



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estilos de Afrontamiento al Estrés en trabajadores del Fondo de
Vivienda Policial- Rímac, 2021**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Tello Rojas, Andrea Raquel (ORCID: 0000-0001-7185-9486)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

CALLAO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación lo dedico a mi Dios, por ser mi fortaleza, mi refugio en todo momento y a mis padres por ser mi motivación constante.

Agradecimiento

Este trabajo de tesis ha sido posible gracias al amor, sacrificio, paciencia y apoyo incondicional de mis padres y hermana.

ÍNDICE

| | | |
|------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. | MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. | METODOLOGÍA..... | 12 |
| | 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 12 |
| | 3.2. Variables y operacionalización..... | 12 |
| | 3.3. Población y muestra..... | 12 |
| | 3.4. Instrumentos de recolección de datos..... | 13 |
| | 3.5. Procedimientos..... | 14 |
| | 3.6. Método de análisis de datos..... | 15 |
| | 3.7. Aspectos éticos..... | 15 |
| IV. | RESULTADOS..... | 16 |
| V. | DISCUSIÓN..... | 20 |
| VI. | CONCLUSIONES..... | 22 |
| VII. | RECOMENDACIONES..... | 23 |
| | REFERENCIAS..... | 24 |
| | ANEXOS | |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1: Frecuencia de la utilización de los estilos de afrontamiento al estrés..... | 16 |
| Tabla 2: Frecuencia de los estilos de afrontamiento centrado al problema..... | 17 |
| Tabla 3: Frecuencia de los estilos de afrontamiento centrado en la emoción..... | 18 |
| Tabla 4: Niveles de uso de estilos de afrontamiento centrado al problema..... | 19 |
| Tabla 5: Niveles de uso de estilos de afrontamiento centrado a la emoción..... | 19 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1: Porcentaje de los estilos de afrontamiento al estrés..... | 16 |
| Figura 2: Porcentaje de uso de los estilos centrado al problema..... | 17 |
| Figura 3: Porcentaje de uso de los estilos centrado en la emoción..... | 18 |

Resumen

Los estilos de afrontamiento al estrés son un elemento de vital importancia no solo en la vida personal, sino también en el éxito profesional, teniendo en consideración que los colaboradores pueden llegar a tener un mejor desempeño laboral y un mayor rendimiento profesional. Se tiene en consideración que los efectivos policiales al estar en contacto constante con el contribuyente se ven afectado puesto que ellos para la sociedad son un soporte social. Con esto, se propone un estudio de tipo aplicado, puesto que busca ver una realidad y proponer algunas mejoras (CONCYTEC, 2018), también es descriptivo, ya que se examinó la variable de estudio. Se utilizó un diseño no experimental, dentro del cual no se manipuló la variable y esta fue medida en su ambiente natural tal y como se encontró; además, fue de corte transversal pues el análisis fue recolectando los datos en un solo momento y no en veces secuenciales. La muestra estuvo formada por 130 trabajadores del Fondo de Vivienda Policial, quienes aceptaron participar voluntariamente de la investigación. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario de afrontamiento al estrés (COPE-60) el cual fue creado por Carver et al. (1989) adaptado por Cassaretto y Chau (2016). Los resultados demuestran que los trabajadores del FOVIPOL, tienen una preferencia clara ante los estilos de afrontamiento centrado en la emoción, quienes el 82% de los evaluados utilizan estos estilos, en cambio, en los estilos de afrontamiento centrado al problema, el 40% refleja que no lo utiliza o lo utiliza poco.

Palabras clave: estilos de afrontamiento, estrés laboral, estrés, emocional, problema.

Abstract

Stress coping styles are a vitally important element not only in personal life, but also in professional success, taking into consideration that employees may have better job performance and higher professional performance. It is taken into consideration that police officers are affected by being in constant contact with the taxpayer since they are a social support for society. With this, an applied-type study is proposed, since it seeks to see a reality and propose some improvements (CONCYTEC, 2018), it is also descriptive, since the study variable was examined. A non-experimental design was used, within which the variable was not manipulated and it was measured in its natural environment as found; Furthermore, it was cross-sectional since the analysis collected the data at a single moment and not in sequential times. The sample consisted of 130 workers from the Police Housing Fund who voluntarily agreed to participate in the investigation. The data collection technique used was the stress coping questionnaire (COPE-60) which was created by Carver et al. (1989) adapted by Cassaretto and Chau (2016). The results show that FOVIPOL workers have a clear preference for emotion-centered coping styles, who 82% of those evaluated use these styles, on the other hand, problem-centered coping styles, 40% reflect who does not use it or uses it little.

Keywords: coping styles, work stress, stress, emotional, problem.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2017) indica que “El trabajo es beneficioso para la salud mental”, pero si el entorno laboral donde se desenvuelve es negativo puede causar problemas físicos, psíquicos, absentismo laboral, incluso, hasta pérdidas de productividad para el personal. Es por eso que el lugar de trabajo puede tomar muchas medidas efectivas para promover la salud mental en el lugar de trabajo, aumentando así la productividad. Actualmente, las instituciones se enfrentan a un entorno en constante cambio al que deben adaptarse para sobrevivir, por ejemplo, según el informe de la Organización Mundial de la Salud (2020), la epidemia se viene desarrollando desde hace más de un año. Asimismo, con la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones deben determinar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y / o productos de alta calidad. Con este fin, la organización debe estar en su mejor momento y la satisfacción de los empleados afectará su productividad., a pesar del entorno adverso que ha obligado a empresas a trabajar remotamente para evitar salir por la emergencia sanitaria por el coronavirus, donde diferentes países tomaron la decisión de promover encierros totales (El Comercio, 2020).

En la actualidad, las empresas u organizaciones tienen altas expectativas de desempeño laboral y producen un alto nivel de competitividad, lo que requiere que los empleadores brinden a los empleados las condiciones requeridas para un desempeño laboral suficiente. La dinámica laboral de las instituciones financieras requiere metas organizacionales elevadas, que exponen a los empleados a un desempeño bajo presión, por lo que se dice que el estrés tiene múltiples causas (físicas, emocionales y ambientales) (Guerra, 2016). La presión relacionada con el trabajo es un problema global, que ha ido en aumento debido a la naturaleza cambiante del trabajo en el mundo moderno, especialmente en los países en desarrollo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019).

En 2003, la OMS informó que, a nivel mundial, solo del 5% al 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y del 20% al 50% de los trabajadores en los países industrializados tienen pleno acceso a los servicios de salud ocupacional (OIT, 2008).

En el contexto de América Latina, según la Organización Internacional del Trabajo (2016), los temas relacionados con el estrés y sus métodos de respuesta muestran que los países participantes (Chile, México, Argentina, Colombia y Brasil) tienen un promedio de 33% de trabajo. estrés). Además, el estudio concluyó que solo el 8% de los empleados cree que la organización ha adoptado y formulado contramedidas para reducir y reducir el impacto del estrés. Por ello, es necesario mejorar las condiciones laborales por el bien de los colaboradores y evitar riesgos a la salud.

Un informe sobre la presión laboral advirtió que el aumento de la presión tendría efectos más graves. El aumento de la competitividad, las altas expectativas de desempeño profesional y las largas jornadas de trabajo propician la creación de estas condiciones. En Chile, según datos de 2011, aproximadamente el 28% de los empleados y más del 13% de los empleadores indicaron que sus empresas están bajo presión (ONU, 2016).

Según el INEI (2018), en una encuesta reciente a 2.200 sujetos en 19 provincias del Perú, se reconoció que el 58% de los peruanos exhibe características de estrés y sus consecuencias. Esto significa que seis de cada diez personas experimentarán síntomas de estrés en su vida diaria. Los estudios han demostrado que las mujeres (63%) están más estresadas que los hombres (52%). Con base en estos datos, se debe considerar que el entorno ha cambiado de diferentes formas. Además, la Organización Mundial de la Salud (2014) mencionó que para el 2021, el motivo más importante para interferir en el desarrollo de las actividades laborales será el estrés, si se ha pronosticado que el estrés aumentará, puede que ya sea viejo.

El Perú ha vivido una crisis económica agravada por la pandemia, que ha repercutido en los niveles de desempleo y salarios, cambiando así el estilo de vida y la salud mental de los ciudadanos. Según INEI (2020), la tasa de desempleo en

Lima en el trimestre julio, agosto y septiembre fue de 16.5%, lo que significa que 742,000 700 personas están ocupadas activamente. Asimismo, durante el período mencionado, la nómina mostró una variación negativa del 34,4% con respecto al año anterior. Según un estudio de Olavarría (2018), el 60% de los empleados en Perú están bajo presión. Debido al agotamiento físico y mental y la falta de motivación, son propensos a sufrir el síndrome de burnout.

