afrontamiento al estrés</p>	<p>Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción.</p> <p>Afrontamiento enfocado en el problema</p> <p>Otros estilos de afrontamiento adicionales</p>	<p>- Afrontamiento activo</p> <p>- Planificación</p> <p>- Supresión del Afrontamiento</p> <p>- Postergación del afrontamiento</p> <p>- Apoyo social instrumental</p> <p>- Búsqueda de apoyo social por razones emocionales</p> <p>- Reinterpretación positiva y crecimiento</p> <p>- Aceptación</p> <p>- Negación</p> <p>- Acudir a la religión</p> <p>- Liberación de Emociones</p> <p>- Desentendimiento conductual</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo: Descriptiva Correlacional</p> <p>Población: 81 Asesores de Servicios del área de reclamo de un contact center de la ciudad de Lima.</p> <p>Muestra: Diseño censal 81</p>

<p>afrontamiento enfocado en el problema y asertividad en trabajadores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la dimensión otros afrontamientos adicionales y asertividad en trabajadores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión enfocado en el problema y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión afrontamientos adicionales y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020</p>	<p>2. Existe relación significativa entre la dimensión enfocado en el problema y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la dimensión otros afrontamientos adicionales y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima, 2020.</p>	<p>Variable Dependiente: Asertividad</p>	<p>Auto - asertividad</p> <hr/> <p>Hetero - Aertividad</p>	<p>- Desentendimiento mental</p> <p>- Son los derechos asertivos con uno mismo, porque la asertividad parte siempre del respeto que uno mismo se tiene y sentirse seguro de lo que se quiere comunicar de una forma adecuada en la parte verbal como la no verbal.</p> <p>- Respetar a los demás, respetar sus opiniones y las diferencias de sus ideales.</p>	<p>Asesores de servicios.</p> <p>Técnicas: Aplicación de Escalas</p> <p>Instrumentos 1.- Cuestionario de estilo de afrontamiento COPE. 2.- Escala de evaluación de la asertividad ADCA-1.</p> <p>Procesamiento y análisis: Estadística descriptiva-inferencial</p>
---	--	--	---	--	--	---

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 10

Matriz de operacionalización de la variable afrontamiento al estrés

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Afrontamiento al estrés	La variable afrontamiento al estrés se conceptualiza de la siguiente manera “Cambio constante en los esfuerzos cognitivos y conductuales para gestionar demandas externas y/o internas específicas que se evalúan como impuestos o que exceden los recursos de la persona” (Lazarus y Folkman, 1984 p.141).	La variable se medirá mediante el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) de Carver y colaboradores, adaptada en el Perú por Casuso en 1996. Cuenta con 52 ítems, opción de respuestas tipo likert y está compuesta por tres dimensiones, estilo de afrontamiento enfocado en la emoción, estilo de afrontamiento enfocado en el problema y otros estilos de afrontamiento adicionales, y la variable opera cuantitativamente por niveles (Muy alto, alto, medio y bajo).	Estilo de afrontamiento enfocado en la emoción	6,7,8,9,11,19, 20,21,22,24,3 2,33,34,35,37 ,45,46,47,48 y 50	ESCALA ORDINAL
			Afrontamiento enfocado en el problema	1, 2, 3, 4, 5, 14, 15, 16, 17, 18, 27, 28, 29, 30, 31,40, 41, 42, 43 y 44	
			Otros estilos de afrontamiento adicionales	10,12,13,23,2 5,26,36,38,39 ,49,51 y 52	

Tabla 11

Matriz de operacionalización de la variable asertividad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Asertividad	La variable asertividad se conceptualiza de la siguiente manera es la cualidad que define aquella clase de interacciones sociales que constituyen un acto de respeto por igual a las cualidades y características personales de uno mismo y de aquellas personas con quienes se desarrollan la interacción” (García y Magaz, 1994).	La variable se midió mediante la escala de evaluación de la asertividad (ADCA-1) de García y Magas y está compuesto por dos dimensiones (1) Auto-Asertividad, entendida como el grado o nivel de respeto y consideración hacia los sentimientos, ideas y comportamientos propios. (2) Hetero-Asertividad, es decir, el grado o nivel de respeto y consideración hacia los sentimientos, ideas y comportamientos ajenos medido por un instrumento con respuestas de escala Likert; y la variable opera cuantitativamente por niveles (Alto, medio, bajo).	Auto- asertividad	3, 7, 5, 6, 15, 1, 8, 13, 14, 10, 16, 12, 17, 18, 19, 2, 4, 11, 9 y 20	ESCALA ORDINAL
			Hetero- Asertividad	22, 30, 27, 29, 23, 30, 24, 31, 35, 34, 28, 21, 26, 25, 32 y 33	

Anexo 3 Instrumentos de Evaluación

COPE Instrucciones

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

Hay muchas maneras de manejar esas situaciones. Este cuestionario te pide indicar qué es lo que *tú generalmente* haces o sientes cuando experimentas este tipo de situaciones. Naturalmente, en diferentes situaciones reaccionas en forma diferente, pero piensa *qué es lo que habitualmente haces tú*.

