

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas



ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA DE LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presenta la Bachiller

ZANDRA JACQUELIN BAZAN RIOS

Presidenta: María Roxana Miranda Enrico

Asesor: Jorge Enrique Rivas Rivas

Lectora: Micaela Jimmy Wensjoe Villarán

Lima – Perú

Marzo de 2023



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

Reglamento General de Grados y Títulos de Pregrado y Posgrado Anexo N.º 3
Aprobado por Resolución Rectoral N° 194-2022-UARM-R
Modificado por Resolución Rectoral N° 040-2023-UARM-R

INFORME DE ORIGINALIDAD

Sres.

CONSEJEROS

Pte.

De nuestra consideración:

Por la presente nos dirigimos a Ustedes para saludarlos e informar al Consejo Universitario sobre el producto académico elaborado por Bazán Ríos Zandra Jacquelin*, quien solicita la obtención de su título profesional a través de la sustentación de una tesis.

El producto académico elaborado tiene como título “Estrés Laboral y Estilos de Afrontamiento en trabajadores de producción de una empresa de Lima Metropolitana.”

Por tanto, en nuestra condición de Asesor de producto académico y de integrante de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Filosofía, Educación y Ciencias Humanas respectivamente, declaramos que el producto académico de Zandra Jacquelin Bazán Ríos ha sido examinado con el programa antiplagio *Turnitin* para identificar su nivel de coincidencias.

El resultado que arroja el programa es de 20 % de similitud, el cual proviene de fuentes de información que han sido debidamente citadas o reconocidas utilizando las normas del sistema APA.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Firmado en Lima, el 14 del mes de febrero. De 2023

Atentamente,

Jorge Enrique Rivas Rivas
Asesor

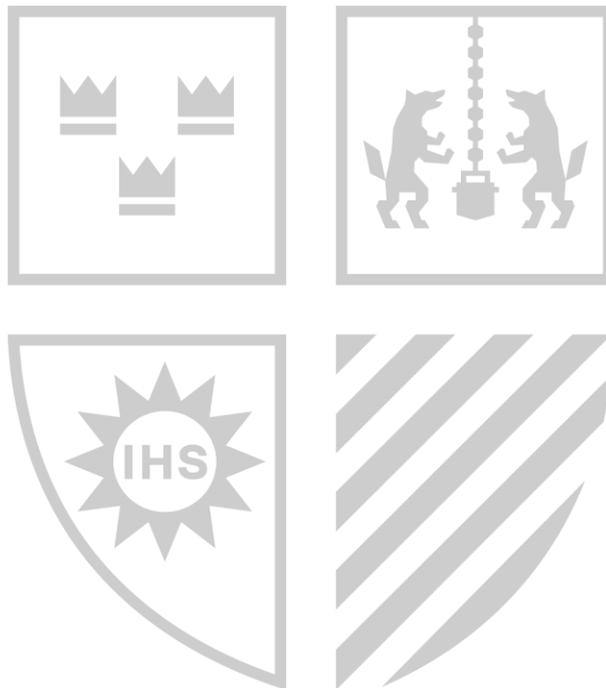
Oscar Heerbert Marín García
Secretario

*Conforme a lo establecido en el documento de identidad

EPÍGRAFE

“No tengas miedo de volver a empezar. Es una oportunidad de construir algo mejor esta vez”

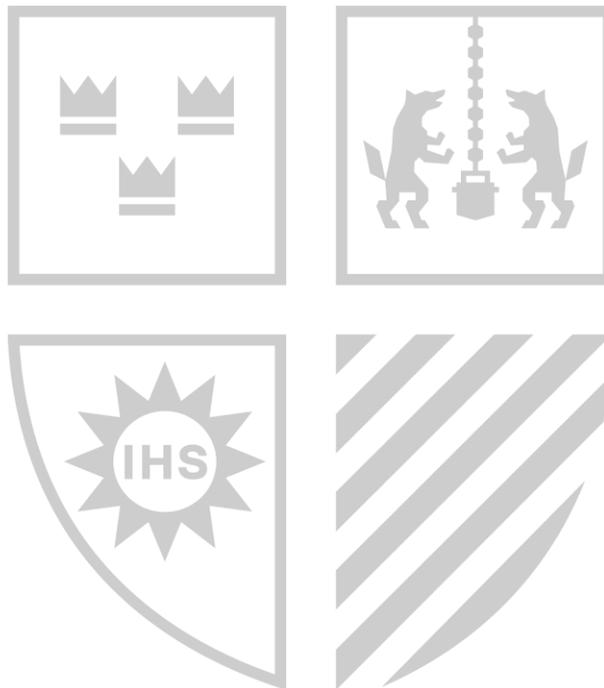
Ana Romero



DEDICATORIA

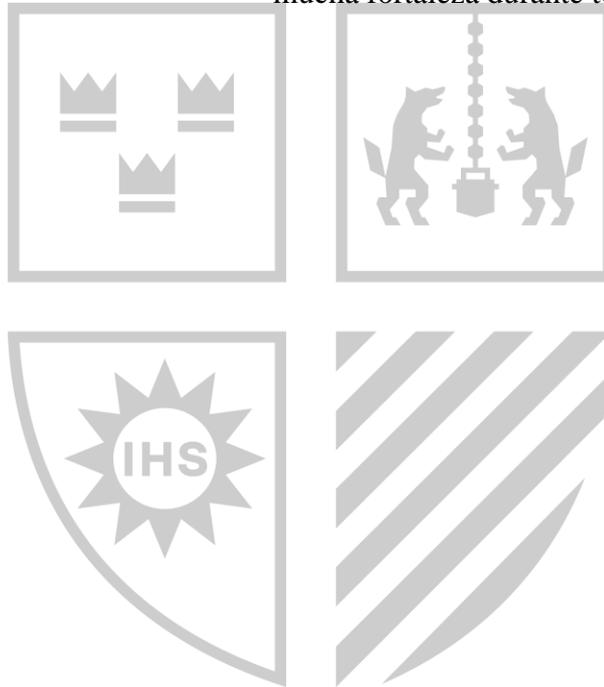
Dedico a mi familia que siempre estuvo conmigo,
alentándome y apoyándome en todo momento.

También está dedicado para cada uno de mis
seres queridos y amigos que han estado en todo
este proceso apoyándome y confiaron en mí.



AGRADECIMIENTO

Agradezco cada consejo, palabra de aliento y crítica constructiva que me brindaron para elaborar mi tesis y concluirla. Asimismo, agradezco a cada una de las personas que estuvieron ahí para escucharme y me brindaron mucha fortaleza durante todo este proceso.



RESUMEN

La presente tesis tiene como principal eje el determinar la relación que existe entre los niveles de estrés laboral y los estilos de afrontamiento que tienen los trabajadores de producción de una empresa de Lima Metropolitana. Para el desarrollo se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño de tipo no experimental y un alcance correlacional en 96 trabajadores de producción. En el cual, se utilizaron los cuestionarios de Estrés Laboral de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada en el año 2010 por el Ministerio de la Protección Social en Colombia y el Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento COPE para identificar tanto los niveles de estrés laboral como los estilos de afrontamiento que estarían presentando los colaboradores. Los resultados obtenidos permiten concluir que la relación entre las variables presentadas es negativa y no es significativa. Adicionalmente, se encontró que aproximadamente el 50% de los trabajadores presentan altos niveles de estrés laboral y recurren de manera frecuente al estilo de afrontamiento que se enfoca en el problema. Cabe destacar que, ninguno de los participantes se identificó dentro del estilo de afrontamiento de tipo evitativo, que, según la literatura, es el estilo más inadecuado para afrontar conflictos.

Palabras claves: estrés laboral, estilos de afrontamiento, trabajadores de producción.

ABSTRACT

The main axis of this thesis is to determine the relationship that exists between the levels of work stress and the coping styles of the production workers of a company in Metropolitan Lima. For the development, a quantitative approach was used with a non-experimental type design and a correlational scope in 96 production workers. In which, the Work Stress questionnaires of the Battery for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors published in 2010 by the Ministry of Social Protection in Colombia and the COPE Multidimensional Coping Estimation Inventory were used to identify both levels of work stress as well as the coping styles that the collaborators would be presenting. The results obtained allow us to conclude that the relationship between the variables presented is negative and not significant. Additionally, it was found that approximately 50% of the workers present high levels of work stress and frequently resort to the coping style that focuses on the problem. It should be noted that none of the participants identified themselves within the avoidant coping style, which, according to the literature, is the most inappropriate style for dealing with conflicts.

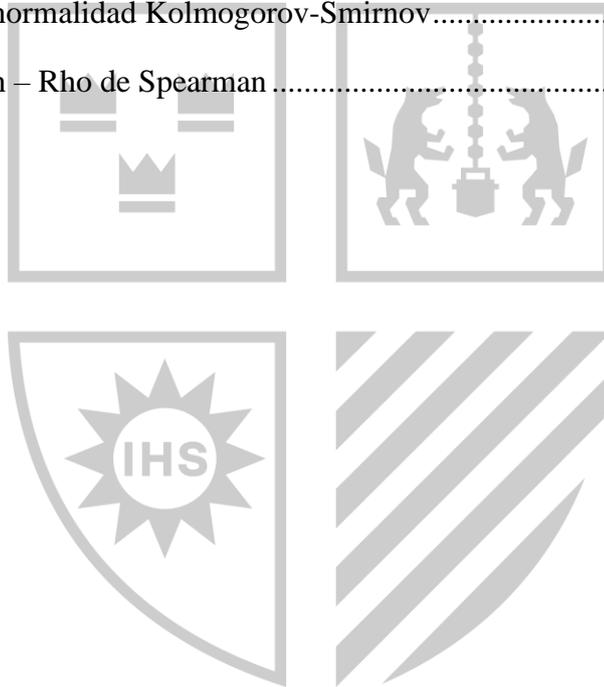
Keywords: work stress, coping styles, production workers.