En cuanto a la industria bancaria, la presión es muy alta. Sí, en la actualidad, la reputación de las entidades bancarias es mínima porque la crisis económica ocasionada por la pandemia del covid-19 (OMS, 2020). Ariza, Lucia-Casademunt y Morales (2013) analizaron la industria bancaria europea en un estudio y determinaron que los empleados típicos son trabajadores directamente relacionados con el estrés laboral. Es en el corto y mediano plazo que los principales desafíos de la gestión de las instituciones financieras también están afectando la relación entre entidades y empleados y socavando los compromisos laborales. En este sentido, esto muestra claramente cómo está cambiando la relación trabajadores-empresarios en el sector, lo que incide negativamente en la participación. Ahora, ante la presencia de tanto estrés, es necesario conocer cómo enfrentan estos trabajadores la problemática del estrés, por lo tanto, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del Fondo de Vivienda Policial- Rímac, 2021?

La presente investigación tiene relevancia teórica, puesto que se estudiaron las posturas teóricas de la variable estudiada, además, se da sustento estadístico a la postura elegida. Además, tiene justificación metodológica, puesto que se revisaron diversos instrumentos para medir la variable y así sumar evidencias de validez y confiabilidad.

Como objetivo general se planteó determinar cuál el estilo de afrontamiento al estrés frecuentemente utilizado por los trabajadores del Fondo de Vivienda Policial-Rímac, 2021. Asimismo, como objetivos específicos se buscó conocer los estilos de afrontamiento al estrés (centrados en la emoción y centrados en el problema) en la muestra total y según variables sociodemográficas (sexo y gerencia a la que pertenecen).

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se hizo una revisión de los diferentes estudios realizados, tocando el tema de la variable y buscando relacionarla con el tipo de población que se ha estudiado, tanto de manera internacional como nacional.

En el plano internacional se tiene al estudio de Ortiz y Vasquez (2019) de Ecuador, donde analizaron el estrés laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en 97 trabajadores de un aeropuerto, obteniendo como resultado que el 62% presentaba nivel bajo de estrés y los estilos más utilizados por los trabajadores son la búsqueda de apoyo social y el autocontrol. También en Ecuador, Viteri (2017) hizo un estudio de caracterización de las mismas variables, encontrando que el estrés está muy presente en trabajadores con horarios rotativos, en especial con los asuntos laborales en sí, presentando irritabilidad y enfurecimiento como resultados; además, como principal estilo de afrontamiento mostró ser la huida o evitación de los problemas, seguido de la planificación. Sánchez (2013) estudió la relación del estrés laboral y el compromiso en 102 empleados de bancos y cajas en España, tomando en cuenta los resultados causales presentados por la investigadora, menciona que a mayor compromiso de los trabajadores es menor el estrés.

En el contexto nacional, Tello (2020) realizó una investigación cualitativa, donde entrevistó a trabajadores de una empresa de seguridad, destacando que el estrés influye en los agentes produciendo reacciones emocionales, físicas y comportamentales; además los modos de afrontamientos destacados son los centrados en el problema y algunos, centrados en la emoción. El mismo año, Atoch y Chávez (2020) relacionaron el estrés laboral y la comunicación interpersonal en trabajadores de un banco de Huaraz, encontrando que existe relación significativa, además que el 63% de los trabajadores manifestaron que presentan estrés laboral. Un año antes, Turpo y Vilca (2019) hicieron un estudio para conocer la relación del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de una agencia bancaria, encontraron que sí existe relación y está muy presente el estrés en estos trabajadores. Por último, se tiene el trabajo de Peña (2017) quien analizó la relación del estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de

la municipalidad de Lima, utilizó la prueba de COPE y el cuestionario de la OIT (estrés laboral), encontró que existe relación entre las variables, de manera inversa.

En cuanto al estrés laboral, hoy en día el uso de la palabra estrés se ha vuelto muy común, y existen otras palabras como ansiedad y burnout; de hecho, para los profesionales de la salud mental, sigue siendo muy importante definir claramente su significado, causas, consecuencias y Alcance complejo. En pocas palabras, siempre que alguien se encuentra con un problema en el ámbito laboral, social o académico, suele atribuirse al estrés (García, 2017). Con base en el contenido anterior, esta investigación tiene como objetivo comprender el estrés a partir del autor del contenido de apoyo teórico, dando paso a la comprensión de las estrategias de afrontamiento del estrés.

Ivancevich y Matteson (1985) definieron el estrés como una respuesta adaptativa afectada por características personales y / o procesos psicológicos. Es el resultado de conductas, situaciones o eventos externos en respuesta a las necesidades físicas o psicológicas especiales de una persona (Atalaia, 2011).

En 1986, Lazarus y Folkman definieron la palabra presión como la relación entre el sujeto y su entorno. Esto ocurre cuando los sujetos hacen una valoración cognitiva negativa de la situación que atraviesan, lo que lesiona su felicidad e integridad personal (Vera, 2005).

Según Cano (2002), el estrés es una respuesta a una situación que implica una fuerte necesidad, lo que conduce a la fatiga física y mental, que conduce a diversas enfermedades (Instituto Español para el Estudio de la Ansiedad y estrés, 2006).

Selye (1936) explicó el estrés como una respuesta fisiológica a cualquier estímulo que afecte al cuerpo. Asimismo, menciona que el cerebro es un participante porque recibe información, la analiza y la conecta a la experiencia pasada (Ccorahua, 2018).

En lo que respecta a la OIT, el estrés es una respuesta física y emocional al daño causado por los desequilibrios en los recursos y las capacidades, y las personas deben hacer frente a determinadas necesidades (OIT, 2016).

Para Martínez (2004), el estrés laboral es un desequilibrio entre sus habilidades y sus necesidades laborales, que afecta las emociones personales y genera problemas en el centro de su trabajo (García, 2017).

Desde un punto de vista neurológico, se dice que cuando una persona es estimulada por el estrés, el cerebro recibe, registra, analiza y envía señales a la corteza cerebral (la parte más alta del cerebro responsable del procesamiento intelectual). Cuando la corteza cerebral recibe una señal, el hipotálamo (responsable del sistema emocional) se activa, y también es responsable de las funciones del sistema nervioso autónomo (S.N.A) y del sistema endocrino. S.N.A es un sistema que controla las actividades biológicas, como el sistema endocrino, que libera hormonas al torrente sanguíneo, función que aumenta significativamente durante los episodios de estrés (Quirce, 1976). Se sabe que la hormona más relevante en el proceso de estrés es la adrenalina, que puede provocar alteraciones en el organismo, como: contracción arterial de la piel, vasodilatación, frecuencia cardíaca, inhibición de la función intestinal y dilatación de la pupila.

Siguiendo con Quirce (1976), el estrés suele expresarse a través de emociones como tristeza, miedo, indiferencia y ansiedad, principalmente agresión, así como cambios importantes en el campo cognitivo: atención, concentración, memoria, análisis y juicio.

Hay dos tipos de estrés laboral (Slipak, 1996), por ejemplo: Estrés incidental: ocasional y transitorio. Este tipo de estrés no dura mucho tiempo. Una vez que los síntomas que lo causaron desaparezan, desaparecerá fácilmente; es diferente del tipo crónico., Las personas del tipo crónico están expuestas a estímulos que pueden provocar un estrés excesivo. Estrés crónico: Se manifiesta con mucha frecuencia, y ocurre con mayor frecuencia en personas que están Exposición a entornos que Producen diferentes tipos de estresores, como lugares de trabajo insuficientes, sobrecarga de trabajo, cambios significativos en los ritmos biológicos y decisiones importantes, y los síntomas resultantes. Son más difíciles de identificar y, por tanto, afectan directamente a la salud de las personas y provocan diferentes tipos de síntomas.

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional al daño causado por un desequilibrio entre las necesidades y los recursos percibidos de un individuo y su capacidad para responder a esas necesidades. La presión de trabajo está determinada por las condiciones de trabajo, el ambiente de trabajo, los tipos de trabajo y las relaciones entre trabajadores y empresarios, requisitos que se presentarán cuando la capacidad del sujeto no satisfaga las necesidades laborales o los conocimientos y habilidades que enfrentan los trabajadores para cumplir con lo encomendado.

Entre las principales causas del estrés laboral, hay muchas situaciones que hay que aprender, porque son las causas directas. En el caso de Leka, Griffiths y Cox, se refieren a los denominados peligros relacionados con el estrés que pueden ser perjudiciales para los trabajadores que provocan estrés laboral (OMS, 2004), y se dividen en nueve categorías.

Según características de trabajo:

Características del puesto: tareas triviales, falta de diversidad, tareas desagradables y tareas repugnantes.

Carga de trabajo y ritmo: Demasiado o muy poco trabajo, y el plazo de trabajo es muy estricto.