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

- 1= Casi Nunca
- 2= A veces
- 3= Usualmente
- 4= Siempre

Afirmaciones	Casi nunca	A veces	Usualmente	Siempre
1. Hago actividades adicionales para quitarme de encima el problema.				
2. Trato de idear una estrategia sobre lo que debo de hacer.				
3. Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema.				
4. Me fuerzo a mí mismo (a) a esperar el momento apropiado para hacer algo.				
5. Le pregunto a personas que han tenido experiencias similares, qué hicieron.				
6. Hablo de mis sentimientos con alguien				
7. Busco el lado bueno en lo que está sucediendo				
8. Aprendo a vivir con el problema				
9. Busco la ayuda de Dios				
10. Me molesto y doy rienda suelta a mis emociones				

11. Me rehúso a creer que eso ha sucedido				
12. Dejo de realizar intentos para conseguir lo que quiero				
13. Me dedico al trabajo o a otras actividades para no pensar en la situación estresante				
14. Concentro mis esfuerzos en hacer algo respecto al problema				
15. Hago un plan de acción				
16. Me concentro en tratar este problema y, si es necesario, dejo de lado otras cosas				
17. No hago nada hasta que la situación lo permita				
18. Trato de conseguir el consejo de alguien sobre qué hacer				
19. Trato de conseguir apoyo de amigos o parientes				
20. Intento ver el problema desde un punto de vista diferente, para hacerlo parecer más positivo				
21. Acepto que el hecho ha ocurrido y que no puede ser cambiado				
22. Pongo mi confianza en Dios				
23. Dejo salir mis sentimientos				
24. Me hago la idea de que nada ha ocurrido				
25. Dejo de intentar alcanzar mi meta				
26. Me voy al cine o veo televisión para pensar menos en eso				
27. Hago paso a paso lo que debe hacerse				
28. Pienso bastante sobre los pasos que debo seguir				
29. No me dejo distraer por otros pensamientos o actividades				
30. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado rápido				

31. Hablo con alguien que pueda saber más de la situación				
32. Hablo con alguien sobre cómo me siento				
33. Aprendo algo de la experiencia				
34. Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió				
35. Intento encontrar consuelo en mi religión				
36. Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento				
37. Actúo como si no hubiese ocurrido				
38. Admito que no puedo lidiar con el problema, y dejo de intentar resolverlo				
39. Sueño despierto (a) con cosas distintas al Problema				
40. Realizo acciones dirigidas a enfrentar el problema				
41. Pienso en cómo podría manejar mejor el Problema				
42. Trato de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos para enfrentar la situación				
43. Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente				
44. Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto sobre el problema				
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien				
46. Trato que mi experiencia me haga, o me lleve a madurar				
42. Trato de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos para enfrentar la situación				
43. Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente				
47. Acepto la realidad de lo sucedido				
48. Rezo más que de costumbre				

49. Me molesto y soy consciente de ello				
50. Me digo a mi mismo (a) "esto no es real"				
51. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en solucionar un problema				
52. Duermo más de lo usual				

EVALUACIÓN DE ASERTIVIDAD

ADCA

A continuación, leerás algunas afirmaciones sobre cómo piensan, siente o actúan las personas.

En cada frase, señala con una equis (X), la casilla correspondiente a la columna que mejor represente tu forma de reaccionar en cada situación, de acuerdo con el siguiente código:

CN = Nunca o casi nunca

AV = A veces, en alguna ocasión

AM = A menudo, con cierta frecuencia

	AFIRMACIONES	CN	AV	AM	CS
1	Cuando alguien dice algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso/a tener que exponer mi propia opinión				
2	Cuando estoy enfadado/a, me molesta que los demás se den cuenta				
3	Cuando hago algo que creo que no gusta a otros, siento miedo o vergüenza de lo que puedan pensar de mí				
4	Me disgusta que los demás me vean, cuando estoy nervioso/a				
5	Cuando me equivoco, me cuesta reconocerlo ante los demás				
6	Si se me olvida algo, me enfado conmigo mismo/a				
7	Me enfado, si no consigo hacer las cosas perfectamente				
8	Me siento mal cuando tengo que cambiar de opinión				
9	Me pongo nervioso/a o tenso/a cuando quiero hacer un elogio a alguien				
10	Cuando me preguntan algo que ignoro, procuro justificarme por no saberlo				
11	Cuando estoy triste, me disgusta que los demás se den cuenta				
12	Me siento mal conmigo mismo/a, si no entiendo algo que me están explicando				
13	Me cuesta trabajo aceptar las críticas que me hacen, aunque comprenda que son justas				
14	Cuando me critican sin razón, me enfada o me pongo nervioso/a tener que defenderme				
15	Cuando creo haber cometido un error, busco excusas que me justifiquen				

16	Cuando compruebo que no sé algo, me siento mal conmigo mismo/a				
17	Me cuesta hacer preguntas personales				
18	Me cuesta pedir favores				
19	Me cuesta decir que NO, cuando me piden que haga algo que yo no quiero hacer				
20	Cuando me hacen algún elogio, me pongo nervioso/a y no sé qué hacer o decir				
21	Me molesta que no me entiendan, cuando explico algo				
22	Me irrita mucho que me lleven la contraria				
23	Me molesta que los demás no comprendan mis razones o mis sentimientos				
24	Me enfado, cuando veo que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo				
25	Me molesta que me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buenas maneras				
26	Me molesta que me hagan preguntas personales				
27	Me desagrada comprobar que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible				
28	Me enfado, cuando compruebo la ignorancia de algunas personas				
29	Me siento o me sentiría mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada				
30	Me enfado, si veo a alguien comportándose de un modo que no me gusta				
31	Me disgusta que me critiquen				
32	Siento malestar hacia la persona que me niega algo razonable, que le pido de buenas maneras				
33	Me altera, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan, se muestran excesivamente contentas,...				
34	Me desagrada que no se dé a las cosas la importancia que tienen				
35	Me molesta que alguien no acepte una crítica justa				