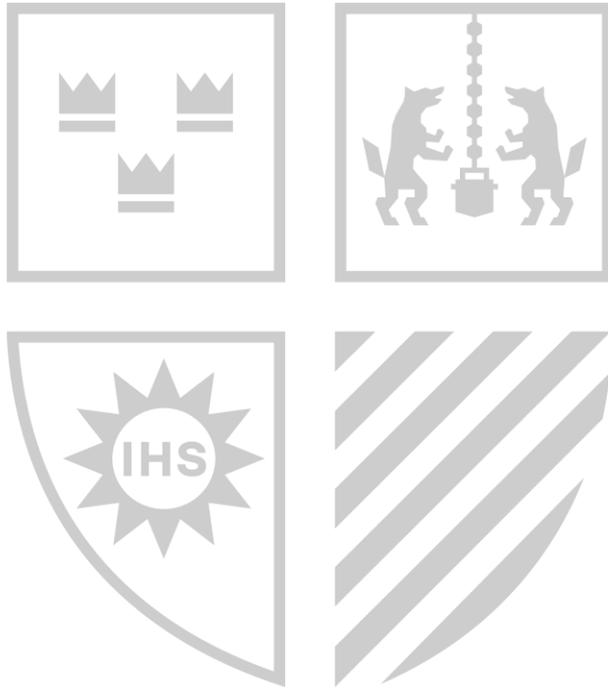
TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
1.1. Estrés laboral	15
1.2. Estilos de afrontamiento	20
CAPÍTULO II: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	24
2.1. Objetivo general.....	24
2.2. Objetivos específicos:.....	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	30
Conclusiones.....	33
Recomendaciones	34
Bibliografía	35
Anexos	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de estrés laboral	29
Tabla 2	Distribución de frecuencias y porcentajes de los estilos de afrontamiento	30
Tabla 3	Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnov	30
Tabla 4	Prueba de correlación -Rho de Spearman.....	30
Tabla 5	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	31
Tabla 6	Correlación – Rho de Spearman	31





INTRODUCCIÓN

Tal como menciona Casso (2018), los profesionales deben ser capaces de adaptarse al entorno en el que trabajan, puesto que conforme avanza el tiempo de labor, aquellos adquieren más responsabilidades, lo que significa un cambio en el horario de trabajo, es decir, laboran más horas, pues deben atender a las necesidades que se requieren en su centro de labores. Por esa razón, la Organización Mundial de la Salud (2017) estima que el entorno de trabajo puede llegar a perjudicar la salud emocional de las personas mediante la interrelación inapropiada entre la forma de labor, el entorno laboral, las capacidades y habilidades que presenta el personal, así como las herramientas que se les brindan para realizarlo.

Del mismo modo, la Organización de las Naciones Unidas (2019) menciona que el modo en que se organiza el trabajo, las condiciones de trabajo, la falta de reconocimiento y una inadecuada distribución del trabajo pueden tener profundas y duraderas repercusiones sociales y psicológicas, puesto que son objetivos importantes para que los trabajadores puedan gozar de una buena salud mental, así como aquello ayuda a promover la dignidad laboral. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2013) menciona que la tensión o estrés en el trabajo se encuentra directamente asociado tanto a las condiciones del entorno laboral como a su organización. Además, afirma que debe existir una prevención en conjunto entre el colaborador y empleador, basándose en políticas y estrategias claras que garanticen una mejora continua de las condiciones y organización laboral. De igual forma, se considera importante tanto la seguridad como también la salud en los diferentes espacios en los que se labora con el fin de poder prevenir los peligros a los cuales los trabajadores puedan exponerse, debido a que todo ello incide en las condiciones laborales de la población trabajadora (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, 2007).

Según el Instituto de Integración de Análisis y Comunicaciones (2015), niveles moderados de estrés pueden favorecer en la productividad del trabajador; sin embargo,

en el Perú uno de los factores cruciales por el cual se origina el estrés es la alta responsabilidad que tienen los trabajadores en su centro de labores. Asimismo, las inadecuadas condiciones laborales, exhaustas jornadas de trabajo o metas inalcanzables pueden repercutir en el bienestar de la persona. El Comercio (2019), menciona que por lo menos el 78% de la población peruana ha padecido un cuadro de tensión laboral producida por el estrés. También, un 29% de los empleados no conocen las medidas preventivas que permiten eludir este estado; asimismo, ello se agrava cuando las empresas le restan importancia a este tipo de situaciones y no implementan aquellas medidas que, finalmente, constituyen una gran ayuda para sus trabajadores. En esta misma línea, el MINSA (2020) afirma que las posibles causas que generan tensión en el trabajo no derivan solamente en perjuicios a la salud o incrementar las tasas en que se producen lesiones e incidentes laborales, sino, pueden convertirse en un estrés crónico repercutiendo en su bienestar psicológico, modo de vivir y productividad dentro del centro en el que se labora. En el Perú, distintos expertos coinciden que la tensión en el trabajo puede disminuir la eficiencia de un trabajador incluso en un 30% y puede perjudicar directamente en el aprovechamiento laboral, de modo que es muy aconsejable que la persona pueda aprender cómo manejarlo, puesto que produce agobio y preocupación reiterada dentro de la organización, así como personalmente (Gestión, 2019). Es por ello, que es sumamente importante la intervención oportuna de las mismas empresas en sus políticas de empleo y salud preventiva con el fin de promover una mejor salud mental y condiciones laborales.

La Organización Panamericana de la Salud (2016) alude que lo fundamental está en tomar conciencia sobre las repercusiones que ejerce el estrés laboral sobre el individuo y su entorno, ya que puede desencadenar enfermedades mentales, cardiovasculares, musculares, etc. También, porque puede llegar a alterar el comportamiento del sujeto por el abuso de sustancias alcohólicas o psicoactivas incidiendo en su bienestar físico y psíquico (trastornos de sueño, sedentarismo, tabaquismo, etc.) Asimismo, estas consecuencias trascienden inclusive en su desempeño laboral, ya que puede reducir su rendimiento, motivación, compromiso, productividad, etc.

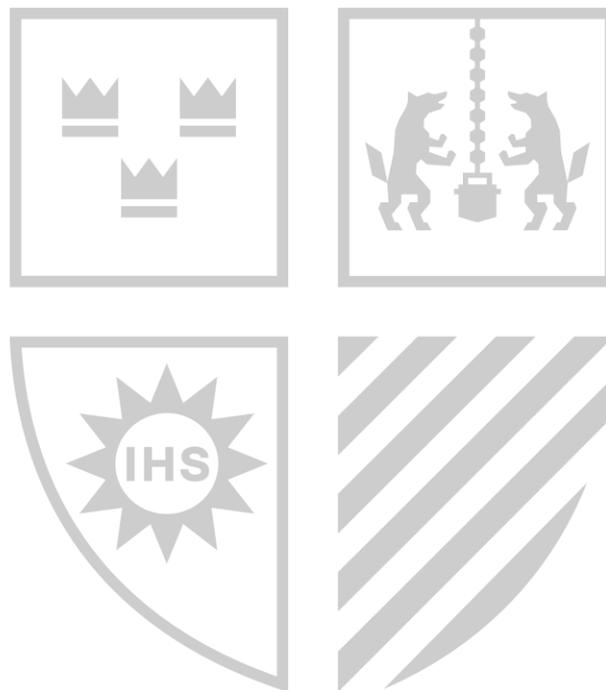
Por otro lado, Amutio (2004) menciona que el crear un plan de medidas preventivas para la gestión de estrés tanto a nivel personal como colectivo en las instituciones contribuye a que el empleado perfeccione y maneje sus medios de enfrentamiento con el fin de evitar el surgimiento de sucesos degenerativos psicosomáticos. Ello incide en la satisfacción del trabajador en cuanto a su actitud en el

trabajo, es decir, los efectos del estrés disminuyen el compromiso o motivación del empleado con su trabajo, asimismo, ello incide en la eficiencia laboral y productividad. En esta misma línea, el Ministerio de Salud (2018) mediante la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo busca incentivar medidas para prevenir los peligros que se puedan originar en el centro de labores, asimismo, promover la salud emocional o mental desde los diferentes ámbitos para poder contar con estrategias a nivel organizacional y reducir los daños producto del centro laboral o tengan conexión con la actividad laboral o devenga de la labor que ocupan. Esto, a partir de que en el año 2011 al 2015, Lima Metropolitana estimó una cuantiosa cantidad de avisos en los que se presentaban de accidentes mortales en el centro de labores, infortunios riesgosos y afecciones en el trabajo, esto es, la tensión laboral y el síndrome de burnout.

Según Casarretto, Chau, Oblitas y Valdez (2003) afirman que los efectos negativos del estrés son ajustados o mediados por un desarrollo llamado afrontamiento, considerándose como desarrollos dinámicos en reparo a las demandas objetivas como a las valoraciones subjetivas de la situación. Asimismo, Teixeira, Gherardi-Donato, Pereira, Cardoso y Reisdorfer (2016) mencionan que las personas ejecutan distintas maneras de afrontamiento, las mismas que se relacionan con factores personales, exigencias situacionales y recursos con el objetivo de restaurar la proporción del organismo frente a las respuestas originadas por el elemento estresante, ya que tiene como finalidad mantener el bienestar ante las situaciones estresantes. También Folkman y Moskowitz (2004) mencionan que el afrontamiento es una fuente clave que permite proponer investigaciones sobre propuestas de intervención al estrés, ya que el poder afrontar adecuadamente momentos con alto grado de estrés conlleva a crear recursos de protección para que la persona pueda tener un buen estado de salud. A partir de ello, se puede decir que el estrés se presenta como una de las dificultades psicosociales, el cual perjudica continuamente al ámbito laboral y el afrontamiento es considerado como aquel mecanismo o recurso mediante el cual se va a hacer frente a dichas eventualidades.