Horas de trabajo: horario de trabajo estricto e inflexible, horario de trabajo largo o irregular, horario de trabajo impredecible, sistema de turnos.

Participación y control: Falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, métodos de trabajo, ritmo de trabajo, tiempo y clima laboral).

Según situación laboral:

Puntos de vista profesionales, estatus y salario: precariedad laboral, falta de perspectivas de desarrollo profesional, promoción excesiva o insuficiente, subestimación social de las actividades, pago a destajo, sistema de evaluación del desempeño injusto o poco claro, exceso o falta de habilidades en el puesto de mercado.

El rol en la entidad: el rol es incierto, se oponen funciones en el mismo puesto, y otras personas son responsables, prestando atención constante a otras personas y lidiando con sus problemas.

Relaciones interpersonales: supervisión inadecuada, desconsiderada o sin apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, aislamiento o trabajo solo, falta de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional: mala comunicación, liderazgo insuficiente, objetivos y estructuras poco claros de la entidad.

La relación entre la vida familiar y la vida laboral: Los requisitos de la vida laboral y la vida familiar son opuestos, no hay apoyo laboral para problemas laborales ni apoyo familiar para problemas laborales.

Las consecuencias de trabajar bajo presión son multifacéticas y afectan a la psicología y la fisiología. Según la OMS (2017), lo más importante es volverse más ansioso e irritable, incapaz de relajarse o concentrarse, y difícil pensar con lógica. Tomar decisiones, no disfrutar cada vez menos del trabajo, participar cada vez menos en el trabajo, sentirse cansado, deprimido e inquieto, tener problemas para conciliar el sueño, sufrir problemas físicos graves como enfermedades del corazón, enfermedades digestivas, hipertensión arterial, dolores de cabeza, enfermedades musculoesqueléticas (como dolor lumbar y enfermedad de las extremidades superiores).

En cuanto a hacer frente al estrés, tiene la siguiente definición: Definen el estrés como esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio para satisfacer necesidades externas o internas específicas. Estas demandas se consideran un exceso o desbordamiento de recursos.

Endler y Parker (1996, citado por Condori 2013) afirmaron que la conceptualización de la respuesta se puede considerar a partir de los principales determinantes de la respuesta dada. El método de preferencia asume que la clasificación de los comportamientos de afrontamiento de las personas al afrontar el estrés es relativamente consistente, mientras que el método de comportamiento

reconoce que el entorno afecta a las personas al elegir las respuestas de afrontamiento.

Frydenberg y Lewis (1997, citado por Canessa, 2009) argumentan que los psicólogos necesitan conocer los estilos de afrontamiento porque esta información es muy útil para explicar sus sentimientos, pensamientos y comportamientos. Definen el afrontamiento como estrategias conductuales y cognitivas que logran una transformación y adaptación efectivas.

Según Frydenberg y Lewis (1997, citado por Canessa, 2002), propusieron 18 estilos de afrontamiento, divididos en tres estilos básicos de afrontamiento:

Resolución focalizada de problemas: Se caracteriza por estar comprometido con la resolución de problemas manteniendo una actitud optimista.

Respuesta improductiva: Significa tratar de enfrentar el problema recurriendo a otras personas (como personas de la misma edad o profesionales) en busca de apoyo y recursos.

Recomendar a otros: Está relacionado con la capacidad de afrontar problemas, incluidas las estrategias de evitación. Este estilo no conducirá a la solución del problema, pero al menos puede aliviarlo.

Para Carver y Scheier (1994, citado por Villanueva, 2010), en definitiva, el afrontamiento es la respuesta de una persona a una situación estresante, que depende de todos: depende de la experiencia previa, de la capacidad y de la autoevaluación de habilidades. Influir en este activo proceso de adaptación para afrontar estas situaciones.

Para expresar este argumento, Carver y Scheir (citado por Sánchez en 1989, 2009) realizaron un estudio en el que correlacionaron dimensiones de personalidad como pesimismo-optimismo, control sobre situaciones estresantes, autoestima, puntos de control, personalidad tipo A y ansiedad- Rasgos, estilos de afrontamiento evaluados por la Escala de Estimación de Afrontamiento (COPE) -personalidad.

Lazarus y Folkman (1986, citado por Blua, 2010) sugirieron que las personas enfrentan diferentes estresores en el entorno. Para evaluarlos, construyeron un cuestionario llamado "modo de afrontamiento", orientado a dos estilos: El

afrontamiento se centra en los problemas que sucede cuando las personas intentan cambiar las relaciones existentes eliminando o reduciendo el impacto de las amenazas; afrontamiento centrado en las emociones: tiene como objetivo reducir o eliminar las respuestas emocionales desencadenadas por factores estresantes. Ella admite que esta situación tiene una situación estresante inmutable, por lo que centra su atención en reducir la angustia emocional que se produce.

Carver y Scheier (1989, citado por Ocampo, 2011) desarrollaron una herramienta basada en la teoría de Lázaro y la teoría de la autorregulación conductual. La herramienta evalúa la forma de afrontar el estrés. Hay 13 modos:

1. Respuesta activa: Son respuestas diseñadas para controlar de forma activa y / o gradual los problemas o incidentes de estrés.
2. Plan: Es una declaración psicológica de estrategias para controlar eventos estresantes. Inhibir las actividades de respuesta capaces: incluyendo dejar de lado temporalmente las actividades que interfieren con los problemas de respuesta.
3. Postergación del afrontamiento: consiste en dejar pasar un tiempo teniendo así la capacidad de esperar e intentar controlar el problema.
4. Buscar apoyo social: consiste en acudir y / o pedir consejo o información a otras personas para afrontar problemas de estrés.
5. Busque apoyo social por motivos emocionales: como hablar con otras personas sobre sus problemas emocionales y ganar simpatía y comprensión.
6. Reinterpretación positiva y desarrollo personal: La persona evalúa el problema de manera positiva, reconociendo o atribuyendo las cualidades de una experiencia de aprendizaje útil desarrollada como persona.
7. Aceptación: Reconozca que el factor estresante no se puede modificar y / o carece de recursos para controlarlo.
8. Religión: esta es una estrategia diseñada para controlar el malestar emocional a través de actividades religiosas.
9. Prestar atención y liberar emociones: Implica una respuesta caracterizada por prestar atención a las perturbaciones emocionales y liberarlas.
10. Negación: consiste en ignorarlo o rechazar el problema pensando que es irreal.

11. Renunciar al afrontamiento conductualmente: Incluye reducir los esfuerzos conductuales y cognitivos dirigidos a los factores estresantes, incluso si eso significa sacrificar objetivos importantes.
12. Renunciar o evadir el afrontamiento mentalmente: consiste en ejecutar actividades distractoras con el propósito de olvidarse del problema y sus efectos.

Desde la perspectiva de Gonzales (2006), desarrolló un cuestionario para evaluar los estilos de afrontamiento de los pacientes con cáncer, los cuales se dividen en: adaptativo (comportamientos y pensamientos positivos y positivos) y desadaptativo (pensamientos y comportamientos negativos y negativos).

Por otro lado, Tobin, Holroyd y Reynolds (citado por López, 2014) propusieron diferentes formas de afrontar el estrés, y su subescala se puede utilizar como clasificación: aceptar preocupaciones, aceptar emociones y rechazar problemas. como rechazo centrado y centrado emocionalmente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo aplicado, puesto que busca ver una realidad y proponer algunas mejoras (CONCYTEC, 2018), también es descriptivo, ya que se examinó la variable de estudio. Se utiliza un diseño no experimental, donde no existen variables manipuladas, las cuales se miden en el medio natural al momento del descubrimiento; además, es transversal porque el análisis recolecta datos en un solo momento en lugar de tiempo continuo (Hernández, Fernández y Baptista, año 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Para la definición conceptual de afrontamiento del estrés se consideran las habilidades psicosociales, incluyendo una serie de estrategias conductuales y cognitivas para afrontar las necesidades de la vida (Frydenberg y Lewis, 1999, citado por Canessa, 2002). La definición operativa se obtiene a partir de las puntuaciones obtenidas en el COPE.

Esta variable se divide en tres grupos de estilos (este estudio solo considera los dos primeros grupos): estilos de afrontamiento centrados en el problema (afrontamiento activo, planificación, actividades inhibitorias, posponer el afrontamiento, búsqueda de apoyo social) y estilos de afrontamiento centrados en las emociones (emociones) (causa). Apoyo social, reinterpretación activa, aceptación, religión, negación). Las variables de investigación están ordenadas por el estilo Likert.