Anexo 4. Cartas de solicitud para aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 9 de noviembre de 2020

CARTA INV.N°1266 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

SRES.
Teletanto del Perú SAC
Avenida La Molina 190, Ate, Lima Perú

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para las Srtas. FLORES MALLQUI, THANIA GRABIELA y HINOSTROZA HUARINGA, STEFANNYE PAMELA, con DNI 48110731 - 46757532 estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002549599 – N° 7002549418 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y ASERTIVIDAD EN COLABORADORES DEL AREA DE RECLAMOS DE UN CONTACT CENTER DE LIMA, 2020" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,

Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Carta de Solicitud: Aplicación de los instrumentos psicológicos



▶ Recibidos x



Thania Gabriela Flores Mallqui

19 ene 2021 0:57 (hace 7 días)



Estimada Sra: Mónica Palma F. - Jefe del área de Selección de ATENTO Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y ...



Monica Rosario Palma Fernandez

20 ene 2021 23:40 (hace 6 días)



para mí, pamela ▾

Hola Thania:

Cuenta con ello. Me gustaría tener alcance de los resultados.

Saludos,

Anexo 5. Autorización de uso de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

CARTA N°1299 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 9 de noviembre de 2020

Autor:

Carver, Charles S.; Scheier, Michael F.; Weintraub, Jagdish K.
American Psychological Association

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. FLORES MALLQUI, THANIA GRABIELA y HINOSTROZA HUARINGA, STEFANNYE PAMELA, con DNI 48110731 - 46757532 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002549599 – N° 7002549418, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y ASERTIVIDAD EN COLABORADORES DEL AREA DE RECLAMOS DE UN CONTACT CENTER DE LIMA, 2020, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,

Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

CARTA N°1288 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 9 de noviembre de 2020

Autor:

Grupo ALBOR-COHS

E. Manuel García Pérez y Angela Magaz Lago

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. FLORES MALLQUI, THANIA GRABIELA y HINOSTROZA HUARINGA, STEFANNYE PAMELA, con DNI 48110731 - 46757532 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002549599 – N° 7002549418, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y ASERTIVIDAD EN COLABORADORES DEL AREA DE RECLAMOS DE UN CONTACT CENTER DE LIMA, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

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

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología

Consentimiento: Test de Escala de Evaluación de la ASERTIVIDAD ADCA - 1

Recibidos x TESIS x



Thania Gabriela Flores Mallqui

mar, 6 oct 2020 15:00



Estimados Sres. del grupo ALBOR-COHS Previo cordial saludo la presente es para solicitar su consentimiento para usar de forma adecuada el test de Escala de Eval



Editor GAC <editor@gac.com.es>

mié, 7 oct 2020 4:29



para mí ▾

Buenos días Thania:

Es necesaria la compra del test de Escala de Evaluación de la ASERTIVIDAD ADCA-1 para su aplicación, corrección y valoración de resultados.

Te indicamos el link en el que puedes realizar la compra directamente si dispones de VISA:

- [ADCA-S. Auto-informes de Conducta Asertiva](#)

También puedes facilitarnos tus datos (Nombre completo, nº de Cédula de Ciudadanía y Dirección Postal Completa) y nosotros gestionamos el pedido directamente. En este caso puedes hacer el pago mediante:

1. Transferencia a nuestro número de cuenta COHS, Consultores en Ciencias Humanas, S.L.
CÓDIGO SWIFT (BIC): BASKES2BXXX
ES11 2095 0084 39 38 30307686
Banco: Kutxabank
NOTA* Los gastos de transferencia internacional siempre van a cargo del comprador.

Letter of consent: Lima - Perú

Recibidos x TESIS x



Thania Gabriela Flores Mallqui

dom, 8 nov 2020 23:32



Dear, With a cordial greeting, this is to request your consent to properly use the Assessing coping strategies: A theoretically based approach test and thus ach



Lewan, Elizabeth <ELewan@apa.org>

jue, 12 nov 2020 10:31



para mí ▾

🗨️ inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés x

Hello,

Thank you for contacting the American Psychological Association. Please provide the link of the article or material you wish to use in the following thesis paper. Material should be properly cited using the correct citation in your materials.

Thank you,
Elizabeth

Elizabeth Lewan
Public Engagement Specialist
Communications Office
American Psychological Association
elewan@apa.org

Anexo 6. Consentimiento informado

ASENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN INVESTIGACIÓN

Estimado/a colaborador (a):

..... *Juan Rivas de Meyna Carlos*

En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre el tema: "Afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un contact center Lima, 2020"; por eso quisiera contar con tu valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de algunos cuestionarios que deberán ser completados con una duración de aproximadamente 30 minutos. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines de este estudio.

De aceptar participar en la investigación, debes firmar este documento como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

En caso tengas alguna duda con respecto a las preguntas que aparecen en los cuestionarios, solo debes solicitar la aclaración y se te explicará cada una de ellas. Gracias por tu gentil colaboración.

Acepto participar voluntariamente en la investigación.