Es importante mencionar que ambas variables han sido poco estudiadas en la población del presente estudio y correlacionadas en el ámbito organizacional. Además, mediante el presente estudio se busca aportar y sumar conocimiento a próximas investigaciones. Es por ello, que la selección de artículos para fundamentar la relevancia del estudio se hace desde una mirada más exploratoria y con investigaciones que cuenten con algún insumo para dar sustento a las posibles relaciones que puedan hallarse. Asimismo, el presente estudio posee una relevancia social porque existe poca

información relacionada con operarios de producción, así como las manifestaciones del estrés en el trabajo y los modos en los que este puede ser afrontado en dicha población, ya que dentro de la revisión bibliográfica se encontró que ambas variables solo han sido investigadas en enfermeras de Veracruz por los autores León, López, Posadas, Gutierrez y Sarmiento (2017); en trabajadores del aeropuerto en Ecuador por Ortiz y Vázquez (2019); en agente de seguridad en Perú por Tello (2020) y trabajadores administrativos en Perú por Peña (2017). Es por ello que la investigación busca conocer que vínculo existe entre los grados en los que se produce el estrés laboral y los modos en los que este puede ser afrontado en empleados pertenecientes al área de producción de una empresa de Lima Metropolitana.



CAPÍTULO I: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Estrés laboral

El estrés se introdujo al campo de las ciencias fisiológicas como aquella respuesta del organismo a algo perdido, es decir, existe un desequilibrio orgánico al que se debe hacer frente (Selye, 1936 citado en Gómez & Escobar 2006). Sin embargo, dicha teoría centra el estrés en el resultado y no en el elemento que produce la misma, la cual puede ser diversa ante los diferentes acontecimientos estresantes (Casarretto et al., 2003). En esta misma línea, Sandín (2002) plantea el estrés desde una perspectiva psicosocial, ya que existen diversos estados sociales que pueden comportarse como elementos que originan estrés y puedes variar el bienestar de los individuos. Asimismo, menciona que esta manifestación constituye una dificultad de vital importancia en la actualidad en el escenario del estudio social, pues los estados sociales (organización social, apoyo social, categorías socioeconómicas, estado conyugal, rol en el trabajo, etc.) tienden a aparecer no solo en la causa, sino también en los efectos de las vivencias de situaciones que generan estrés. Respecto a ello, la Organización Mundial de la Salud (2008) afirma que se puede considerar una respuesta por parte de los empleados al momento de enfrentarse a las exigencias que derivan de su trabajo, de las cuales no poseen el conocimiento, las destrezas o habilidades, lo que deriva aquello en un reto de sus habilidades para afrontar aquella situación. También, cuando no hay un balance entre las responsabilidades que se tienen por encargo del empleador y las herramientas que se brindan tanto por el espacio de trabajo como las que uno pueda disponer, entonces se origina una respuesta por parte del trabajador que desemboca en reacciones fisiológicas, conductuales, emocionales y cognitivas. Actualmente, la OIT (2016) alude que el estrés en el trabajo se origina como una respuesta de la persona al enfrentarse a las responsabilidades laborales que le generan presión, pues estas superan sus aptitudes, así como ponen a prueba las herramientas con las que el trabajador pueda contar para enfrentar la situación en la que se encuentra. De la misma manera, esto suele agravarse en el momento en el que el empleado no se siente respaldado por sus compañeros de trabajo o sus superiores, asimismo, no posee la libertad

sobre su trabajo, sino que se encuentra limitado, pues debe regirse según las condiciones o presiones que se le imponen en su centro de trabajo.

Al respecto, el Modelo Demanda Control - Apoyo Social se presenta como uno de los referentes de mayor predominancia y mejor desarrollado respecto al estrés laboral porque se integra en el espacio de la salud en el trabajo y plantea una descripción más clara respecto al desarrollo del estrés, el estímulo e instrucción en el centro de labores, teniendo en cuenta aspectos psicosociales del estado en el que se encuentran laborando, las repercusiones en el bienestar de la persona y en su rendimiento (Fernández y Calderón, 2017). Asimismo, propone una relación entre las demandas o exigencias del trabajo (carga laboral, presión, ritmo, tiempo de trabajo, etc.) con el control o los recursos personales que mitigan las demandas psicológicas. También afirma que el apoyo social se refiere al clima organizacional o centro de trabajo en relación con los colegas, jefes, etc. Igualmente, menciona que el estrés puede verse influenciado por los cambios de la organización, el cual, podrían beneficiar las propuestas de participación y prevención ante los peligros psicosociales. Es por ello, que se le caracteriza a dicho modelo por predecir síntomas psicológicos y fisiológicos (INSHT, 2001 y Lopez y Osca 2011).

La OIT (2016) menciona que el estrés en el trabajo está estrechamente relacionado a las circunstancias psicosociales de peligro, las cuales considera que pueden estar relacionadas con los hechos del centro de labores, el estado en el que se realiza el trabajo y las aptitudes del empleado que inciden en su productividad y bienestar en su labor. Es por ello, que inadecuadas condiciones laborales ocasionan transformaciones en el trabajo como el decrecimiento de su productividad e insatisfacción laboral. En cuanto a las investigaciones relacionadas al estrés laboral Sánchez, Pérez & González (2011) y Gutiérrez & Vilorio (2014) afirman que los elementos de riesgos asociados a enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo, estrés laboral y burnout afectan profundamente el bienestar del trabajador. Asimismo, la exposición constante a trabajos repetitivos, sobrecarga laboral, falta de equipos de protección y relaciones interpersonales son considerados factores de riesgos que inciden en el bienestar ocupacional del trabajador y en el estrés del trabajo. En esta misma línea, Renteria, Fernandez, Tejo y Uribe (2008) en un estudio realizado sobre las circunstancias de riesgo biopsicosocial asociado a la accidentabilidad a una empresa de producción en Cali y Güilgüiruca, Meza, Gongora y Moya (2015) en un estudio realizado sobre los causas de peligro psicosociales y estrés que se perciben en una empresa eléctrica en Chile, descubrieron tres principales factores, los cuales fueron: el apoyo social y calidad de liderazgo, es decir, el soporte

entre los colegas y superiores, y el sentimiento de grupo, puesto que al percibir que existe menos colaboración entre los pares y líderes el estrés aumenta significativamente en los trabajadores. Igualmente, el factor de exigencias psicológicas, es decir, aumento de la carga laboral y tiempo que disponen para ejecutar las tareas que exigen un esfuerzo cognitivo y/o emocional, puesto que existe una gran asociación entre el estrés derivado del elevado esfuerzo cognitivo que requiere la labor por el empleo sistemático de tecnología. Asimismo, las causas de riesgo individuales como la motivación hacia el trabajo, la baja autoestima y los modos de enfrentar que repercuten en el bienestar del trabajador. Además, Güilgüiruca, Meza, Gongora y Moya (2015) encontraron que existen variables sociodemográficas asociadas ante altos grados de estrés en el trabajo percibido como la antigüedad laboral, en otras palabras, personal que tiene más tiempo laborando en la organización cuentan altos niveles de estrés y personas que realizan turnos rotativos también cuentan con altos niveles de estrés. Dicha investigación, finaliza mencionando que los resultados obtenidos contribuyen a las organizaciones en promover políticas que ayudarán a mantener el equilibrio entre la persona y el trabajo. Finalmente, ambas investigaciones concluyen que es importante conocer las incidencias de los riesgos en el espacio de trabajo, con el fin de proponer métodos de intervención oportunas en favor tanto de la seguridad como del bienestar del colaborador.

Por otra parte, existen algunos síntomas asociados al estrés que no necesariamente aparecen inmediatamente, sino, que pueden desarrollarse paulatinamente y causar un quiebre a nivel físico, social, cognitivo, psicológico y laboral. Asimismo, en el momento en que aquellos síntomas se manifiestan en el ambiente de trabajo puede llegar afectar a la persona no solo físicamente, sino también en su salud mental desencadenando estrés laboral. Por esa razón, en una recopilación de estudios realizado en Brasil a instituciones privadas y públicas en trabajadores de diferentes sectores empresariales como industrial, metalúrgico, tecnológico, instituciones de la policía militar y bancos, se halló que los fundamentales estresores en el contexto organizacional se encuentran relacionados: presión en el trabajo, desajuste en el clima y dinámicas organizacionales, falta de apoyo y orientación para el desarrollo de las tareas y relaciones conflictivas con los superiores. Por otro lado, refieren que a nivel psicológico se hallaron altos índices de ansiedad, insomnio y depresión (Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz, 2012). Asimismo, respecto a sus relaciones interpersonales Sandra García (2009) menciona que, cuando una persona se encuentra sometida a altos grados de estrés y tal no es controlado de manera adecuada, se vuelve en una persona hostil, sin amabilidad y su

trato se volverá desagradable lo que aquello incidirá en la perspectiva que tienen las otras personas de aquella.

Igualmente, en un análisis realizado respecto a los síntomas que se asocian al estrés en maestros, se halló que, a nivel fisiológico, psicoemocional y cognitivo presentaron mayor predominancia en los siguientes: problemas musculoesqueléticos (dolores de espalda, cuello y cabeza), trastornos del sueño, pérdida del apetito, agotamiento mental y emocional. También, sensación de poco tiempo para uno mismo, dificultades de memoria y concentración e irritabilidad (Rey y Pena, 2010). De igual manera, Guic, Bilbao y Bertin (2002) en un estudio realizado a ejecutivos chilenos, en la cual participaron 264 gerentes de empresas de servicios del sector privado de Santiago (119 mujeres y 145 hombres), con diferentes grados de responsabilidad, y las edades variaban entre los 25 y 65 años, se encontró que los síntomas asociados al estrés laboral fueron la impaciencia, irritabilidad, enojo, brusquedad al hablar y poca tolerancia a los demás.