3.3. Población y muestra

La población está compuesta por 177 trabajadores, 90 trabajadores están bajo el Contrato de Servicio Administrativo (CAS), 10 policías en actividad, 77 están empleados en la modalidad de prestación de servicio (Locadores); el fondo de vivienda policial-FOVIPOL, es una entidad dentro de la estructura organizativa de

la Policía Nacional del Perú, Creado por Ley N ° 24686 del 17 de junio de 1998, y posteriormente reformado por la Ley N ° 732 del 8 de noviembre de 1991; su tarea básica es administrar los recursos económicos para reducir la vivienda o vivienda para el personal y la familia de la PNP miembros que tienen derechos El déficit de la propiedad de la tierra. El Fondo se encuentra ubicado en Jirón Chira N° 490 en el distrito de Rímac, en el cual se brinda atención presencial y virtual de lunes a sábado.

La muestra estuvo formada por 130 trabajadores que aceptaron participar voluntariamente en nuestra investigación. Para la determinación de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico, teniendo en cuenta los criterios de inclusión de los trabajadores que aceptaron participar voluntariamente y trabajaron en la organización durante más de un año.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

Modos de afrontamiento al estrés

Un cuestionario de respuesta al estrés (COPE) adaptado de Cassaretto y Chau (2016); se puede aplicar individual o colectivamente, con una duración promedio de 10 minutos, y su propósito es determinar cómo responden las personas a situaciones estresantes. Hay 60 ítems de escala Likert, desde casi nunca, varias veces, muchas veces y casi siempre. Las dimensiones que evalúa son: métodos de afrontamiento socioemocionales, que incluyen buscar apoyo por razones de herramientas, buscar apoyo por motivos emocionales y prestar atención y liberar emociones; métodos de afrontamiento para tareas de afrontamiento, incluyendo afrontamiento activo, planificación, afrontamiento de limitaciones, reinterpretación proactiva y aceptación del crecimiento; Evitar estilos de afrontamiento, incluidos malentendidos, malentendidos conductuales y negaciones; y escalas de estilo impuro, recurriendo a la religión, el humor y el consumo de alcohol o drogas.

En el Perú, Cassaretto y Chau (2016) realizaron ajustes en el entorno peruano y evaluaron la validez estructural, teniendo en cuenta tres dimensiones principales, la validez estructural se explicó en una varianza del 55,92%. De igual

forma, evaluaron la confiabilidad de la consistencia a través del alfa de Cronbach, el cual obtuvo un valor moderado (0.53 para el desenganche mental) a un valor alto (0.91 para la escala de humor); encontraron todos los valores excepto los ítems (tomar medidas adicionales para tratar de deshacerse del problema) Ambos son superiores a los 0,20 recomendados.

De igual forma, la confiabilidad es probada por el alfa de cronbach y sus dimensiones. Entre ellas, la confiabilidad de la prueba COPE es 0.91, y sus dimensiones obtienen los siguientes valores, estilo socioemocional 0.75, estilo método tarea 0.89, estilo de evitación 0.81, que no es estilo puro La escala 0,76 muestra una alta fiabilidad.

Por otro lado, sus estándares de calificación son los siguientes: Para medir el estilo socioemocional, de 24 a menos es un nivel bajo, de 25 a 31 es un nivel medio y de 32 a más es un nivel alto; para métodos de procesamiento de tareas , son de 61 a nivel negativo bajo, de 62 a 77 es un nivel medio, de 78 a un nivel positivo alto; el estilo de evitación es de 17 a nivel negativo bajo, de 21 a 26 es un nivel medio, de 27 a positivo nivel alto; y para cantidades que no son tabla de estado puro, sus valores son de 20 a nivel negativo bajo, de 21 a 26 son de nivel medio y de 27 a nivel positivo alto.

3.5. Procedimientos

La investigación consiste en dar autorización a la institución a través de una carta oficial de la universidad, que respalda la investigación. Las fechas para las evaluaciones de personal están coordinadas y no interrumpirán las actividades ya establecidas por la organización. La herramienta se aplica de forma individual y virtual a los colaboradores que acceden a participar en la muestra, y explica de antemano el propósito, instrucciones de prueba, consentimiento informado, confidencialidad y anonimato de la investigación en base a los límites educativos que protegen sus identidades. Respuesta proporcionada.

3.6. Método de análisis de datos

Realizar estadística descriptiva para especificar la descripción de las variables de investigación. Los datos se tabulan utilizando una hoja de cálculo de Microsoft Excel y el programa de exportación de datos estadísticos SPSS, y se obtiene el análisis de los datos para obtener la tabla, el análisis dimensional y la significancia.

3.7. Aspectos éticos

Para llevar a cabo esta investigación, se consideró el proceso confidencial del participante en los resultados de la prueba de aplicación, que fue igualmente clara y sencilla de acuerdo con los lineamientos del Colegio de Psicólogos del Perú (2018) y el Código de Ética de la UCV (2014). Además, para toda la tesis se aplicó el formato APA (2020) para un buen trabajo de citación y escritura.

IV. RESULTADOS

En el presente estudio se analizaron los modos o estilos de afrontamiento que están presente en los trabajadores del Fondo de Vivienda Policial- Rímac, 2021, considerando que el presente estudio se realizó durante la emergencia sanitaria mundial. Como primer objetivo se buscó conocer la frecuencia de utilización de los estilos de afrontamiento al estrés.

Tabla 1: Frecuencia de la utilización de los estilos de afrontamiento al estrés

| | Nivel_centrado_al_problema | Nivel_centrado_a_la_emoción |
|-------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Poco utilizado | 53 | 3 |
| A veces utilizado | 76 | 21 |
| Utilizado | 2 | 107 |

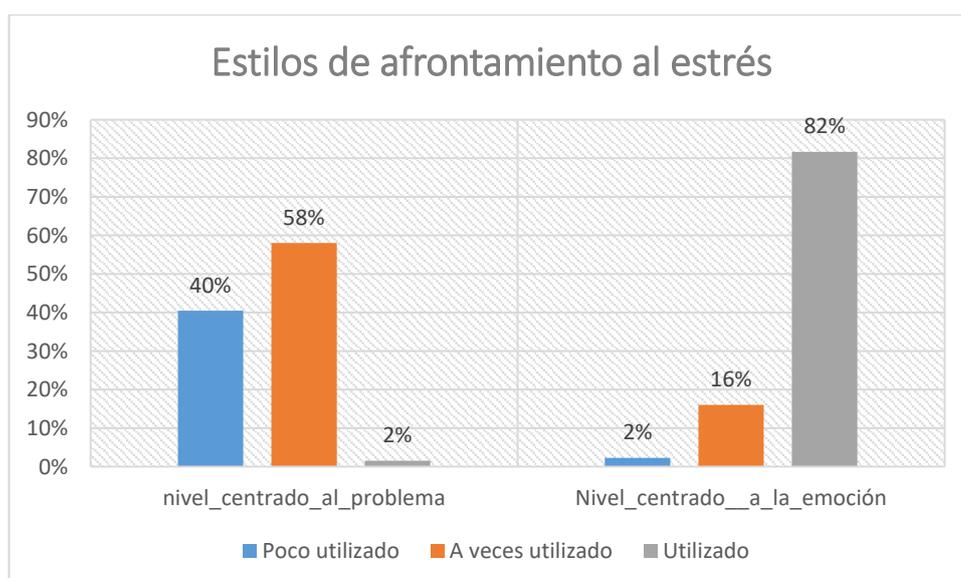


Figura 1: Porcentaje de los estilos de afrontamiento al estrés

En la tabla superior se observa la frecuencia de utilización de los estilos de afrontamiento al estrés, mientras que en la figura se observa el porcentaje de uso de estas, denotando que los trabajadores del Fondo de Vivienda Policial tienen una preferencia clara ante los estilos de afrontamiento centrado en la emoción, quienes el 82% de los evaluados utilizan estos estilos, en cambio, en los estilos de afrontamiento centrado al problema, el 40% refleja que no lo utiliza o poco utilizado.

Como primer objetivo específico se buscó conocer la preferencia de uso de los estilos comprendidos centrado al problema de los trabajadores del Fondo de Vivienda Policial- Rímac, 2021.

