

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa  
comercial del distrito de La Victoria, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Katherine Silvana Hermoza Michelot

Lima-Perú

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres y abuelos, quienes con mucho esfuerzo y dedicación me han acompañado y apoyado a lo largo de mi carrera.

A mi asesor que con sus conocimientos, me ayudó a construir y terminar mi investigación que quedará como aporte para los interesados en la problemática y a mi empresa por facilitarme su apoyo constante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a mis padres por haber estado a mi lado brindándome su apoyo y comprensión de manera incondicional.

A Dios y a mis abuelos que desde el cielo se encuentran cuidándome y son mi guía para poder cumplir con mis objetivos. A Rosa Aliaga Zegarra, mi abuela, que con sus palabras me impulsa a seguir luchando por lo que deseo.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-FPs y TS.- 2016, expongo ante ustedes mi investigación titulada **“Estilos De Afrontamiento De Estrés En Ejecutivos De Ventas En Una Empresa Comercial Del Distrito De La Victoria, 2018.”** bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Katherine Silvana Hermoza Michelot.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
Introducción	xv
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema</b>	<b>17</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Objetivos	21
1.4. Justificación e importancia	22
<b>CAPITULO II: Marco teórico conceptual</b>	<b>24</b>
2.1. Antecedentes	24
2.1.1. Internacionales	24
2.1.2. Nacionales	27
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. El estrés	31
2.2.1.1. Tipos de estrés	32
2.2.1.1.1. En base al tiempo	32
2.2.1.1.2. En base a la intensidad	33
2.2.2. Afrontamiento de estrés	33
2.2.3. Modelos de afrontamiento de estrés	33
2.2.4. Modelo de afrontamiento de Lazarus y Folkman	34
2.2.5. Modelo de afrontamiento de Frydenberg	36

2.2.6	Modelo de Carver	37
2.3	Definición conceptual	38
<b>CAPÍTULO III: Metodología</b>		<b>40</b>
3.1.	Tipo y diseño utilizado	40
3.1.1.	Tipo de investigación	40
3.1.2.	Enfoque de investigación	40
3.1.3.	Diseño de investigación	40
3.2.	Población y muestra	41
3.2.1.	Población	41
3.2.2.	Muestra	41
3.2.3	Muestreo	43
3.3.	Identificación de la variable y su operacionalización	43
3.3.1.	Operacionalización de la variable	43
3.4.	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	45
3.4.1.	Técnicas	45
3.4.2.	Instrumento	45
<b>CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados</b>		<b>52</b>
4.1.	Procesamiento de los resultados	52
4.2.	Presentación de los resultados	53
4.3.	Análisis y discusión de los resultados	68
4.4.	Conclusiones	72
4.5.	Recomendaciones	74
<b>CAPÍTULO V: Intervención</b>		<b>75</b>
5.1.	Denominación del programa	75
5.2.	Objetivo general / Especifico	75
5.3.	Justificación del problema	75
5.4.	Establecimiento de objetivos	76
5.5.	Sector al que se dirige	86
5.6.	Establecimiento de conducta problemas /meta	86

5.7.	Metodología de la intervención	88
5.8.	Instrumentos/materiales a utilizar	90
5.9.	Cronograma	92
5.10.	Actividades	93
<b>Referencias bibliográficas</b>		<b>108</b>
<b>Anexos</b>		<b>112</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia		113
Anexo 2. Carta de presentación de la empresa comercial de la Victoria		117
Anexo 3. Carta de aceptación de la empresa comercial para proceder con la investigación		118
Anexo 4. Cuestionario de estilos de afrontamiento de estrés (COPE)		119
Anexo 5. Ficha sociodemográficas		123
Anexo 6. Consentimiento informado		125
Anexo 7. Variables sociodemográficas		126
Anexo 8. Print del anti plagio.		128
Anexo 9. Acta de originalidad		129
<b>Anexos plan de intervención</b>		<b>130</b>
Anexo 1. Manifestaciones del estrés.		131
Anexo 2. Estilos de afrontamiento de estrés (acciones).		132
Anexo 3. Pensamientos disfuncionales.		133
Anexo 4. Restructuración cognitiva.		134
Anexo 5. Autoinstrucciones.		135
Anexo 6. Mensajes positivos.		136
Anexo 7. Ficha de asistencia al taller.		137
Anexo 8. Hoja de compromiso.		138
<b>Referencias bibliográficas (Plan de intervención).</b>		<b>139</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ejecutivos de ventas de una empresa comercial	41
Tabla 2. Distribución de la muestra de una empresa comercial de La Victoria 2018	42
Tabla 3. Operacionalización de la variable	44
Tabla 4. Estadísticos de los puntajes totales del piloto	51
Tabla 5. Tabla de equivalencias	51
Tabla 6. Mínimo y máximo de los totales	53
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés que predomina en la muestra final	54
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema	55
Tabla 9. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción	57
Tabla 10. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos	58
Tabla 11. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés Centrado en el problema según sexo	59
Tabla 12. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción según sexo	60