En esta misma línea, Leal, Muñoz y Castañeda (2013) refieren que la población que cuenta con mayor riesgo ante las causas psicosociales asociados al estrés laboral son los obreros y/u operativos. Asimismo, en una investigación que realizaron a trabajadores de una organización que se dedicaba a la elaboración de autopartes hallaron que se presentaba una estrecha conexión entre el estado en el que trabajaban (riesgos y exigencias) y las enfermedades ocupacionales; especialmente al estrés laboral siendo el trastorno del sueño el principal síntoma, originado probablemente por la alternancia de turnos que se realizaba cada semana. Además, se halló que la fatiga se encuentra relacionada con las horas extras de trabajo, así como una jornada semanal superior a las 48 horas. También, se encontró problemas de ansiedad y posibles indicios de depresión. Arana, Mares, Ramirez y Rojas (2016) en una investigación hecha a 150 empleados operarios de una compañía metalmeccánica en Jalisco – México, se halló que las causas psicosociales como el entorno de labores, las relaciones en el trabajo y la falta de comunicación están relacionadas al estrés laboral. Dicha población, presentaba altos niveles de estrés asociados a síntomas fisiológicos como: dolores de cabeza, acidez estomacal, ansiedad, depresión, fatiga o debilidad, diarreas frecuentes y dificultad para dormir. Asimismo, Milena (2014), en un análisis realizado respecto al estrés en el trabajo en empleados de producción, menciona que el mayor generador de estrés son las limitadas oportunidades que se le brindan para poder desplegar sus habilidades y destrezas.

Asimismo, afirma que el desempeñar un esfuerzo físico mayor al habitual frecuentemente les genera molestia o fatiga, y consideraron que tienen un limitado reconocimiento por el trabajo extra que realizaron. Asimismo, se evidenció que el grado de tensión percibido es superior para operarios (32,4%) como factor de riesgo psicosocial, por el contrario, para jefes, profesionales y técnicos es inferior (21,4%).

A partir de las investigaciones mencionadas, se podría afirmar que los síntomas fisiológicos son los que mayormente se manifiestan ante el estrés laboral, de los cuales el trastorno del sueño y problemas musculoescleréticos son los que predominan en esta categoría. Además, en cuanto al síntoma psicoemocional que cuenta con mayor influencia es la ansiedad. Asimismo, se encontró que tanto la irritabilidad como la poca tolerancia a los demás son síntomas que también se manifiestan reiterativamente ante el estrés en el trabajo. Igualmente, se puede reflejar que, en base a las investigaciones mencionadas, las causas de peligro psicosociales están estrechamente ligadas a los niveles altos de estrés en el trabajo. Cabe señalar que, según el Banco Mundial (2015), el estrés laboral es muy recurrente en América Latina, puesto que, como menciona la Asociación Mundial de Psiquiatría, en los países latinoamericanos solo el 2% del presupuesto del país se encuentra dirigido a tratar enfermedades de salud mental. Sin embargo, un buen ambiente psicosocial y la elaboración de métodos de apoyo social para los empleados al interior del centro laboral pueden prevenir enfermedades ocupacionales y relacionadas a ellas, mejorando las condiciones laborales y de la empresa.

En esa línea, Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) en una investigación sobre la relación entre factores demográficos y/o ocupacionales y la inteligencia emocional con el estrés laboral en el Perú, hallaron que las personas que poseen mayor inteligencia emocional son menos propensas a padecer de estrés laboral. Asimismo, los profesionales que cuentan con más años de edad y aquellos que tienen cargos en alta dirección y de apoyo presentan un nivel superior de estrés laboral en las áreas de recursos y/o tensiones personales. Frente a ello, se puede decir que una de las variables que funciona como protección ante el estrés laboral es la inteligencia emocional. Igualmente, el poder tener redes de apoyo o de soporte como los amigos o familia son muy importantes ante situaciones de conflicto. Además, se recomienda al empleador evaluar sus propios intereses, el lugar de trabajo, realizar ejercicios para disminuir los niveles de cortisol o poder tener una mejor gestión del tiempo como alternativas de solución.

Sin embargo, Duran (2010) menciona que el estilo de vida del individuo, el estrés y la salud psicológico en el contexto laboral es un problema latente donde las estrategias

no suelen ser claras, puesto que no se atiende a los dos niveles importantes: individual y organizacional. Es por ello que propone atender las consecuencias negativas o efectos que se derivan de las percepciones del estrés. Asimismo, trabajar sobre la valoración individual del empleado en los incentivos del ambiente y sobre las medidas que permitirán hacer frente al conflicto. Además, afirma que primero las organizaciones deben de reconocer y aceptar que la salud mental debe ser promovida mediante sus propias políticas, flexibilidad laboral y sistemas de incentivo para mejorar la comunicación interna, y ello pueda incidir en la productividad, eficiencia laboral y el aumento de la competitividad.

Por lo tanto, se destaca la importancia del afrontamiento como el mediador entre las situaciones de estrés en que se pueden encontrar los individuos, los medios personales y sociales con las que puede afrontar dicha situación y a los efectos que derivan de la misma (Verdugo et al, 2012). Asimismo, el estrés laboral se produce muchas veces por causas desconocidas al individuo y si el factor estresor se encuentra en una mala distribución organizativa, es preferible poder tomar medidas al respecto (Fernández, 2018).

1.2. Estilos de afrontamiento

En los Di-Colladero, Aparicio y Moreno (2007) afirman que el desarrollo conceptual del afrontamiento como variable de medición en las acciones de manejo del estrés se ha realizado a través de variables cognoscitivas. En esa línea, Lazarus y Folkman (1986) citado por Castaño y León (2010) mencionan que el afrontamiento se relaciona con los sacrificios cognitivos y conductuales que se encuentran en constante cambio para sobrellevar las cargas determinadas externas o internas, las cuales son consideradas como excedentes o sobrantes de las herramientas. Asimismo, se puede entender como aquella acción del individuo que utiliza para sobrellevar la situación de estrés aisladamente del resultado que se adquiera.

En esta misma línea, Rueda, Aguado y Alcedo (2008) explican el afrontamiento como un proceso multidimensional y multicondicional de naturaleza cognitiva conductual que se relaciona con la personalidad del individuo. Igualmente, mencionan que existen características situacionales generadas por el mismo ambiente, que dependen de la exposición e interacción del sujeto con un evento en particular. Es por ello, que se considera al afrontamiento como aquel esfuerzo para afrontar una

situación de estrés, dirigidos hacia hallar una respuesta al problema, el manejo de las emociones o ambas.

De las definiciones mencionadas acerca del afrontamiento, se puede entender que son sucesos cognitivos y conductuales que empleará la persona ante hechos difíciles o en reacción como respuesta al estrés. Además, se afirma que el afrontamiento presenta diferentes áreas interés para la investigación, como las medidas de afrontamiento y los estilos de afrontamiento, en las cuales existe una diferencia conceptual ya que las estrategias son comportamientos precisos que se usan en determinados contextos y varían de acuerdo a la situación que se y de los recursos del sujeto. Sin embargo, los estilos de afrontamiento se encuentran predeterminados en las personas, puedes les ayudan a hacer frente estados que se tornan estresantes y ello mediante el uso de métodos de afrontamiento (Felipe y León, 2010).

Es importante mencionar que bajo la teoría del modelo de Lazarus y Folkman (1986) y Carver et al (1989) citados en Becerra (2013) aluden que existen diferentes estilos de afrontamiento: en primer lugar, enfocado al problema, que se encuentra orientado a sobrellevar o cambiar el problema que causa malestar, ser amenazante o desafiante; asimismo, involucra el desarrollo de pasos activos orientados a cambiar o disminuir la situación estresante o sus consecuencias, variando las circunstancias ambientales y/o personales para generar un mayor nivel de control. En segundo lugar, se encuentra el estilo que se enfoca en la emoción, donde se busca moderar las respuestas emocionales hacia la situación generadora de estrés y disminuir los sentimientos negativos que se asocian, a comparación del primer estilo donde usualmente se da cuando existe un bajo nivel de control. Sin embargo, es importante mencionar que existe, en tercer lugar, otro estilo donde se agrupan estrategias de afrontamiento que se caracterizan por ser inadecuadas para el manejo de estrés, las cuales son: identificar y soltar emociones, desentendimiento conductual y desentendimiento mental (Matalinares et al, 2016).

Felipe y León (2010) afirman que tanto las medidas como formas de afrontamiento son aspectos importantes y vitales en cuanto a la salud mental, ya que mediante ella se puede ver cómo se adaptan las personas al medio, las interrelaciones y el apoyo social. También, afirman que tanto las estrategias como los estilos de afrontamiento pueden resultar siendo una facilidad o un límite para la interrelación con los otros.

En esta misma línea, Azcona, Guillen, Meléndez y Pastrana (2016) consideran que el estrés laboral exige un afrontamiento activo (estrategia de afrontamiento que

pertenece al estilo de afrontamiento enfocado al problema) desde todas las partes implicadas. Es por ello, que a nivel personal las opciones más importantes para afrontar giran en torno del cuidado de uno mismo, llevar una alimentación variada y equilibrada, dormir lo necesario, evitar el sedentarismo, realizar deportes, sobre todo encontrar el sentido de lo que se está haciendo, mantener una comunicación activa, etc. Asimismo, a nivel organizacional se debe posibilitar y fomentar el desarrollo personal y profesional de los integrantes de la institución, mantener una comunicación positiva que facilite la información en ambas direcciones, promover espacios comunes, etc. También, a nivel social se debe defender los derechos de los trabajadores, favorecer la empatía social, etc.