Tabla 2: Frecuencia de los estilos de afrontamiento centrado al problema

| | Afrontamiento activo | Planificación | Supresión de actividades competentes | Postergación del afrontamiento | Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales |
|-------------------|----------------------|---------------|--------------------------------------|--------------------------------|---|
| Poco utilizado | 7 | 4 | 11 | 32 | 67 |
| A veces utilizado | 42 | 29 | 99 | 90 | 46 |
| Utilizadas | 82 | 98 | 21 | 9 | 18 |

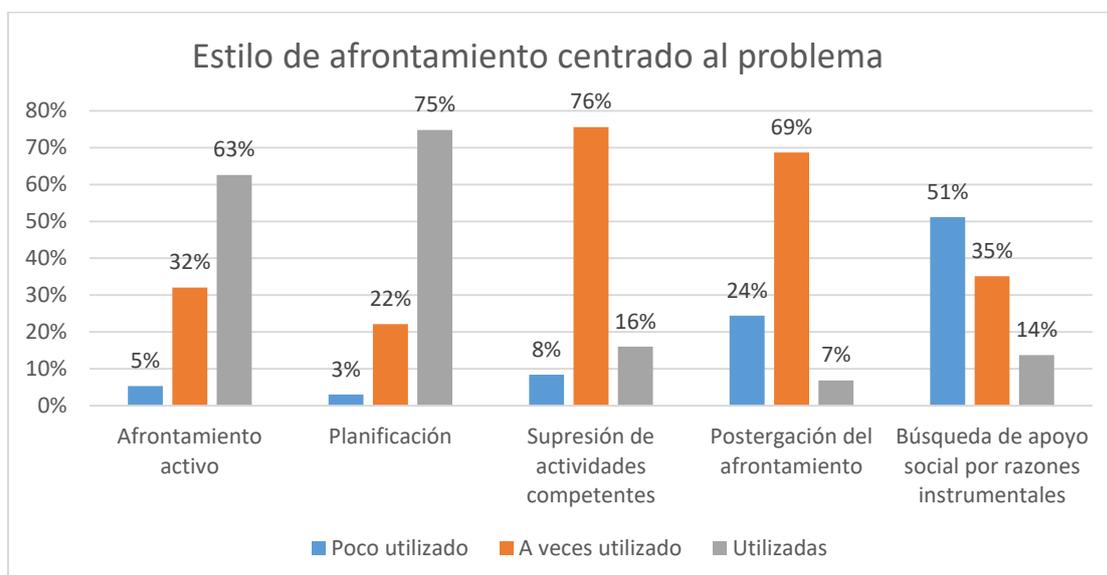


Figura 2: Porcentaje de uso de los estilos centrado al problema.

En la información anterior se observan los diferentes estilos de afrontamiento centrado al problema, los estilos que son más utilizados por los colaboradores son los estilos afrontamiento activo y la planificación, en cambio la menos utilizada por los colaboradores es la búsqueda de apoyo social por razones instrumentales.

Como segundo objetivo específico se buscó conocer la preferencia de uso de los estilos comprendidos centrado en la emoción de los trabajadores del Fondo de Vivienda Policial- Rímac, 2021.

Tabla 3: Frecuencia de los estilos de afrontamiento centrado en la emoción

| | Búsqueda de apoyo social por razones emocionales | Reinterpretación positiva y crecimiento | Aceptación | Acudir de la religión | Negación |
|-------------------|--|---|------------|-----------------------|----------|
| Poco utilizado | 50 | 12 | 28 | 27 | 16 |
| A veces utilizado | 45 | 47 | 52 | 45 | 20 |
| Utilizadas | 36 | 72 | 51 | 59 | 95 |

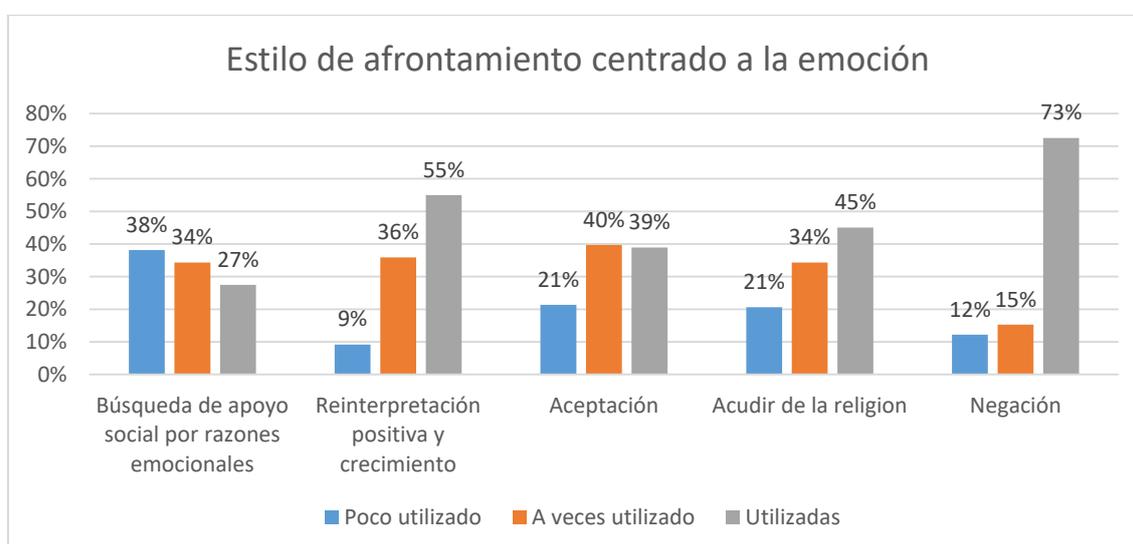


Figura 3: Porcentaje de uso de los estilos centrado en la emoción.

En la información anterior se observan los diferentes estilos de afrontamiento centrado en la emoción, los estilos que son más utilizados por los colaboradores es la negación, siendo bastante utilizado por casi $\frac{3}{4}$ de la muestra, en cambio el estilo que menos se utiliza es la búsqueda de apoyo social por razones emocionales.

También se pretendió identificar qué tipo de estilo de afrontamiento al estrés, según las variables sociodemográficas, en este caso, teniendo en caso el sexo y la gerencia a donde pertenece.

Tabla 4: Niveles de uso de estilos de afrontamiento centrado al problema

| | | Pocas veces utilizado | | A veces utilizado | | Utilizado | |
|----------|-----------------------------|-----------------------|-------|-------------------|-------|-----------|------|
| Sexo | Hombre | 24 | 38.7% | 37 | 59.7% | 1 | 1.6% |
| | Mujer | 29 | 42.0% | 39 | 56.5% | 1 | 1.4% |
| Gerencia | Legal | 4 | 22.2% | 13 | 72.2% | 1 | 5.6% |
| | OFAD | 19 | 54.3% | 16 | 45.7% | 0 | 0.0% |
| | Operaciones | 14 | 53.8% | 12 | 46.2% | 0 | 0.0% |
| | Finanzas | 9 | 34.6% | 17 | 65.4% | 0 | 0.0% |
| | Planificación y presupuesto | 3 | 42.9% | 4 | 57.1% | 0 | 0.0% |
| | Proyectos y obras | 4 | 21.1% | 14 | 73.7% | 1 | 5.3% |

Tabla 5: Niveles de uso de estilos de afrontamiento centrado en la emoción

| | | Pocas veces utilizado | | A veces utilizado | | Utilizado | |
|----------|-----------------------------|-----------------------|------|-------------------|-------|-----------|--------|
| Sexo | Hombre | 2 | 3.2% | 4 | 6.5% | 56 | 90.3% |
| | Mujer | 1 | 1.4% | 17 | 24.6% | 51 | 73.9% |
| Gerencia | Legal | 0 | 0.0% | 2 | 11.1% | 16 | 88.9% |
| | OFAD | 1 | 2.9% | 8 | 22.9% | 26 | 74.3% |
| | Operaciones | 2 | 7.7% | 3 | 11.5% | 21 | 80.8% |
| | Finanzas | 0 | 0.0% | 7 | 26.9% | 19 | 73.1% |
| | Planificación y presupuesto | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 7 | 100.0% |
| | Proyectos y obras | 0 | 0.0% | 1 | 5.3% | 18 | 94.7% |

En las tablas superiores se observan las frecuencias de los estilos de afrontamiento al estrés de los colaboradores según datos sociodemográficos, en este caso se analizó según sexo y la gerencia donde se desenvuelven, se ha podido observar que la preferencia es para los estilos de afrontamiento centrado en la emoción.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se van a exponer los resultados encontrados en la investigación para poder compararlo con estudios previos, así como la teoría estudiada, respecto a los estilos de afrontamiento al estrés.

Como primer resultado se obtuvo qué estilo de afrontamiento es el más frecuentemente utilizado por los colaboradores, siendo los estilos centrados en la emoción, este resultado es similar al estudio de Ortiz y Vásquez (2019), donde en trabajadores de un aeropuerto de Ecuador, pudieron notar que los estilos más utilizados por ellos son los de búsqueda de apoyo social y el autocontrol, ambas pertenecen al espectro de los estilos centrados en la emoción; además, Sánchez (2013) estudió en España a colaboradores de un banco, demostrando que el compromiso es muy efectivo para enfrentar al estrés. Estos estudios han encontrado lo mismo que la presente investigación, esto quiere decir que a pesar de que son de diferentes países y continentes, los colaboradores prefieren utilizar los estilos dirigidos a la emoción. En el plano nacional, existen antecedentes de distintas metodologías, Tello (2020), con una metodología cualitativa, encontró que los trabajadores de una empresa de seguridad al estar afectados por el estrés, los problemas que conllevan van ligados con la emoción, también Turpo y Vilca (2019) realizaron una investigación con agentes bancarios, encontrando que el estrés es algo muy presente en ellos. Todos estos antecedentes confirman la interacción que tienen los diferentes colaboradores con el estilo de afrontamiento al estrés, en especial con la emoción. Esto quiere decir que la parte emocional es fundamental al momento de enfrentarse a los distintos problemas.