Tabla 13. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos según sexo	61
Tabla 14. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema según edad	62
Tabla 15. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción según edad	63
Tabla 16. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos según edad	64
Tabla 17. Estrategia que predomina en el estilo centrado en el problema	65
Tabla 18. Estrategia que predomina en el estilo centrado en la emoción	66
Tabla 19. Estrategia que predomina en el estilo centrado en otros aspectos	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés que predomina en la muestra final	54
Figura 2. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema	56
Figura 3. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción.	57
Figura 4. Frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos	58

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de afrontamiento de estrés en ejecutivos de venta de una empresa comercial en el distrito de La Victoria. El estudio se efectuó con una muestra de 70 ejecutivos de venta que se encuentran entre los 18 a 55 años de edad, compuesto por el 45.7% del sexo masculino y el 54.3% del sexo femenino. El diseño de investigación es cuantitativo no experimental de tipo transversal a nivel descriptivo. El instrumento que se empleo fue el "Test de estilos de afrontamiento de estrés (COPE)" propuesto por Carver, Scheier, Weintraub (1989), adaptada para esta investigación por Salazar y Sánchez (1993). Este instrumento se encuentra conformado por 52 ítems de tipo disposicional el cual cuenta con tres estilos de afrontamiento de estrés, los cuales son, centrado en el problema, centrado en la emoción y centrado en otros aspectos. Así mismo, el instrumento se encuentra compuesto por catorce estrategias las cuales están distribuidas dentro de cada estilo. Afrontamiento directo (activo), planificación de actividades, supresión de actividades competitivas, retracción (demora) del afrontamiento y búsqueda del soporte social son las estrategias que conforman el estilo centrado en el problema. Para el estilo centrado en la emoción están búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva de la experiencia, aceptación, retomo a la religión y negación. Por último, análisis de las emociones, conductas inadecuadas y distracción (afrontamiento indirecto) son las estrategias que se encuentran dentro del estilo centrado en otros aspectos. Los resultados arrojados evidencian que los ejecutivos de ventas de la empresa comercial presentan una predominancia por el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema con un 67.1%, en segundo lugar con un 32.9% se encuentra el estilo centrado en la emoción y en tercer lugar el estilo centrado en otros aspectos con un 0%. En cuanto a las estrategias por cada estilo se obtuvo que para el estilo centrado en el problema la estrategia con mayor predominancia es la de supresión de actividades tiene una media de 3,2714, para el estilo centrado en la emoción la estrategia con mayor predominancia es la de retomo de

la religión con una media de 2,4857, para el estilo centrado en otros aspectos la estrategia con mayor predominancia es la de conductas inadecuadas con una media de 2,6429.

**Palabras clave:** Afrontamiento de estrés, estilo centrado en el problema, estilo centrado en la emoción, estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos, estrategias de afrontamiento.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the level of stress coping in sales executives of a commercial company in the district of La Victoria. The study was conducted with a sample of 70 sales executives who are between 18 and 55 years old, made up of 45.7% of the male sex and 54.3% of the female sex. The research design is non-experimental quantitative of transversal type at the descriptive level. The instrument that was used was the "Test of stress coping styles (COPE)" proposed by Carver, Scheier, Weintraub (1989), adapted for this research by Salazar and Sanchez (1993). This instrument is made up of 52 items of dispositional type which has three styles of stress coping, which are focused on the problem, focused on emotion and focused on other aspects. Likewise, the instrument is composed of fourteen strategies which are distributed within each style. Direct confrontation (active), planning of activities, suppression of competitive activities, withdrawal (delay) of coping and search for social support are the strategies that make up the style focused on the problem. For the emotion-centered style there is a search for emotional support, positive reinterpretation of experience, acceptance, return to religion and denial. Finally, analysis of emotions, inappropriate behaviors and distraction (indirect coping) are the strategies that are found within the style focused on other aspects. The results show that the commercial executives of the commercial company have a predominance of stress-coping style focused on the problem with 67.1%, secondly with a 32.9% is the style focused on emotion and third the style focused on other aspects with 0%. Regarding the strategies for each style, it was obtained that for the problem-centered style, the strategy with the highest predominance is the suppression of activities, with an average of 3.2714, for the emotion-centered style, the strategy with the highest predominance is the one of return of the religion with an average of 2.4857, for the style centered in other aspects the strategy with greater predominance is the one of inadequate conducts with an average of 2.6429.