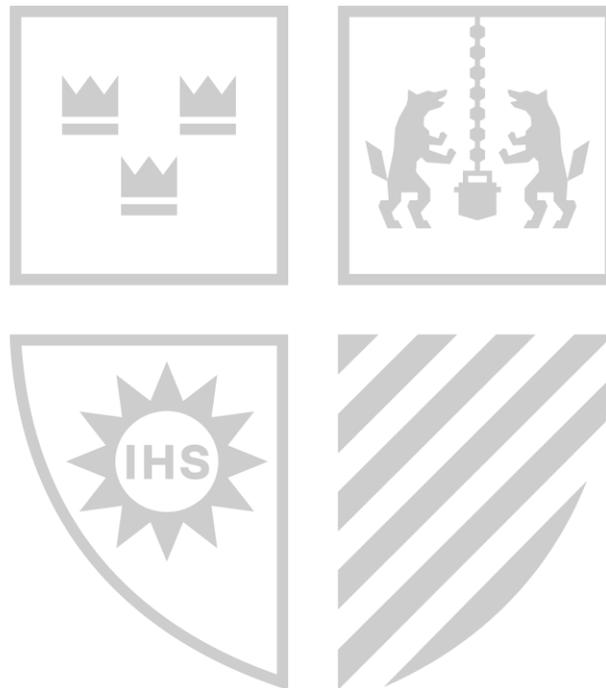
Por otro lado, en una investigación realizada respecto al estrés en el trabajo y métodos de afrontamiento en hombres y mujeres entre los 18 y 41 años de una empresa, consideraron como criterios de selección haber presentado un tipo problema en el centro de laborales tales como desocupación, falta de estabilidad laboral, juicio laboral, jubilación, etc. Se halló que las mujeres que han sufrido altos niveles de estrés laboral utilizan los estilos de afrontamiento que se centra en la emoción, así como en el problema. Por otro lado, halló que los hombres utilizan frecuentemente los estilos de afrontamiento enfocado a la resolución de los problemas y evitativos con relación al estrés laboral (Garsete, 2008).

Además, en un estudio realizado respecto a métodos de afrontamiento ante el estrés laboral y fuentes de incentivo profesional a 47 médicos de seis hospitales públicos de una comunidad de Valencia, se encontró que los métodos de afrontamiento más frecuentes ante factores estresantes son las centradas en el problema. Asimismo, se concluyó que es importante una formación respecto a los métodos de afrontamiento frente a eventos estresantes, puesto que ello podría acrecentar medidas personales para enfrentar al mismo. También, se sugirió establecer reformas organizacionales que acrecienten las recompensas laborales (Escriba y Bernabé, 2002).

En el Perú, se encontró que ambas variables a investigar se han vinculado con felicidad y el síndrome de Burnout. Es fundamental recalcar que dicha investigación relacionó los estilos de afrontamiento, felicidad y el síndrome de Burnout en una empresa privada dedicada al rubro de servicio se encuestó a 74 empleados (44 varones y 30 mujeres), donde se encontró que la mayoría de los varones tienen un estilo de afrontamiento activo en comparación de las mujeres que predominaban los estilos de afrontamiento evitativo y pasivo. También, se encontró que existía una relación positiva entre el estilo de afrontamiento pasivo, la despersonalización y el síndrome del burnout,

lo cual, significaría que las formas pasivas de afrontamiento conducen a una vivencia mayor de estrés. Finalmente, en dicho estudio se pudo hallar que las medidas de estrés crónico no son elevadas y son pocos los trabajadores que presentan niveles severos de burnout. Es por ello, que se recomendó frente a ello utilizar técnicas de relajación, meditación, biofeedback y de autocontrol, así como la práctica de ejercicios físicos y el incentivo de hábitos saludables en el centro laboral para disminuir los efectos del estrés en el trabajo (Arias, Masias y Justo, 2014).

Considerando todo lo hallado, es pertinente continuar explorando los grados de estrés laboral y sobre las formas (estilos y/o modelos) de afrontamiento, ya que en Perú son pocas las investigaciones que se han podido realizar.



CAPÍTULO II: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

En la investigación presentada se ha propuesto dos objetivos, siendo uno general y dos específicos, los cuales permitirán comprender cómo se estarían presentando los niveles de estrés y los estilos de afrontamiento en los empleados de producción

2.1. Objetivo general

- Conocer la conexión existente entre los niveles de estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores de producción de una empresa de Lima Metropolitana

2.2. Objetivos específicos:

- Conocer los grados de estrés laboral de los empleados de producción.
- Conocer los estilos de afrontamiento de los trabajadores de producción

2.3. Metodología

Con el fin de conocer la conexión existente entre los niveles de estrés en el trabajo y los estilos de afrontamiento en trabajadores de producción de una empresa de Lima Metropolitana, se decidió por un sentido cuantitativo, el cual, procura dar a conocer y pronosticar los fenómenos puestos en investigación buscando regularidades y conexiones causales entre elementos (Hernández, Fernández y Baptista, 2020). Asimismo, al ser ambas variables cuantificables se podrá realizar un análisis estadístico que buscará responder a la pregunta de investigación y con ello generar evidencias concretas que puedan ser insumo para futuras propuestas de intervención en poblaciones similares. El diseño que se empleará es de tipo no experimental, pues se realizará la observación de las mismas en su contexto. Además, es preciso señalar que dicho estudio cuenta con un

alcance correlacional, el cual tiene el fin de averiguar la conexión o el nivel de afiliación que halla entre las dos constantes en una situación en particular (Hernández et al, 2020).

2.4. Participantes

La muestra que formó parte del estudio fueron 94 empleados de una empresa industrial de Lima Norte. Así mismo, el tipo de muestreo seleccionado fue no probabilístico, puesto que la muestra a elegir dependió de los aspectos del estudio (Hernández et al, 2020). También, se consideró como criterio de selección que los trabajadores cuenten con mínimo de un año de trabajo y que tengan secundaria completa, ya que ambos criterios son necesarios para la aplicación de la prueba estrés laboral. A partir de la información recabada, se encontró que la edad promedio de los trabajadores es de 37 años. Además, se determinó que la mayoría de los participantes son convivientes, cuentan con dos hijos, trabajan en el turno tarde y el tiempo promedio de labores ha sido entre 1 a 6 años.

2.5. Medición

2.5.1. Instrumentos

Test para medir Estrés Laboral

Para la investigación presentada, la variable estrés laboral se midió bajo un cuestionario que forma parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010 en Colombia. El objetivo del instrumento es evaluar síntomas del estrés, distribuidos en: síntomas fisiológicos, comportamiento social, síntomas intelectuales – laborales y psicoemocionales de estrés laboral. Además, la herramienta utilizada cuenta con una escala de opción múltiple con respuestas tales como siempre, casi siempre, a veces, nunca; y se encuentra conformado por 31 ítems. El presente cuestionario cuenta con una confiabilidad de 0,889 ($p=0,001$). Asimismo, dicha versión presentó una validez de criterio y se correlacionó con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36 previamente validado en población colombiana. Igualmente, los resultados obtenidos se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas, puesto que mientras mayor nivel sea el nivel de estrés al que se somete el personal, menores son las condiciones que presenta este en salud general, tanto salud mental como de vitalidad (Ministerio de Protección Social, 2010).

Igualmente, dicho instrumento se ha aplicado a poblaciones con características similares, por ejemplo, en una investigación por Milena (2014) sobre Estrés laboral en empresas de producción con el fin de reconocer los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales de estrés. La aplicación se realizó a 343 trabajadores, de los cuales, 56 eran del área administrativa y 287 operarios de producción, donde el criterio básico era tener un año laborando en dichas empresas. Por otro lado, Cardona y Montoya (2013) en la investigación realizada sobre Caracterización de Estilo de Dirección y el Nivel de Estrés Laboral percibido en pequeñas empresas de calzado en Colombia, empleó para medir el nivel de estrés de dichos empleados el cuestionario en su última versión.

Por otro lado, es importante mencionar que dicho instrumento al no estar validado en el contexto peruano, se tomó la opción de pasar por criterio de jueces, los cuales fueron psicólogos de profesión y con experiencia en los temas a investigar. Ellos mencionaron, en cuanto a la dimensión de síntomas fisiológicos, que todos los ítems cumplían con la claridad, coherencia y relevancia pertinente. Sin embargo, en el aspecto de síntomas de comportamiento social, refirieron que tanto los ítems “Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades” y “Sensación de aislamiento y desinterés” no contaban con la coherencia necesaria. Por otra parte, frente al aspecto de síntomas intelectuales y laborales, mencionaron que el ítem “Aumento en el número de accidentes de trabajo” no contaba con la coherencia ni relevancia pertinente y en cuanto al ítem “Dificultad para la toma de decisiones” no contaba con la coherencia necesaria. Además, frente a la dimensión de síntomas psico-emocionales mencionaron que el ítem “consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios” no contaba con la coherencia necesaria. Sin embargo, se considera pertinente mantenerlos para poder medir su nivel de consistencia tanto en su dimensión correspondiente y en la escala total.

En el presente estudio, cuenta con un Alpha Cronbach de 0.91 indicando que posee una muy buena confiabilidad. Es importante recalcar que dicha prueba de evaluación de estrés laboral es la más adecuada con las características de muestra, ya que a diferencia de otras escalas las modalidades de aplicación es sencilla y de rápido entendimiento.

Cuestionario para medir Estilos de Afrontamiento (COPE)

Según Carver, Scheier y Weintraub (1989) citados en Cassareto y Chau (2016) el Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento COPE es un mecanismo designado para valorar los distintos modos en el que los individuos reaccionan al estrés.

En el presente, aquel mecanismo se considera uno de los más importantes instrumentos que sirven para calcular las mencionadas estrategias y reconocer los estilos de afrontamiento. Asimismo, el COPE tiene dos versiones, la versión situacional que se orienta a conseguir respuestas en situaciones específicas o temporales y la versión disposicional, la cual se encuentra dirigida a valorar las respuestas típicas del sujeto. Los ítems son iguales para ambas variables, lo único que varía son las indicaciones para su empleo.

En Latinoamérica, hay una versión transcrita al español desarrollada por Casuso (1996), que contiene 52 ítems, el cual posee respuestas con opción múltiple que muestra cuatro puntos de calificación y consta de 13 escalas (afrontamiento activo, planificación, supresión de actividades competentes, postergación del afrontamiento, búsqueda de apoyo social por razones instrumentales, búsqueda de apoyo social por razones emocionales, reinterpretación positiva y crecimiento, aceptación, negación, acudir a la religión, enfocar y liberar emociones, desentendimiento conductual y desentendimiento mental), las cuales proyectan estrategias de formas de afrontamiento y se constituyen alrededor de tres estilos de afrontamiento planteados por los autores: a) centrado en el problema; b) centrado en la emoción; y, e) otros estilos. Este inventario fue adaptado en el Perú por Casarreto en 2013 y tiene una validez de contenido V de Aiken 0.96 y confiabilidad de 0.856. Asimismo, puede ser utilizado en personas que tengan 16 años a más y dicha utilización puede ser personal o grupal.