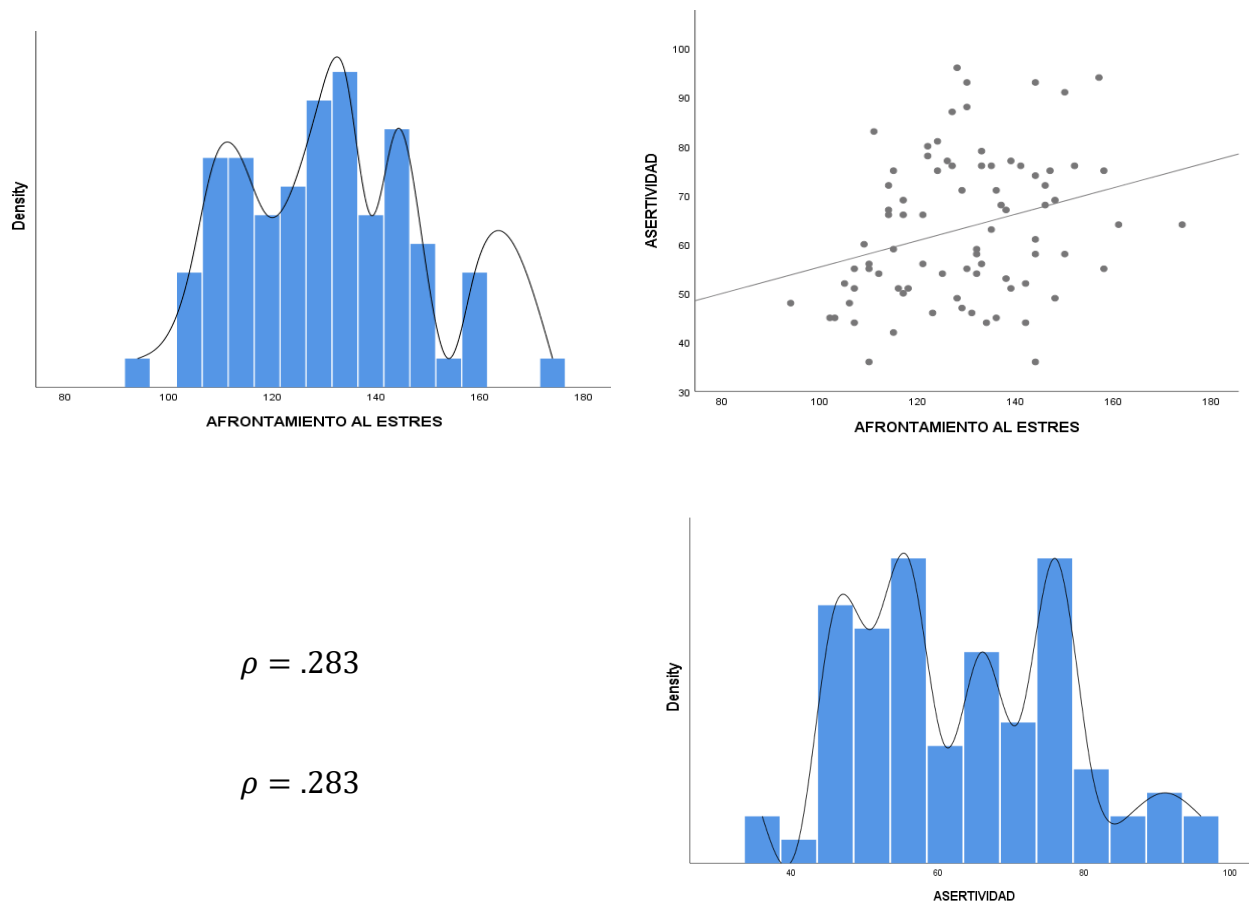
Lugar: *Molina* Fecha: *20 / 12 / 19*



Firma

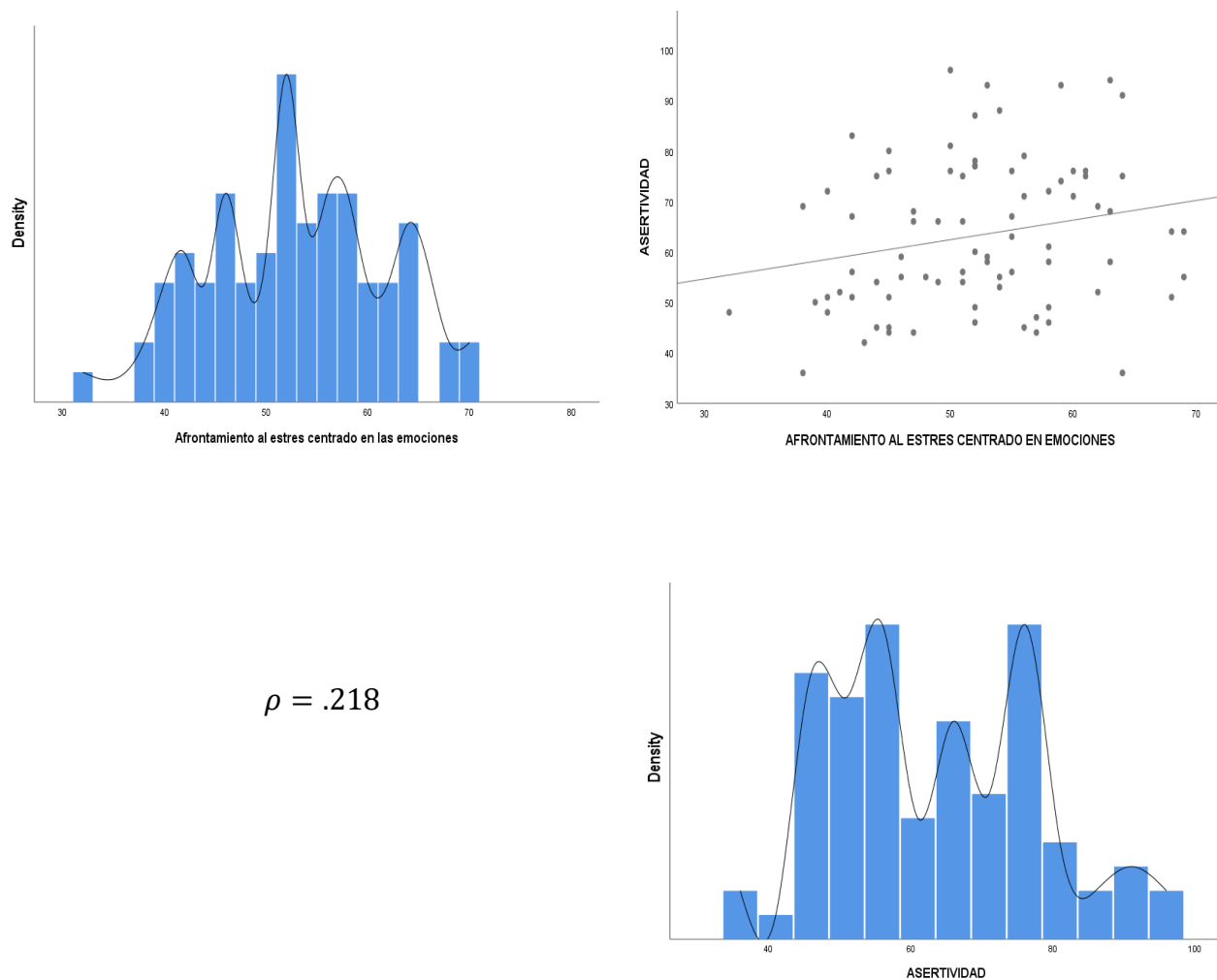
Anexo 7: Resultados adicionales

Figura 1. Matriz de correlación entre afrontamiento al estrés y asertividad



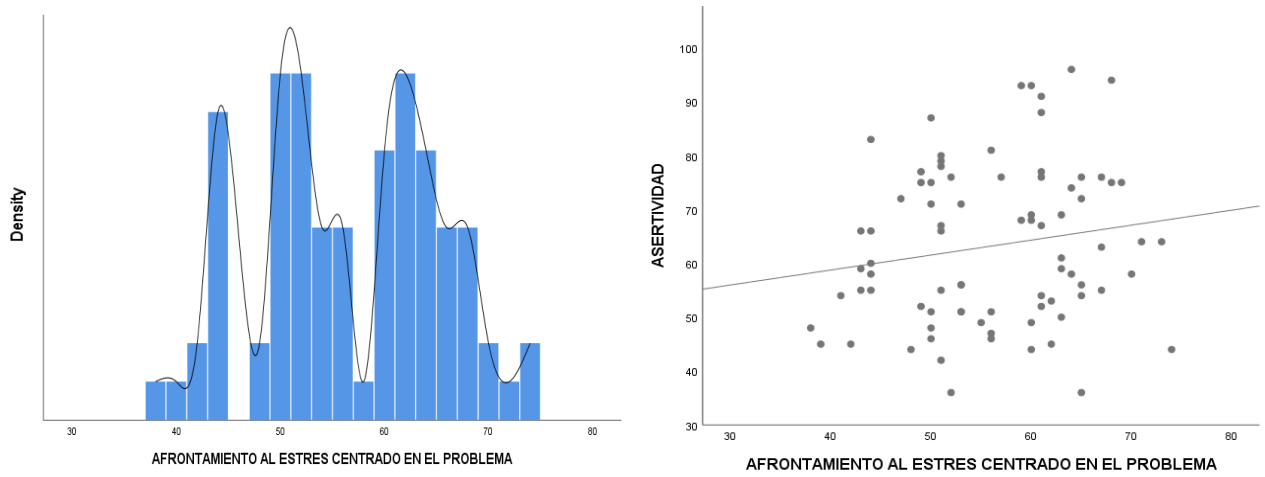
Nota. Elaboración propia. ρ = Rho de Spearman.

Figura 2. Matriz de correlación entre afrontamiento al estrés centrado en las emociones y asertividad



Nota. Elaboración propia. ρ = Rho de Spearman.

Figura 3. Matriz de correlación entre afrontamiento al estrés centrado en el problema y asertividad



Nota. Elaboración propia. ρ = Rho de Spearman. El nivel de correlación no es significativo estadísticamente entre las variables.