Key words: Coping with stress, style focused on the problem, style centered on emotion, coping style focused on other aspects, coping strategies

## INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años la conducta y el comportamiento el ser humano ha sido de gran interés para la investigación en todo el mundo. En la actualidad uno de los temas más investigados es el estrés, quien no cuenta con una definición específica; sin embargo, se ha generado un concepto de este de manera negativa y más aún para las personas que no cuentan con el conocimiento adecuado para afrontar diversas situaciones de mayor exigencia o responsabilidad que suelen presentarse en la rutina del día a día, tomando en consideración que la población a la que se encuentra dirigida la investigación son ejecutivos de ventas de una empresa comercial donde se ven expuestos a grandes demandas de situaciones estresantes por los indicadores que se ven reflejados en el cumplimiento de objetivos mensuales.

Actualmente se considera al estrés como un conjunto de alteraciones que en su mayoría suelen ser provocadas por situaciones donde se implica gran exigencia por parte de la persona que no se encuentra dentro de sus estándares de tolerancia y que finalmente lo conllevan a generar una intranquilidad. El estrés se presenta como un agente desencadenante, ya que es una amenaza para armonía del ser humano. (Hans Selye, 1936).

Esta investigación se enfoca en los estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria, 2018.

Este trabajo se encuentra dividido por cinco capítulos, los cuales hacen mención a la realización de la investigación y el programa de intervención desarrollado para la mejora y potencialización e implementación de estilos y estrategias de afrontamiento de estrés adecuado.

Se hallará en el capítulo I, el planteamiento del problema, que se desarrolló para la investigación, en base a este, se planteó el problema general y los específicos,

que luego serán solucionados. Así mismo, se adiciono el objetivo general y los específicos, finalizando el capítulo con la justificación e importancia de la investigación.

Continuando con el capítulo II, se encuentra el marco teórico, que es la base de la investigación, dentro de este contexto se exponen los antecedentes que son estudiados de manera nacional como internacional. En el segundo subcapítulo se exponen las bases teóricas que son las que sustentan la investigación, donde se dan a conocer los significados de las variables, las teorías que respaldan la investigación y el instrumento psicométrico empleado. Finalizando con el capítulo se muestran las definiciones conceptuales donde se expone el concepto de la variable y su descomposición principal.

Continuando con el capítulo III, hallaremos a metodología utilizada para la investigación, el tipo de investigación, enfoque, diseño, la población, muestra, instrumentos, entre otros.

En el capítulo IV, se encontrará los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación del instrumento psicométrico, así como también, las discusiones, conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

Para finalizar en cuanto al capítulo V, se expone la intervención a través de un programa elaborado de manera secuencial, el cual tiene como objetivo fundamental el poder afianzar y mejorar los resultados obtenidos en la investigación.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Hoy en día en el ámbito profesional la situación nos arroja que un tercio del tiempo de una persona es empleado específicamente para el ámbito laboral. Si tomamos en cuenta la cantidad de tiempo (años, meses, días y horas) que suele emplearse en el trabajo y así mismo, la calidad de vida que se encuentra relacionada de manera directa con este, podemos entender que este suele incidir en la salud, no solo del mismo colaborador de manera personal sino también en su entorno social y familiar, haciendo referencia a lo último podemos mencionar que el estado de salud de un colaborador se encuentra conectado con la actividad laboral que pueda llegar a desempeñar y de las situaciones de demanda que ella exige. Liz Corona, (2006).