De forma teórica, los resultados son congruentes con lo expresado por Lazarus y Folkman (1986) puesto que expresan que los estilos de afrontamiento al estrés centrados en la emoción son aquellas que buscan aminorar o eliminar las reacciones emocionales desencadenantes por la fuente de estrés, es decir, buscan ayudar a la persona, primando la homeostasis emocional del colaborador y es esta la que prefieren los colaboradores.

Como primer objetivo específico se dirigió a conocer a profundidad el estilo de afrontamiento al estrés centrado al problema, las cuales son aquellas que buscan

cambiar la relación que existe para disminuir el problema en sí (Lazarus y Folkman, 1986). En el presente estudio, de los distintos estilos centrados en el problema, los 2 estilos más usados son el afrontamiento activo y la planificación. El afrontamiento activo son las respuestas orientadas a controlar el estímulo estresor, mientras que la planificación es aquella que busca aplicar estrategias para controlar el estrés (Ocampo, 2011). Esto implica que los colaboradores, dentro de los estilos de afrontamiento centrados al problema, los preferentes son aquellos que busca tener el control de la situación estresante, lo cual, si bien es una situación algo compleja, dentro del mundo de la banca se puede implicar que es una estrategia utilizada comúnmente, también demostrado en el estudio de Atoc y Chávez (2020).

El segundo objetivo fue destinado a conocer los estilos preferentes centrados en la emoción, estando en primer puesto la negación y como segunda opción preferente la reinterpretación positiva y crecimiento, el primero mencionado es aquella que busca ignorar o rechazar el problema pensando que es irreal, mientras que el segundo es aquella que consiste en la evaluación del problema de manera positiva, reconociendo o atribuyendo cualidades como una experiencia de aprendizaje útil para el desarrollo de la persona (Carver y Scheir, 1989). El primer estilo mencionado es una opción que toman los trabajadores como una forma de desapehensión del problema, para poder desligarse de la situación problemática y estresante, considerando que el mundo de la banca se ha tornado un sector muy estresante (OMS, 2020), en especial por el contexto de la pandemia, es una forma que utilizan los trabajadores para sobrellevar esta situación.

El último objetivo era conocer los resultados, considerando las diferentes variables sociodemográficas, en este caso el sexo y la gerencia, para el primer caso el 90% de los hombres utilizan activamente los estilos de afrontamiento centrado en la emoción, mientras que las mujeres la utilizan en un 73%, esto es apoyado por lo expresado por la INEI (2018), puesto que, en una encuesta realizada a más de 2000 trabajadores de 19 departamentos del Perú, se encontró que las mujeres. Dentro de las gerencias, se pudo observar que la gerencia de planificación y presupuesto es la gerencia que utiliza al 100% el estilo de afrontamiento centrado en la emoción.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El estilo de afrontamiento al estrés preferente por los colaboradores del Fondo de Vivienda Policial- Rímac, 2021 es la centrada en la emoción.

Segunda: Dentro de los estilos de afrontamiento al estrés centrado al problema, los más utilizados es el afrontamiento activo y la planificación.

Tercera: Dentro de los estilos de afrontamiento al estrés centrado en la emoción, los más utilizados es la negación y la reinterpretación.

Cuarta: El estilo de afrontamiento al estrés preferente por los colaboradores del Fondo de Vivienda Policial- Rímac, 2021 es la centrada en la emoción, tanto según sexo y según gerencia.

VII. RECOMENDACIONES

A los colaboradores se les recomienda explorar otros estilos de afrontamiento al estrés, en especial a los estilos centrados en el problema, puesto que esto puede generar mejor rendimiento laboral.

Asimismo, se les recomienda buscar ayuda de parte de otras personas tanto por temas laborales como por temas emocionales.

A los superiores de la institución se les recomienda implementar actividades que ayuden a los colaboradores a conocer herramientas de planificación y ejecución para la aplicación de los problemas laborales.

Además, desde el punto de vista emocional, se recomienda hacer un convenio con algún consultorio psicológico donde los colaboradores puedan asistir de manera preferente y tengan otro estilo de afrontamiento al estrés.

A los próximos investigadores se les recomienda ampliar la información encontrada, puesto que los estudios previos encontrados no han adentrado por los diferentes estilos, siendo este un área muy importante para explorar la salud mental, en especial de los colaboradores de distintas instituciones.

REFERENCIAS

- Ariza-Montes, J. A., Lucia-Casademunt, A. M., y Morales-Gutiérrez, A. C. (2013). La implicación emocional de los empleados de banca en Europa. *Universia Business Review*, (38), 32-49.
- Atalaya, M. (2011). El estrés laboral y su influencia en el trabajo.
- Atoc Garay, M. C., y Chávez Carrillo, B. K. (2020). Estrés laboral y comunicación interpersonal de los trabajadores del Banco Pichincha, Huaraz–2020.
- Boullosa Galarza, G. I. (2013). Estrés académico y afrontamiento en un grupo de estudiantes de una universidad privada de Lima.
- Canessa, B. (2000). Adaptación psicométrica de las Escalas de Afrontamiento para Adolescentes de Frydenberg y Lewis en un grupo de escolares de Lima metropolitana. *En Persona* 5(2002),191-233.
- Canessa, B. (2002). Adaptación psicométrica de las Escalas de Afrontamiento para Adolescentes de Frydenberg y Lewis en un grupo de escolares de Lima metropolitana. *Persona*, (005), 191-233.
- Cano, V. (2002). Consecuencias del estrés laboral.
- Carver, C. y Scheier, M. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(1), 184-195.
- Cassaretto Bardales, M., y Chau Perez-Aranibar, C. (2016). Stress Coping: Adaptation of the Questionnaire COPE in University's Students of Lima. *REVISTA IBEROAMERICANA DE DIAGNOSTICO Y EVALUACION-E AVALIACAO PSICOLOGICA*, 2(42), 95-109.
- Ccorahua Huamán, R. M. (2018). Estrés laboral en los docentes y clima organizacional de la red patibamba–2017.
- Condori, E. (2017). Dependencia emocional, estrategias de afrontamiento al estrés y depresión en mujeres víctimas de violencia de pareja de la ciudad

de Chiclayo (tesis inédita de licenciatura). Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.

DeFrank, R. S., Matteson, M. T., Schweiger, D. M., y Ivancevich, J. M. (1985). The impact of culture on the management practices of American and Japanese CEOs. *Organizational Dynamics*, 13(4), 62-76.

[El comercio: https://elcomercio.pe/lima/sucesos/covid-19-gobierno-aclara-que-solo-se-suspendera-vacunacion-en-lugares-que-son-usados-como-locales-de-votacion-minsa-ministerio-de-salud-nndc-noticia/](https://elcomercio.pe/lima/sucesos/covid-19-gobierno-aclara-que-solo-se-suspendera-vacunacion-en-lugares-que-son-usados-como-locales-de-votacion-minsa-ministerio-de-salud-nndc-noticia/)

Encinas Bustinza, C. M. (2019). Gestión de Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Distribuidora Oil SAC 2017.

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. y Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*.

García, G. C. (2017). Síndrome de Bournot en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital San José Callao-Perú 2015.

García, S. M. (2017). Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica. Estrés laboral, síndrome del trabajador quemado, acoso laboral y sexual y enfermedades de súbita aparición, por José Sánchez Pérez. Una reseña. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 5(3).

Ginebra, 29 de octubre – 12 de noviembre de 2015, p.2.
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---

González Vallejo, J. L. (2006). *Estrategias de afrontamiento y calidad de vida en pacientes oncológicos* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias de la Salud-Carrera de Psicología Clínica).

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. Lima: INEI/SUNASA; 2018.

- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Martinez, N. I., Puigdesens, A. V., y Roig, A. A. (2004). Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un hospital de Barcelona. *Enfermería clínica*, 14(3), 142-151.
- Morales Catpo, W., y Villegas Morales, J. S. (2018). aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la concytec.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible. Informe IV, Conferencia Internacional del Trabajo (CIT)
- Ocampo, M. E. (2011). Estrés laboral en el sector servicios. *Lebret*, (6), 351-366.
- OIT. Resumen Ejecutivo Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2019
- OIT. World employment and social Outlook: Trends 2018. Ginebra: OIT, 2018.
- Olavarría, L. (2018). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. *La economista américa. com Perú. Extraída de la página: <https://www.eleconomistaamerica.pe> (fecha de último acceso 15 de enero de 2018).*
- Organización Mundial de la salud (2017). Trabajo decente para personas con discapacidad: promoviendo derechos en la agenda global de desarrollo [Archivo PDF]. Ginebra, Suiza. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_430938.pdf
- Organización Mundial de la salud. Trastornos Musculoesqueléticos, 2019. [Internet]. [Citado el 07 de junio de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/musculoskeletal-conditions>.