$$\rho = .143$$

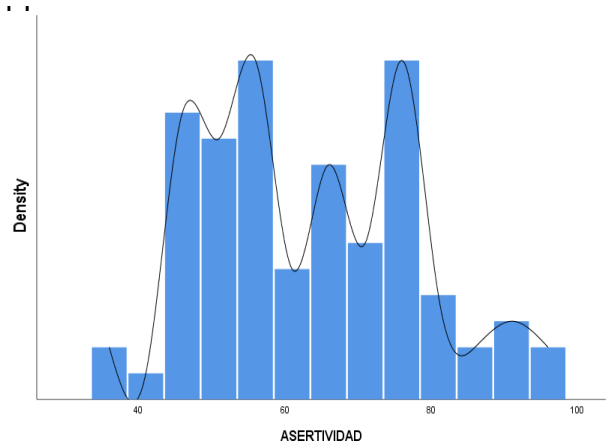
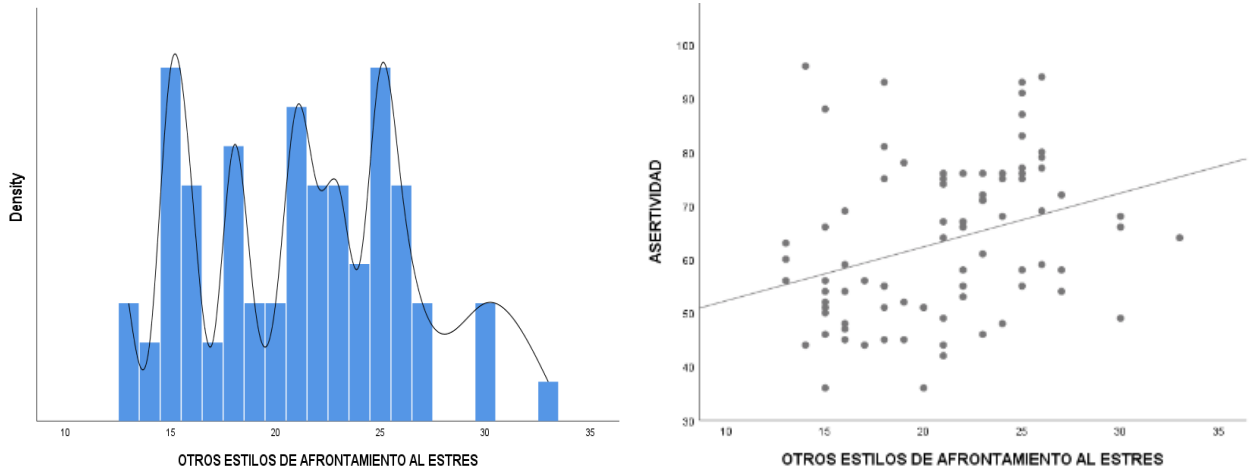


Figura 4. Matriz de correlación entre otros estilos de afrontamiento al estrés y la asertividad.



Nota. Elaboración propia. ρ = Rho de Spearman.