2.5.2. Consentimiento ético

Para la elaboración del estudio se tomaron todas las consideraciones éticas necesarias. En primer lugar, se inició brindando a los representantes de la empresa una carta de presentación con el objetivo y los fines de la investigación para así poder contar con los permisos respectivos, acceder a la muestra y aplicar los instrumentos. Posteriormente, al acceder los representantes de la compañía se les brindó a los participantes el consentimiento informado tanto en la fase piloto como en la aplicación final, las cuales fueron leídas con ellos para dar a conocer los objetivos del estudio y dejar en claro su intervención voluntaria. Además, se les indicó a los participantes que las encuestas realizadas personales y anónimas, de tal manera, que tanto su identidad, como sus datos sociodemográficos no serían revelados en ningún momento. También, se les mencionó que la información que brindasen sería empleada sólo para fines estrictamente

académicos. Posteriormente a la aprobación del consentimiento informado por parte de los que participaron, se pudo aplicar la ficha sociodemográfica y los instrumentos de estrés laboral como el cuestionario COPE a una representación piloto de 30 trabajadores, con el fin de verificar si ambos instrumentos son apropiados y el lenguaje de los ítems es el adecuado. Después, se ejecutaron las encuestas de estrés laboral y estilos de afrontamiento a la muestra final de 94 personas, donde se les presentó el consentimiento informado para su cooperación voluntaria y se procedió con la aplicación de los cuestionarios.

2.5.3. Análisis de la información

La información que se obtuvo ha sido elaborada mediante una base de datos en Excel y se realizó el análisis mediante el programa estadístico SPSS. Posterior a la digitalización de los datos se procedió a obtener los puntajes totales mediante el programa de Excel. Después, se efectuó el estudio estadístico descriptivo con el fin de brindar respuesta a los objetivos específicos. Luego, se continuó con la realización del análisis inferencial, para obtener la respuesta al objetivo principal del estudio; así, para ello se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, ya que los resultados no presentaban una distribución normal, por lo que se procedió a realizar Rho de Spearman.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Prosiguiendo con la investigación, se muestran los resultados encontrados

Conocer los niveles de estrés laboral que estaría presentando la población a investigar

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de estrés laboral

Niveles de estrés	Frecuencia	Porcentajes
Muy Bajo	10	10,6%
Bajo	18	19,1%
Medio	20	21,3%
Alto	20	21,3%
Muy Alto	26	27,7%
Total	94	100 %

Elaboración propia

En la Tabla N°1 se muestra que el 70% de los participantes presentan algún nivel de estrés laboral.

En relación al estrés laboral y las variables sociodemográficas se halló que hay mayores niveles de estrés laboral en trabajadores que tienen entre 30 y 39 años, convivientes; que tienen entre 2 a 3 hijos; que cuentan con más de un año de permanencia en la compañía y pertenecen al turno tarde.

Conocer los estilos de afrontamiento de los trabajadores de producción

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los estilos de afrontamiento

Estilos de afrontamiento	Frecuencia	Porcentajes
Estilos de afrontamiento centrado en el problema	80	85,1 %
Estilos de afrontamiento centrado en la emoción	14	14,9 %

Total	94	100 %
-------	----	-------

Elaboración propia

En la Tabla N°2 se observa que el estilo de afrontamiento que se centra en el problema se emplea con mayor frecuencia en los trabajadores de producción y sólo un 14,9 % de la muestra usa el estilo de afrontamiento que se centra en la emoción. Asimismo, es importante mencionar que ninguno de los participantes emplea el estilo de afrontamiento evitativo.

Por otro lado, en cuanto al estilo de afrontamiento que se centra en el problema lo utilizan trabajadores entre los 20 y 30 años; solteros; casados y convivientes; con más de dos hijos; que cuentan con más de un año en la empresa y pertenecen al turno tarde.

En cuanto al estilo de afrontamiento que se centra en la emoción, lo emplean colaboradores entre los 31 y 50 años; casados con hijos; que cuentan con más de un año en la empresa y pertenecen tanto al turno de día y tarde.

Conocer la relación entre los niveles de estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los trabajadores de producción de una empresa de Lima Metropolitana

Tabla 3
Prueba normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Sig.
EST_AFRONT	,000
NIVEL ESTRÉS	,000

Elaboración propia

Según la Tabla N°3, se efectuó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en ambas variables para poder corroborar si cumplen o no una ordenación normal. El resultado de la evaluación indicó que no cuentan con una ordenación normal, pues su nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se procedió a emplear el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 4
Prueba de correlación -Rho de Spearman

		NIVEL_ESTRES	EST_AFRONT
EST_AFRONT	Coficiente de correlación	-0.003	1,000
NIVEL_ESTRES		1,000	-0.003

Elaboración Propia

Los resultados de la Tabla N°4 permiten observar que se presenta una correlación negativa baja entre los niveles de estrés y los estilos de afrontamiento y no es significativa.

Tabla 5
Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Sig.
PB_ESTRES	,000
PB_EA1	,200*
PB_EA2	,200*
PB_EA3	,100

Elaboración Propia

En la Tabla N°5, mediante la prueba de normalidad, se puede visualizar que tanto el estilo de afrontamiento enfocado en el problema, en la emoción y evitativo sí cuenta con una distribución normal, pues su grado de significancia es mayor a 0.05, diferente del nivel de estrés, pues su grado de significancia es menor a 0.00.

Tabla 6
Correlación – Rho de Spearman

		PB_EA1	PB_EA2	PB_EA3	PB_ESTRES
PB_ESTRES	Coefficiente de correlación	-,075	-,077	,132	1,000

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

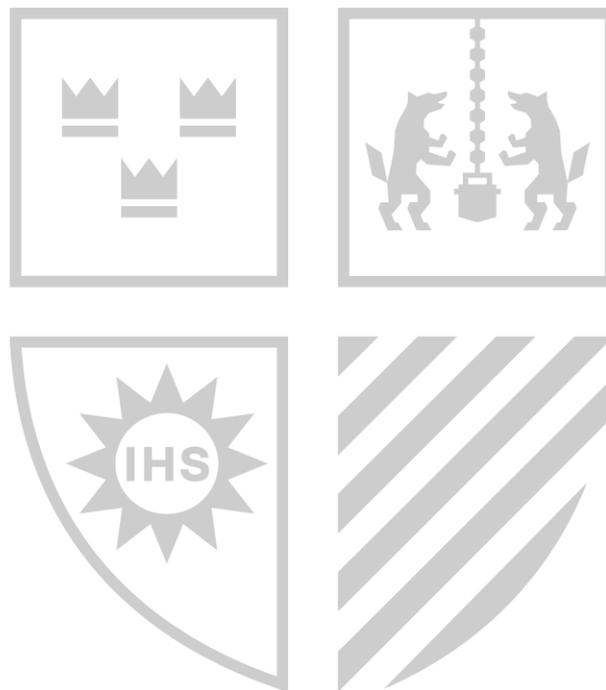
Elaboración propia

En la Tabla N°6 se puede visualizar que los niveles de estrés cuentan con una correlación positiva con el estilo de afrontamiento evitativo ($r = 0.13$), diferente del estilo de afrontamiento que se enfoca en la emoción ($r = -0.77$) y el estilo de afrontamiento que se enfoca en el problema ($r = -0.75$), el cual cuenta con una correlación inversa.

Por otro lado, con el fin de poder encontrar el nivel de significancia entre los estilos de afrontamientos, niveles de estrés laboral y las variables sociodemográficas, se utilizó pruebas no paramétricas, pues aquellas no cuentan con una distribución normal. En los resultados obtenidos se halló que cada variable sociodemográfica ante las variables

estilos de afrontamiento y niveles de estrés laboral cuentan con un grado de significancia mayor a 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis nula.

Es por ello que, en base a la obtención de esos resultados, puede afirmarse que la hipótesis del presente trabajo se deniega, ya que mediante el coeficiente de correlación el nivel de significancia entre ambas variables es negativa e inversa.



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

En el presente apartado se analizan los resultados que se obtuvieron en el trabajo. En primer lugar, se halló que aproximadamente el 50% de los participantes muestran altos grados de estrés laboral. Según Leal, Muñoz y Castañeda (2013) los empleados con más exposición al estrés laboral son los obreros y/u operativos, puesto que hallaron que existe una estrecha conexión entre las realidades laborales (riesgos y exigencias) y las enfermedades ocupacionales; siendo el síntoma principal el trastorno del sueño, proveniente probablemente de la alternancia de los turnos que se producen por semana. La OIT (2016) afirma que el estrés laboral se genera ante exigencias y presiones laborales que sobrepasan sus capacidades y someten a prueba sus recursos para poder afrontar dicho momento. Asimismo, suele agravarse cuando el trabajador no siente tener el respaldo suficiente por parte de sus colegas o superiores, y cuando no posee un libre control sobre su trabajo, sino que este se encuentra limitado por las exigencias o presiones laborales. En una investigación realizada sobre el estrés laboral en trabajadores de producción, se halló que el mayor generador de estrés es que no se le brinda al empleado la oportunidad de poder ejecutar y/o desplegar sus habilidades y destrezas. También el obtener poco reconocimiento por su labor realizada (Milena; 2014).

Además, según el Instituto de Integración de Análisis y Comunicaciones (2015) en el Perú uno de los principales causantes de estrés es la demanda laboral, las inadecuadas condiciones laborales, exhaustas jornadas de trabajo o metas inalcanzables pueden repercutir en el bienestar de la persona.

A partir de lo expuesto se puede asegurar que los altos grados de estrés que están presentando los colaboradores podría ser originada por la estrecha relación que existe entre el estrés laboral y las condiciones laborales, ya que proporcionar inadecuadas condiciones laborales repercute en el bienestar psicológico, personal, físico, social, laboral; etc.; del trabajador.