- Ortiz Serrano, P. C., & Vázquez Zhuzhingo, E. L. (2020). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca-Ecuador* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- Palmer-Morales, L. Y., Gómez-Vera, A., Cabrera-Pivaral, C., Prince-Velez, R., & Searcy-Bernal, R. (2005). Prevalencia del Síndrome de agotamiento profesional en médicos anestesiólogos de la ciudad de Mexicali. *Gaceta médica de México*, 141(3), 181-184.
- Peña Palacios, E. F. (2017). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana*, 2017.
- QUIRCE, C. M. (1976). Una teoría sobre el estrés. *Revista de Ciencias Sociales*, (12).
- relconf/documents/meetingdocument/wcms_416438.pdf. (22 enero 2019).
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32.
- Solis, C; Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de Afrontamiento en Adolescentes. revista de psiquiatria y salud mental hermilio valdizán lima – Perú. disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/hhv/revista/2006/3> por ciento20estilos por 55 ciento20y por ciento20estrategias por ciento20de por ciento20afrontamiento.pdf.
- Tello Chaparro, G. (2020). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana*.
- Valverde Berrocoso, J., Fernández Sánchez, M. R., y Revuelta Domínguez, F. I. (2013). El bienestar subjetivo ante las buenas prácticas educativas con TIC: su influencia en profesorado innovador.
- Viteri Mendoza, k. s. (2018). *diseño y difusión de un taller motivacional con la finalidad de disminuir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa carpedm adventure dmq 2017-2018* (bachelor's thesis).

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES/ ESTILOS | DEFINICIÓN | INDICADORES | REACTIVOS | ESCALA | VALORES | BAREMOS ESPECÍFICOS |
|-------------------------|---|-------------------------|---|---|---------------|--|---|---|
| Afrontamiento al estrés | Se considera una capacidad psicosocial, que incluye una serie de estrategias conductuales y cognitivas utilizadas para afrontar las necesidades de la vida (Frydenberg y Lewis, 1999, citado por Canessa, 2002) | centrado en la emoción | Pretenden reducir o manejar la aflicción emocional que conlleva el problema | Reinterpretación positiva y crecimiento | 7,20,33 y 46 | Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE-60) Carver y col.(1989) adaptado por Cassaretto y Chau (2016) | 1 = Casi nunca hago esto 2 = A veces hago esto 3 = Usualmente hago esto 4 = Hago esto con mucha frecuencia | 24 a menos: Nivel Bajo 25- 31: Nivel Medio 32 a más: Nivel Alto |
| | | | | Aceptación | 8,21,34 y 47 | | | |
| | | | | Acudir de la religión | 9,22,35 y 48 | | | |
| | | | | búsqueda de apoyo social por razones emocionales | 6,19,32 y 45 | | | |
| | | | | Negación | 11,24,37 y 50 | | | |
| | | centrado en el problema | Focaliza nuestra atención en el problema y la solución de la misma. | Afrontamiento activo | 1,14,27 y 40 | | | 61 a menos: Nivel Bajo 62-77: Nivel Medio 78 a más: Nivel Alto |
| | | | | Planificación | 2,15,28 y 41 | | | |
| | | | | Supresión de actividades competentes | 3,16,29 y 42 | | | |
| | | | | Postergación del afrontamiento | 4,17,30 y 43 | | | |
| | | | | Búsqueda de apoyo social por razones instrumentales | 5,18,31 y 44 | | | |

Matriz de consistencia

| NIVEL | PROBLEMA | | OBJETIVOS | | METODOLOGÍA |
|-------------|---|---|---|--|---|
| | GENERAL | ESPECÍFICOS | GENERAL | ESPECÍFICOS | |
| DESCRIPTIVO | ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento al estrés en los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021? | ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento al estrés centrados en el problema frecuentemente utilizados por los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021? | Determinar cuál es el estilo de afrontamiento al estrés frecuentemente utilizado por los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021 | Identificar los estilos de afrontamiento al estrés centrados en el problema frecuentemente utilizados por los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Descriptivo, ya que se examinó la variable de estudio. 2. Se utilizó un diseño no experimental. 3. Fue de corte transversal. |
| | | ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento al estrés centrados en la emoción frecuentemente utilizados por los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021? | | Identificar cuáles son los estilos de afrontamiento al estrés centrados en la emoción frecuentemente utilizados por los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021 | |
| | | ¿Cuál es el estilo de afrontamiento al estrés de los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021 según el sexo y la gerencia a donde pertenece? | | Identificar el estilo de afrontamiento al estrés de los trabajadores del Fondo de vivienda policial- Rímac, 2021 según el sexo y la gerencia a donde pertenece. | |

Instrumento de recolección de datos

INVENTARIO COPE

A continuación, se muestran una serie de frases que expresan cómo se sienten o actúan las personas cuando se sienten estresadas o enfrentan un problema grave. Piense en cómo se siente y actúa en general en tales situaciones y elija la opción que más le convenga. Marque su respuesta con una X en el cuadro usando una escala del 1 al 4 (1= Casi nunca hago esto, 2= A veces hago esto, 3= Usualmente hago esto, 4= Hago esto con mucha frecuencia)

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

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 21 | Acepto mis problemas y el hecho de que no puedo cambiarlos. | | | | |
| 22 | Pongo mi confianza en Dios. | | | | |
| 23 | Expreso lo que siento. | | | | |
| 24 | Me hago la idea de que nada ha ocurrido. | | | | |
| 25 | Dejo de intentar conseguir lo que quiero. | | | | |
| 26 | Me voy al cine o veo televisión para no pensar tanto en mis problemas | | | | |
| 27 | Hago paso a paso lo que debe hacerse para solucionar mis problemas. | | | | |
| 28 | Pienso bien en lo que tengo que hacer para resolver mis problemas. | | | | |
| 29 | No me dejo distraer por otros pensamientos o actividades. | | | | |
| 30 | Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado rápido. | | | | |
| 31 | Hablo con quien pueda darme más información sobre la situación. | | | | |
| 32 | Le cuento a alguien cómo me siento. | | | | |
| 33 | Aprendo algo bueno de mis problemas. | | | | |
| 34 | Me hago la idea de que el hecho ya sucedió. | | | | |
| 35 | Trato de encontrar consuelo en mi religión. | | | | |
| 36 | Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento. | | | | |
| 37 | Hago como si ningún problema hubiera ocurrido. | | | | |
| 38 | Reconozco que no puedo más con mis problemas y dejo de hacer algo por resolverlos. | | | | |
| 39 | Pienso en cosas diferentes a mis problemas. | | | | |
| 40 | Hago lo que tengo que hacer para solucionar mis problemas. | | | | |
| 41 | Pienso en cómo podría enfrentar mejor mis problemas. | | | | |
| 42 | Trato de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos por resolver mis problemas. | | | | |
| 43 | Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente. | | | | |
| 44 | Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto sobre mis problemas. | | | | |
| 45 | Voy donde alguien que me acepte y me comprenda. | | | | |
| 46 | Trato que los problemas vividos me ayuden a madurar. | | | | |
| 47 | Acepto la realidad de lo sucedido. | | | | |
| 48 | Rezo más que de costumbre. | | | | |
| 49 | Me molesto y me doy cuenta de ello. | | | | |
| 50 | Me digo "no puedo creer que esto me esté pasando a mí". | | | | |
| 51 | Me esfuerzo menos por solucionar mis problemas. | | | | |
| 52 | Duermo más de lo usual. | | | | |



CARTA N° 043-2021-SECEJE-PNP/DIRBAP-FOVIPOL.OGA

Rímac, 29 de marzo de 2021

Señorita:

Andrea Raquel TELLO ROJAS

REF: OFICIO N° 206-2021-CG-PNP/SECEJE/SIRBAP-FOVIPOL.GO de fecha 29MAR2021.

Previo cordial saludo, en respuesta a la solicitud presentada por su persona, nos permitimos manifestarle que nuestra institución DA CONFORMIDAD, a la ejecución de su investigación titulada **“Estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores del Fondo de Vivienda Policial-Rímac, 2021”**, quién participa del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo.

Por tanto, se **AUTORIZA** la toma de encuestas para su investigación y se otorga el permiso respectivo para utilizar el nombre de la institución.

Atentamente.