$$\rho = .376$$

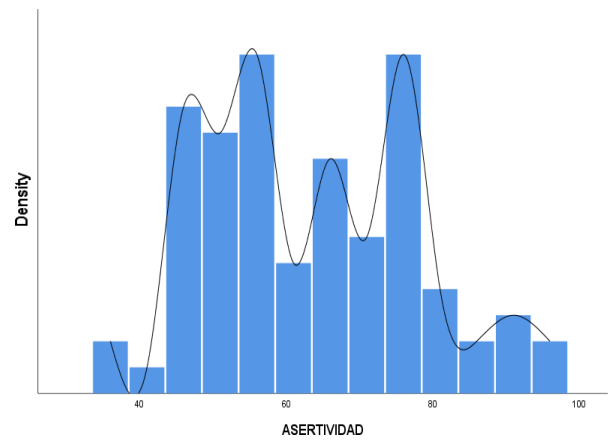
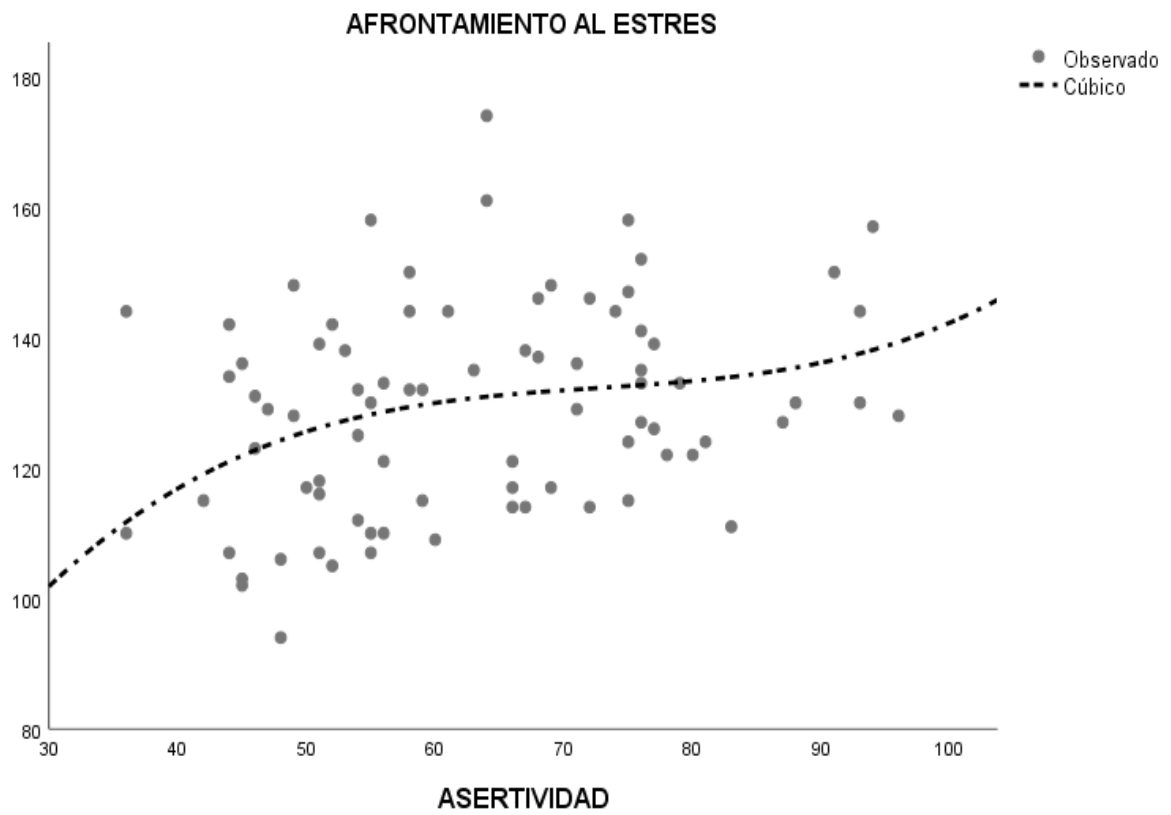
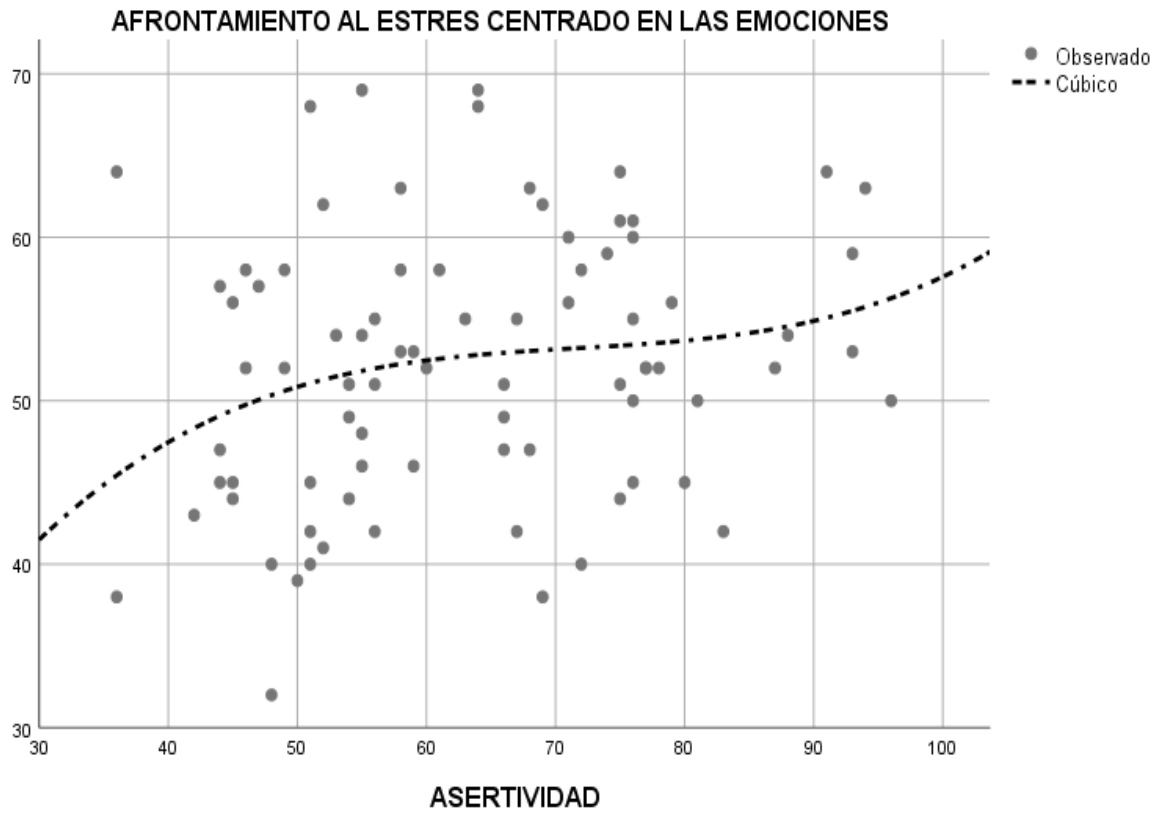


Figura 5. Gráfico de correlación entre el afrontamiento al estrés y la asertividad.