En esta misma línea, se encontró que los empleados que están presentando mayores grados de estrés laboral son trabajadores que cuentan con más de un año de

permanencia en la compañía y pertenecen al turno tarde. A partir de lo mencionado, Güilgüiruca, Meza, Gongora y Moya (2015) encontraron que existen variables sociodemográficas asociadas ante altos niveles de estrés laboral percibido como la antigüedad laboral, es decir, personal que se encuentra laborando por más tiempo en la compañía cuentan altos niveles de estrés y personas que realizan turnos rotativos también cuentan con altos grados de estrés.

Por otro lado, se identificó que el estilo de afrontamiento que se centra en el problema se emplea con mayor frecuencia en los trabajadores de producción. Según Lazaruz y Folkman (1986) y Carver et al (1989) citados en Becerra (2013) el estilo de afrontamiento enfocado al problema está dirigido a modificar el problema que produce malestar, ser amenazante o desafiante. Esto indicaría que los trabajadores de producción estarían afrontando problemas como inadecuadas condiciones laborales o exhaustas jornadas de trabajo mediante el estilo de afrontamiento enfocado que se encuentra en el problema. Ello guarda relación con una investigación realizada sobre el estrés laboral y los métodos de afrontamiento en hombres y mujeres entre los 18 y 41 años de una empresa, donde se halló que los hombres utilizan frecuentemente los estilos de afrontamiento que se centran a resolver los problemas y evitativos en cuanto al estrés laboral (Garsete, 2008).

Sin embargo, es relevante detallar que en la presente investigación ninguno de los participantes emplea el estilo de afrontamiento evitativo, ya que según Matalinares, Diaz, Raymundo, Baca, Uceda y Yaringaño (2016) mencionan que dicho estilo de afrontamiento posee la característica de agrupar los métodos de afrontamiento que son inadecuadas para el manejo del estrés.

En cuanto al estilo de afrontamiento centrado en la emoción, se halló que lo emplean con menor frecuencia a comparación de estilo de afrontamiento que se enfoca en el problema. Según Lazaruz y Folkman (1986) y Carver et al (1989) citados en Becerra (2013) el estilo que se enfoca en la emoción busca ajustar las contestaciones emocionales hacia el estresor y disminuir los sentimientos negativos que se asocian. Ello indicaría que los trabajadores estarían afrontando situaciones como que se encuentran limitados de poder desplegar sus habilidades y destrezas en el trabajo o el poco reconocimiento por su labor mediante dicho estilo de afrontamiento.

Por otra parte, se halló que se presenta una correlación baja o nula entre ambas variables. Además, al no ser significativo dicho resultado no puede generalizar ni realizar inferencias sobre poblaciones similares e indicaría que la variable estrés laboral no tendría

relaciona con los estilos de afrontamiento. Esta correlación prácticamente nula puede deberse con la variabilidad de los datos, ya que se encontró que la mayor parte de los colaboradores presenta altos grados de estrés laboral y pueda ser que este viéndose afectada la relación de ambas variables por terceras variables.

Por otro lado, al realizar un análisis entre las variables de estrés laboral y los estilos de afrontamiento con las variables sociodemográficas, se encontró que no hay relación significativa. Ello puede deberse a la correlación baja que se encontró entre ambas variables, pero también porque tanto la variable estrés laboral como estilos de afrontamiento posiblemente no deban estudiarse solas, sino que se debe incluir otras variables de estudio que ya se vienen relacionando en investigaciones previas como: condiciones laborales, inteligencia emocional, bienestar, etc. Asimismo, dentro la revisión bibliográfica se encontró que ambas variables se pueden relacionar siempre y cuando exista un criterio de selección previo a la investigación como es el tener algún problema laboral: jubilación, desestabilidad laboral, etc.

Sin embargo, es importante mencionar que Folkman y Moskowitz (2004) mencionan que el poder afrontar adecuadamente situaciones con alto grado de estrés conlleva a crear recursos de protección no solo para la salud, sino también para el bienestar personal, que incluye el psicológico. Frente a ello, se puede decir que el estrés es uno de los problemas psicosociales que afecta continuamente al ámbito laboral y el afrontamiento es considerado como aquel mecanismo o recurso mediante el cual se va a hacer frente a dichas eventualidades. Además, Donato, Pereira, Cardoso y Reisdorfer (2016) mencionan que las personas realizan distintos modos de afrontamiento, los cuales se relacionan con elementos personales, exigencias situacionales y recursos con el objetivo de restaurar el equilibrio del organismo frente a las respuestas que se originan por el elemento estresante, ya que tiene como finalidad mantener el bienestar ante las situaciones estresantes. Finalmente, Amutio (2004) menciona que poder crear un plan de prevención para sobrellevar el estrés a nivel personal y colectiva al interior de las instituciones contribuye a que el empleado pueda desarrollar y manejar sus medios de afrontamiento con el fin de evitar que aparezcan sucesos degenerativos psicosomáticos. Ello incide en la calidad de vida laboral, la eficiencia en el trabajo y la producción.

CONCLUSIONES

De la obtención de los resultados en el presente estudio se concluye que:

- Aproximadamente el 50 % de los trabajadores de producción estaría presentando altos grados de estrés laboral. Asimismo, son colaboradores, los cuales trabajan en el turno tarde y cuentan con más de un año en la empresa los que muestran grados altos de estrés laboral.
- En segundo lugar, los empleados de producción frecuentemente emplean la forma de afrontamiento que se centra en el problema ante altos niveles de estrés laboral. Sin embargo, es importante destacar que dentro de los resultados se encontró que ninguno de los colaboradores emplea la forma de afrontamiento evitativo que según la literatura es el estilo más inadecuado para afrontar conflictos.
- Finalmente, se determinó que la conexión entre los grados de estrés laboral y las formas de afrontamiento en los trabajadores de producción es prácticamente nula y no es significativa. Ello podría deberse a que la relación entre las variables presentadas pueda estar siendo afectada por terceras variables.

RECOMENDACIONES

Es recomendado:

De la investigación presentada hasta este punto, se pueden obtener las recomendaciones mencionadas a continuación:

- A las nuevas investigaciones se les recomienda considerar una mayor muestra a la empleada en el presente estudio, para que ello permita tener un mejor análisis de la población.
- Además, que consideren un criterio de selección previo a ejecución de la investigación, vinculada a una de las dos variables.
- Asimismo, es necesario que dentro del ámbito organizacional los líderes consideren que los altos grados de estrés laboral son riesgosos para la salud y pueden desencadenar en enfermedades críticas. El generar campañas de prevención ante el estrés laboral y fomentar espacios de dispersión son medidas que pueden aportar significativamente a los colaboradores.
- Además, es importante que se planifique y ejecute un plan de intervención con el fin de fomentar y ejecutar la utilización de mecanismos de afrontamiento para que los trabajadores puedan tener mayores recursos para manejar el estrés, ya que según la literatura empleada las malas condiciones laborales influyen significativamente en los grados de estrés laboral y el modificarlas permite que los colaboradores tengan una mejor capacidad de afrontamiento ante los conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel grupal/individual. *Redalyc*, 77-93.
- Arana, C., Mares, F., Ramirez, B y Rojas, N. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 16(2), 23-31. Recuperado <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5969552>
- Arias, W., Masías, A y Justos, O. (2014). Felicidad, Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada. *AV Psicol*, 22(1). 75-88. Recuperado de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/274/192>
- Azcona, J; Guillen, C., Melendez, A & Pastrana, J. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Barcelona: Sans Growing Brands.
- Banco Mundial (2015). El estrés, aliado de la pobre de Latinoamérica. Artículo. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>
- Becerra, S. (2013). Rol de estrés percibido y su afrontamiento en las conductas de salud de estudiantes universitarios de Lima [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Casuso, L. (1996). Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de Afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en psicología clínica no publicada]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H & Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*, XXI (2), 365-392. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6849/6983>
- Cassaretto, M y Chau, C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(42), 95-109. Recuperado de: <http://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R42/Art9.pdf>
- Casso, S. (2018). Estilos de afrontamiento y su relación con el burnout en teleoperadores de Lima Metropolitana [Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología].

Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13093/Casso_Su%
Su%
c3%
a1rez_Estilos_afrontamiento_relaci%
c3%
b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13093/Casso_Su%c3%a1rez_Estilos_afrontamiento_relaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castaño, E y León, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *Revista International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257.

Cardona, L & Montoya, L. (2013). Caracterización del Estilo de Dirección y el Nivel de Estrés Laboral Percibido en Pequeñas Empresas de Calzado – Maquilas de una Multinacional de la ciudad de Manizales. Recuperado de: [https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/368/Lina_Mar%
Mar%
c3%
ada_Cardona_Garces_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/368/Lina_Mar%c3%ada_Cardona_Garces_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Invenio*, 15(29), 67-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

Di-Collaredo, C., Aparicio, D & Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1(2), 125-156. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>

Dura, M. (2010). Bienestar psicológico: El Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto Laboral. *Revista Nacional de administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285/146>

El Comercio. (16 de diciembre de 2019). El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral. Recuperado de: [http://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/78-
trabajadores-peruanos-
confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259](http://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259)

Escriba, V y Bernabé, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 595-604. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-
57272002000500019](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500019)

Felipe, E y Leon, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017095004.pdf>

Fernandez, C. (2018). Controle el estrés laboral. *El Peruano*.