RDTP/gcv



OA - 00293306
Romel D. TAPIA VÉREZ
COMANDANTE PNP
JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN - FOVIPOL



PERÚ

Ministerio
del Interior

Policía
Nacional del
Perú

Secretaría
Ejecutiva

Dirección de
Bienestar y
Apoyo al
Policía

Fondo de
Vivienda
Policial

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Rímac, 29 de marzo del 2021

OFICIO N° 028-2021-CG-PNP/SECEJE/DIRBAP-FOVIPOL.OGA

Señorita : CAS
Andrea Raquel TELLO ROJAS

Asunto : Autorización de toma de encuesta y utilización de nombre de la
Institución para su Investigación.

Ref. : OFICIO N°206-2021-CG-PNP/SECEJE/DIRBAP-
FOVIPOL.GO de fecha 29MAR21.
CARTA N°043-2021-SECEJE-PNP/DIRBAP-FOVIPOL.OGA
de fecha 29MAR21.

Por especial encargo del Crnl. PNP José Luis ALARON CAMACHO, Gerente General del Fondo de Vivienda Policial; tengo el honor de dirigirme a Ud., con la finalidad de DAR CONFORMIDAD, a los documentos de la referencia, con respecto a la ejecución de su investigación titulada **"Estilos de afrontamiento al estrés en trabajadores del Fondo de Vivienda Policial-Rímac, 2021"**.

Por tanto, se **AUTORIZA** la toma de encuestas para su investigación y se otorga el permiso respectivo para utilizar el nombre de la institución.

Es propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.

RDTP/gwcv
FLS (03).



OA - 00296866
Romel D. TAPIA PÉREZ
COMANDANTE PNP
JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN - FOVIPOL

Estadísticas de fiabilidad

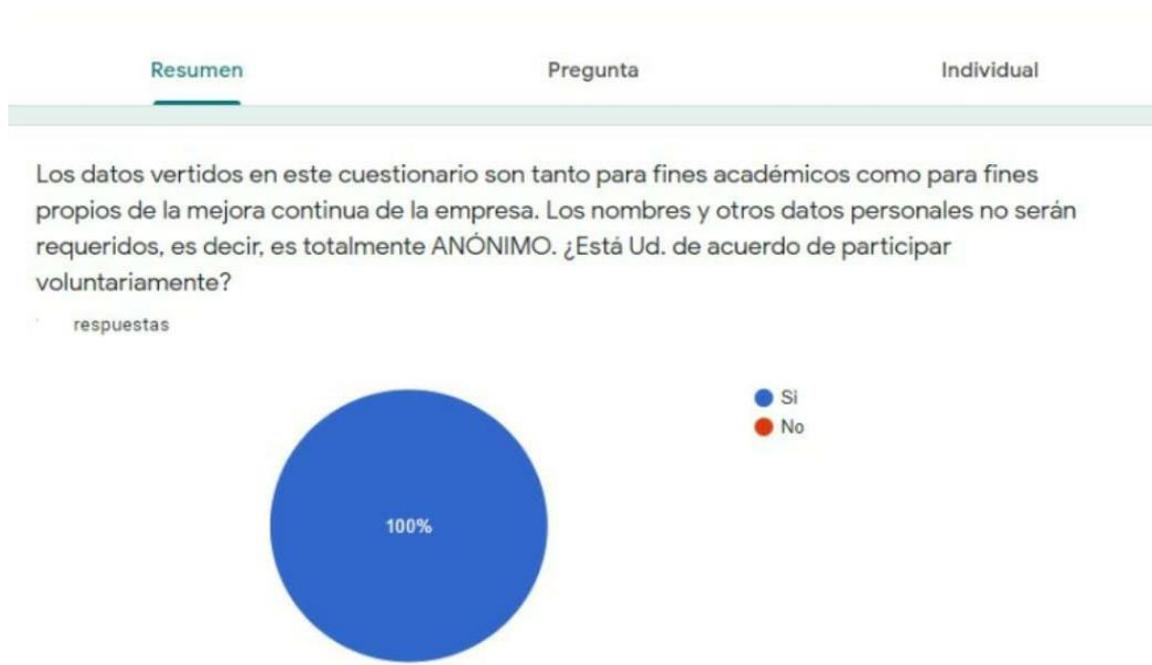
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .902 | 52 |

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|-----|-------|
| Casos | Válido | 130 | 100.0 |
| | Excluido | 0 | 0 |
| | Total | 130 | 100.0 |

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Resumen de participación voluntari



Captura de respuestas del formulario

CUESTIONARIO- ATR (respu **.XLSX** ☆ 📁 🔄)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda Última modificación hace unos segundos

100% € % .0 .00 123 Arial 10 B I U A 🔍 📄 📑 📊 📈 📉 📉 📉

101 fx 2) A veces hago esto

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|----|--------------------|-------------|------|----------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| 1 | Marca temporal | Los dñ Edad | Sexo | ¿ Con quienes vives? | Gerencia a la que perten | NO IMPORTA LO QUE L | NO IMPORTA |
| 28 | 4/13/2021 20:52:18 | Si | 26 | Mujer | Hijos, Madre, Padre | OFAD | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente |
| 29 | 4/13/2021 20:54:50 | Si | 60 | Mujer | Madre | Gerencia de Finanzas | 1) Casi nunca hago esto | 3) Usualmente hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 3) Usualmente hago esto | 4) Hago esto c |
| 30 | 4/13/2021 21:00:15 | Si | 32 | Hombre | Solo(a) | OFAD | 3) Usualmente hago esto | 4) Hago esto con mucha | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 1) Casi nunca |
| 31 | 4/13/2021 22:07:53 | Si | 30 | Hombre | Madre, Padre | Gerencia de Proyectos y | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 1) Casi nunca |
| 32 | 4/14/2021 6:49:04 | Si | 24 | Mujer | Madre, Padre | Gerencia de Proyectos y | 4) Hago esto con mucha | 4) Hago esto con mucha | 1) Casi nunca hago esto | 3) Usualmente hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 2) A veces hag |
| 33 | 4/16/2021 17:28:34 | Si | 27 | Mujer | Esposo(a) | Gerencia de Proyectos y | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente |
| 34 | 4/16/2021 17:30:30 | Si | 32 | Hombre | Esposo(a), Hijos, Madre | OFAD | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente |
| 35 | 4/16/2021 17:31:44 | Si | 29 | Mujer | Esposo(a), Familia del cc | OFAD | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hag |
| 36 | 4/16/2021 17:39:49 | Si | 34 | Mujer | Solo(a) | OFAD | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hag |
| 37 | 4/16/2021 17:41:44 | Si | 30 | Mujer | Madre | Gerencia de Operaciones | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 2) A veces hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 2) A veces hag |
| 38 | 4/16/2021 17:44:50 | Si | 28 | Mujer | Madre, Padre | OFAD | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente |
| 39 | 4/16/2021 17:47:53 | Si | 45 | Mujer | Esposo(a), Hijos, Madre | OFAD | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hag |
| 40 | 4/16/2021 17:49:46 | Si | 30 | Hombre | Solo(a) | Gerencia de Finanzas | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hag |
| 41 | 4/16/2021 17:50:10 | Si | 34 | Hombre | Esposo(a), Padre | OFAD | 1) Casi nunca hago esto | 2) A veces hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 4) Hago esto con mucha | 1) Casi nunca hago esto | 3) Usualmente |
| 42 | 4/16/2021 17:51:41 | Si | 36 | Mujer | Hijos | Gerencia de Operaciones | 4) Hago esto con mucha | 4) Hago esto con mucha | 1) Casi nunca hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente |
| 43 | 4/16/2021 17:54:22 | Si | 51 | Hombre | Esposo(a), Hijos, Madre, | OFAD | 4) Hago esto con mucha | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 4) Hago esto c |
| 44 | 4/16/2021 17:57:40 | Si | 36 | Mujer | Hijos, Padre | Gerencia de Operaciones | 3) Usualmente hago esto | 3) Usualmente hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 1) Casi nunca hago esto | 2) A veces hago esto | 2) A veces hag |
| 45 | 4/16/2021 17:59:11 | Si | 36 | Mujer | Hijos | Gerencia de Operaciones | 4) Hago esto con mucha | 4) Hago esto con mucha | 1) Casi nunca hago esto | 2) A veces hago esto | 4) Hago esto con mucha | 2) A veces hag |
| 46 | 4/16/2021 18:06:04 | Si | 38 | Mujer | Madre, Padre | Gerencia de Asesoría Le | 1) Casi nunca hago esto | 4) Hago esto con mucha | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente hago esto | 2) A veces hago esto | 3) Usualmente |

+ ☰ Respuestas de formulario 1 (2) ▾ Gráfico1 ▾ Hoja1 ▾ Hoja2 ▾ Respuestas de formulario 1 ▾ Hoja3 ▾ Explorar <