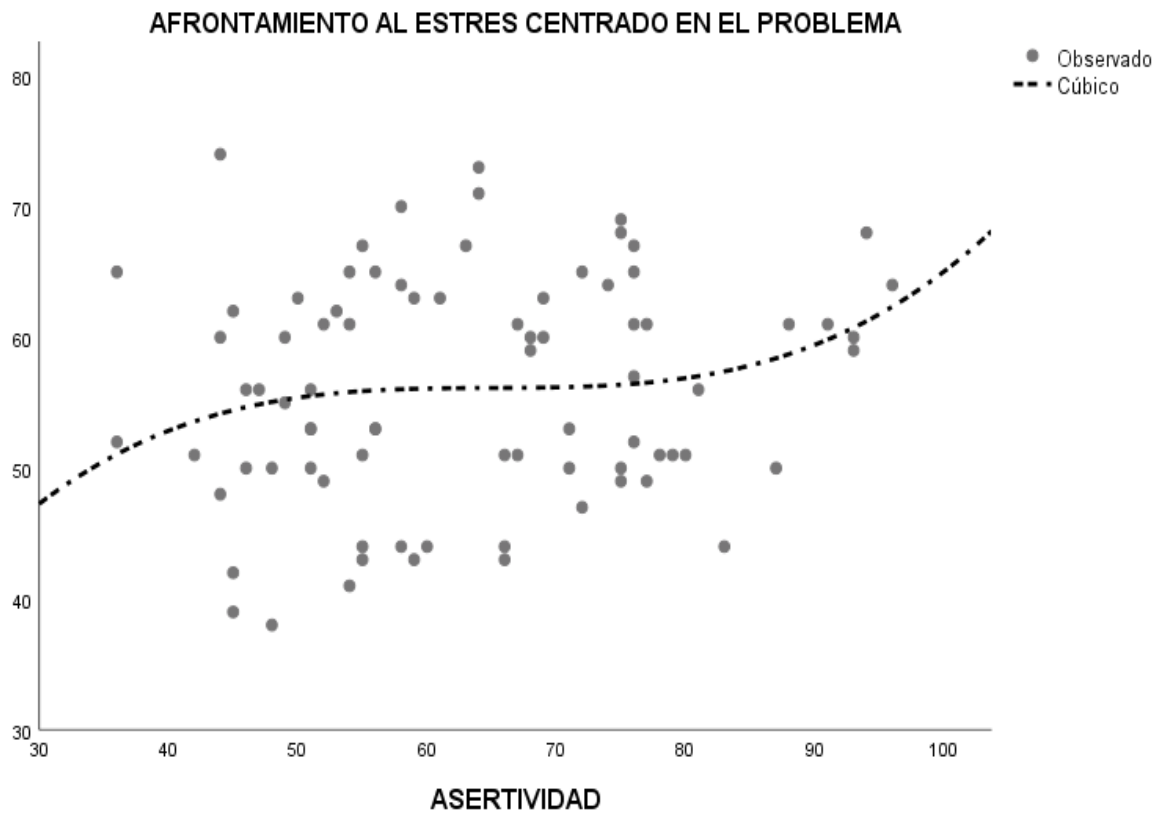
Nota. Elaboración propia. La correlación entre afrontamiento al estrés y la asertividad es de tipo cúbica y es representado por un $R^2 = .986$

Figura 6. Gráfico de correlación entre el afrontamiento al estrés centrado en las emociones y la asertividad.



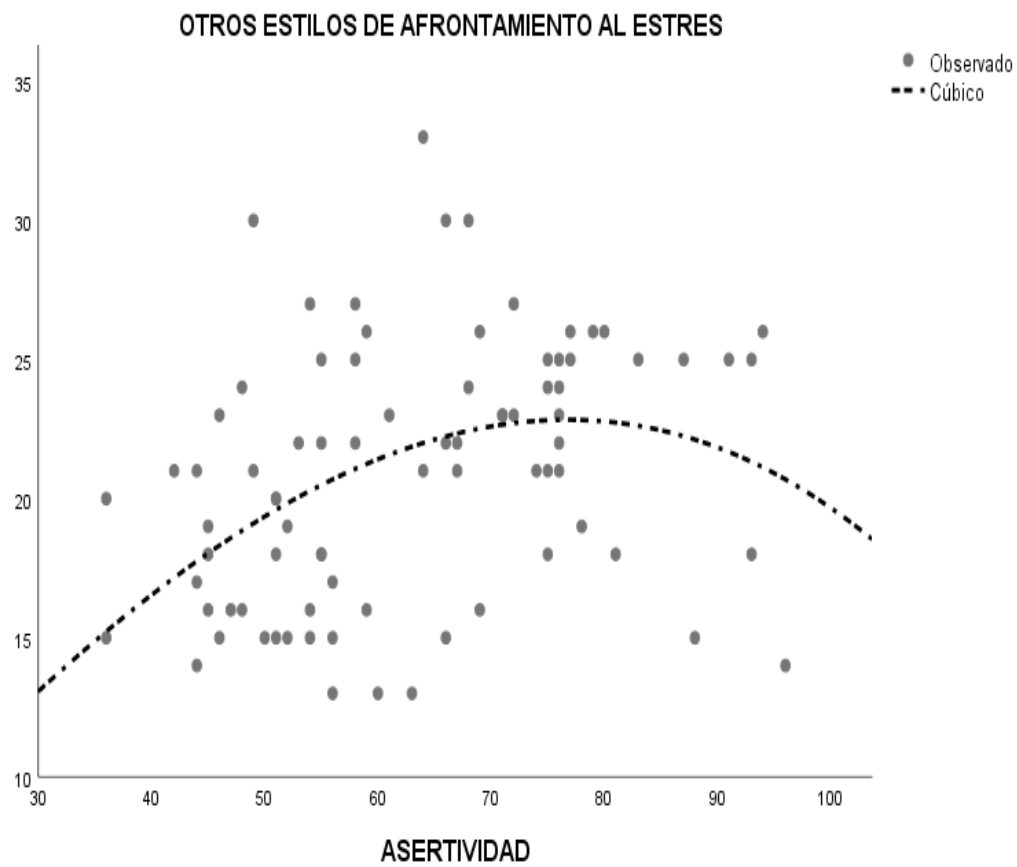
Nota. Elaboración propia. La correlación entre afrontamiento al estrés centrado en las emociones y la asertividad es de tipo cúbica y es representado por un $R^2 = .977$

Figura 7. Gráfico de correlación entre el afrontamiento al estrés centrado en el problema y la asertividad.



Nota. Elaboración propia. La correlación entre afrontamiento al estrés centrado en el problema y la asertividad es de tipo cúbica y es representado por un $R^2 = .978$

Figura 8. Gráfico de correlación entre otros estilos de afrontamiento al estrés y la asertividad.



Nota. Elaboración propia. La correlación entre otros estilos de afrontamiento y la asertividad es de tipo cúbica y es representado por un $R^2 = .960$