Fernandez, J y Calderón, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio de estrés laboral en el Perú. *Rev Med Hered*, 28, 281-282. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>

- Folkman, S., y Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R y Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relación con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>
- García, S. (2009). Los efectos del estrés en las relaciones interpersonales [Tesis para optar el título de Psicóloga]. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/9866/1/T13%20%282501%29.pdf>
- Garcete, M. (2008). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en hombres y mujeres de 18 a 41 años. *Revista Psicológica Científica*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/144649795/Psicologiapdf-322-Estrategias-de-Afrontamiento-y-Estres-Laboral-en-Hombres-y-Mujeres-de-18-a-41-An>
- Guic, E., Bilbao, M & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130(10), 1101-1112. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext#2
- Gutiérrez, A & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*. 30(1), v-vii. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850001.pdf>
- Güilgüiruca, M., Meza, K., Góngora, R & Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Med Segur Trab*, 61(238) 57-67 Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>
- Gestión. (18 de febrero de 2019) ¿Cómo enfrentarnos al estrés laboral? Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/enfrentar-estres-laboral-nnda-nnlt-258950>
- Gómez, B & Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Revista Mexicana de Neurociencia*, 3(5), 273-282. Recuperado de: <http://previous.revmexneurociencia.com/wp-content/uploads/2014/07/Nm0025-04.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Instituto de Análisis y Comunicación. (2015.) Los porqués del estrés. Informe. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/254468247/Los-porques-del-estres>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). Riesgo psicosocial:

el modelodemanda-control-apoyo social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Recuperado de https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

- Leal, M., Muñoz, M. y Castañeda, A. (2013). Procesos de salud enfermedad (Física y mental) de los trabajadores de una empresa de autopartes. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6(3), 59-70. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2157048
- León, M., López, J., Posadas, M., Gutierrez, L y Sarmiento, E. (2017). Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un hospital de Veracruz. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Salud*, 6(12). Recuperado de: <https://www.rics.org.mx/index.php/RICS/article/view/56/254>
- Lopez, B & Osca, A. (2011). El papel del modelo Demanda-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 23(1), 119-125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717207019.pdf>
- Matalinares, M., Diaz, G., Raymundo, O., Baca, D., Uceda, J y Yaringaño, J. (2016) Afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima y Huancayo. *REVISTA IIPSI*, 19(2), 123-143. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/12894/11523>
- Milena, C. (2014). Estrés laboral en empresas de producción del Centro de Occidente de Colombia [Tesis de Maestría]. Universidad de Manizales, Bogotá. Recuperado de: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud. (2010). Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la ciudad de Abancay, Volumen XXVII. Informe General. Perú. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3196.pdf>
- Ministerio de Protección Social. (2010). Batería de instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicosociales. Bogotá. Recuperado de: <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). Cuidado de la salud mental del personal de salud en el contexto del COVID-19. Perú. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf> Salud mental en el lugar de trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Estrés en el Trabajo: La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

- Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. (6). Recuperado de:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=16368BD8A8F518D3DA714E44B87BB4CC?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-salud-mental-2017-salud-mental-trabajo>
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). Informe del Relator Especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud mental. Recuperado de:
https://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/HRC/41/34&Lang=S
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). Estrés laboral, es una carga para los individuos, los trabajadores y sociedades. Washington, D.C. Recuperado de:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Ortiz, P y Vázquez, E. (2019). Estrés Laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del aeropuerto Mariscal Lamar de la Ciudad de Cuenca – Ecuador. Universidad de Azuay. Recuperado de:
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9632/1/15265.pdf>
- Peña, E. (2017). Estrés laboral y Estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3347/Pe%c3%b1a_PEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rentería, J., Fernandez, E., Tenjo, A & Uribe, A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 5(1), 119-125. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/679/67916259001.pdf>
- Rey, L y Pena, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. Recuperado de
https://www.researchgate.net/profile/Mario_Pena3/publication/277271434_La_docencia_perjudica_seriamente_la_salud_Analisis_de_los_sintomas_asociados_al_estres_docente/links/55ba394508ae092e965da2a5/La-docencia-perjudica-seriamente-la-salud-Analisis-de-los-sintomas-asociados-al-estres-docente.pdf
- Rueda, M., Aguado, A & Alcedo, M. (2008). Estrés, afrontamiento y variables psicológicas intervinientes en el proceso de adaptación a la Lesión Medular (LM): una revisión de la bibliografía. Recuperado de:

<http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v17n2/v17n2a02.pdf>

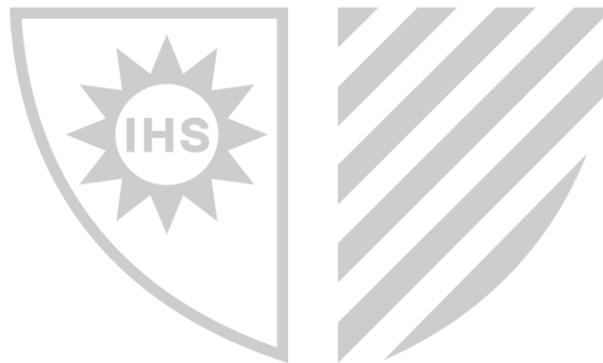
Sánchez, M., Pérez, G & González, G. (2011). Enfermedades potenciales derivadas de factores de riesgo presentes en la industria de producción de alimentos. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n225/original3.pdf>

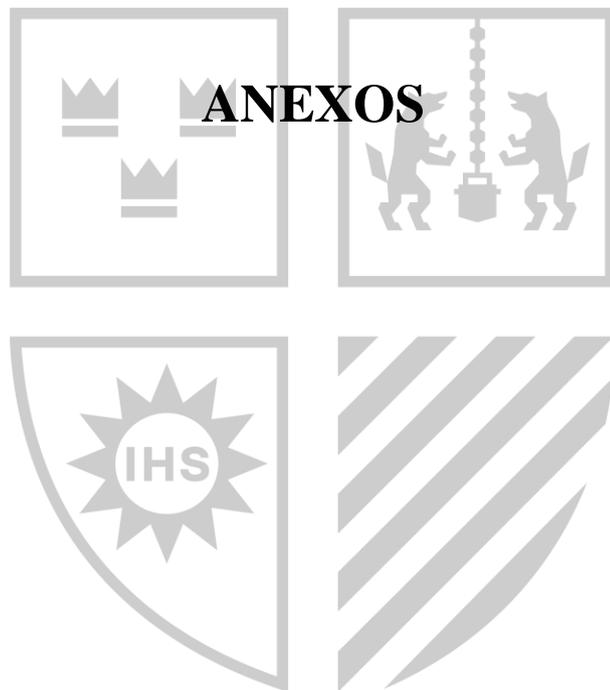
Sandin, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

Teixeira, C., Gherardi-Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L., y Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400012

Tello, G. (2020). Estrés laboral y Estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/763a7859-61f0-44f9-abbe-4d441691a8b4/content>

Verdugo, J., Ponce, B., Guardado, R., Meda, R., Uribe, K y Guzmán, J. (2012). Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar subjetivo en adolescentes y jóvenes. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v11n1/v11n1a05.pdf>





ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para Participantes de Trabajo de Campo¹

La presente actividad es conducida por **Zandra Bazán Rios** de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, en el marco del curso **Seminario de Tesis 2**. El objetivo de esta actividad es **analizar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en trabajadores de producción.**

Si usted accede a participar en esta actividad, se le pedirá responder preguntas en *dos cuestionarios COPE (Cuestionario para medir estilos de afrontamiento) y Cuestionario de estrés laboral* lo que le tomará aproximadamente **20** minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los del curso. Sus respuestas serán identificadas con un código y por lo tanto, serán anónimas.

Su participación en esta actividad es voluntaria y puede dejar de participar en el momento que desee sin que esto lo perjudique de ninguna forma. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Adicionalmente, si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al estudiante o de no responderla.

Tratándose de una actividad formativa no será posible obtener resultados de esta actividad pues su único fin es la formación del estudiante.

Si tiene preguntas adicionales sobre su participación en esta actividad puede contactar a **Jorge Rivas** al correo

jorge.rivas@uarm.pe o al
teléfono 7195990 anexo 117

¹ Este es un formato de consentimiento informado propuesto en la clase de Tesis I por la profesora María Eugenia Maguiña, a fin de que sirva como referencia para actividades formativas de campo realizadas por estudiantes de psicología.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta actividad a cargo de estudiantes de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya. He sido informado(a) del objetivo, duración y otras características de la actividad.

Reconozco que mi participación es voluntaria y que la información que yo provea en el curso de esta actividad es confidencial.

De tener preguntas sobre mi participación en esta actividad, puedo contactar a **Jorge Rivas** al correo

jorge.rivas@uarm.pe o al teléfono 7195990 anexo 117.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que el presente trabajo es un ejercicio para capacitación del alumno, por lo cual no se contempla la entrega de resultados

Nombre del Participante²

Firma del Participante

Fecha

² Para cuidar el anonimato del participante es importante que la copia del consentimiento esté separada del instrumento y que no incluya el código que se le asigne al participante

ANEXO 2: FICHA SOCIODEMOGRÁFICA²

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: _____

2. Estado civil (marque una opción):

a. Soltero(a)

d. Divorciado(a)

b. Casado(a)

e. Separado(a)

c. Conviviente

3. Actualmente, ¿usted tiene hijos? SI NO

4. ¿Cuántos hijos tiene? _____

5. ¿Cuánto tiempo viene trabajando en la empresa?

6. Actualmente, ¿en qué turno se encuentra trabajando?

Mañana

Tarde

Noche

ANEXO 3: CUESTIONARIO³

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS – TERCERA VERSION

Señale con una **X** la casilla que indique la frecuencia con que se le ha presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera peptídica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				

³ Cuestionario para la Evaluación de Estrés Laboral que forma parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010 en Colombia.

12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimiento de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillos.				
29. Sentimiento de que estas perdiendo la razón.				
30. Comportamiento rígido, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas.				

ANEXO 4: INVENTARIO DE ESTILOS DE⁴ AFRONTAMIENTO - 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 a lo siguiente:

NO IMPORTA LO QUE LA MAYORÍA DIRÍA O HARÍA. ELIGE LA RESPUESTA MÁS ADECUADA PARA TI.

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

Afirmaciones	1 Casi nunca lo hago	2 A veces lo hago	3 Usualment e hago esto	4 Hago esto con mucha frecuencia
1. Hago actividades adicionales para quitarme de encima el problema.				
2. Trato de idear una estrategia sobre lo que debo de hacer.				

⁴ Inventario de Estilos de Afrontamiento – COPE adaptado en el Perú por Casarreto en 2013.

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.				