Aquellas actividades que desarrolla la persona en el ámbito laboral pueden encontrarse conducidas de estresores del ambiente físico como, por ejemplo, el ruido, la vibración, la iluminación de la misma oficina, o espacio físico de trabajo, que a su vez se ven acompañados por un exceso de horas (turnos de trabajo), exposición a riesgos, sobre recarga u otros aspectos personales que el colaborador no puede separar del ámbito profesional. En todo el mundo se ha realizado cambios en el aspecto laboral, sin embargo, estos cambios han llegado con diversos factores que pueden influenciar de manera directa o indirecta al mismo colaborador. Dichos factos son: nuevos sistemas de trabajo, transformación de relaciones laborales, cambios estructurales, mayor incertidumbre, aumento de trabajo cognitivo, entre otros. Esto dependerá del grado de intensidad en que se presente y de la percepción de cada colaborador; sin embargo, no quiere decir que la persona no se encuentre expuesta a sufrir enfermedades físicas y psicológicas. Peiró, (1993).

En base a lo mencionado con anterioridad se puede inferir que la salud puede llegar a deteriorarse o incluso perderse cuando una persona se encuentra expuesta a situaciones o condiciones inadecuadas en el ámbito laboral, el cual se puede evidenciar en alteraciones psicológicas, como es el estrés, depresión, falta de sueño, dolores musculares, cólicos estomacales, etc.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), En la última encuesta que se realizó a 2,200 sujetos en 19 departamentos del Perú, proyecta que el 58% de los peruanos presenta características de sufrir estrés y las consecuencias que este conlleva. Esto significa que 6 de cada 10 personas presentan síntomas del estrés su vida cotidiana. El estudio imprime que las mujeres alcanzan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Según la Organización Mundial de Salud (ONU, 2004), hace mención que para el 2021 la causa más importante que se presentará como interferencia para el desarrollo de las actividades en el trabajo será el estrés.

La palabra estrés ha sufrido muchos cambios en su definición a lo largo de los años y hasta el día de hoy no se ha llegado a un concepto con exactitud para poder definirla en su totalidad. Sin embargo, en la actualidad se considera al estrés como aquel grupo de alteraciones que suelen ser provocados por situaciones de gran exigencia de un rendimiento superior a lo normal que intranquilizan al bienestar de una persona. El estrés hoy se presenta como un agente desencadenante, dado que este es una amenaza contra la armonía del propio organismo generando en las numerosas consecuencias que suelen reflejarse en comportamientos específicos del ser humano. Hans Selye, (1936)

Las consecuencias negativas que son generadas por el estrés son controladas o minimizadas por un proceso al que se le denomina afrontamiento. Según Lazarus y Folkman (1986) el afrontamiento no es un estilo de personalidad que suele predominar en las personas, sino que, por el contrario, está compuesto por ciertas cogniciones y comportamientos que se manifiestan en respuesta a diversas situaciones demandantes denominadas estresores. El afrontamiento, puede llegar a ser conceptualizado como una serie de esfuerzos conductuales y

cognitivos que se encuentran direccionados a controlar, manejar, reducir, comprimir y controlar o tolerar las exigencias externas o internas de una específica situación estresante.

El análisis del término afrontamiento ha generado un concepto de distintos tipos de dimensiones dentro de la personalidad; a éstas se les conoce como estilos y estrategias. En cuanto a los estilos de afrontamiento se definen como aquellas predisposiciones que determinan cómo la persona actúa o reacciona a diversas situaciones y son dichos estilos los que a su vez eligen el uso de ciertas estrategias de afrontamiento.

A lo largo de los años se han propuesto diversos tipos de estilos y estrategias de afrontamiento de estrés, pero dentro de los cambios proponen los siguientes estilos de afrontamiento: a) estilos centrados en la emoción y b) estilos centrados en el problema. (Lazarus y Folkman, 1986) Sin embargo, años después se adiciona un estilo más a los ya mencionados anteriormente: a) estilos centrados en la emoción, b) estilos centrados en el problema y por último, c) estilos centrados en otros aspectos; se indica que los estilos son de suma importancia para el proceso de afrontamiento, pero que este es mucho más completo presentando catorce estrategias que acompañen a los tres estilos citados. Carver, Scheier y Weintraub, (1989).

En la empresa de rubro comercial del distrito de la Victoria, se puede evidenciar que los trabajadores (Ejecutivos comerciales), pasan por situaciones de gran demanda laboral debido a que deben cumplir con indicadores de manera mensual. Esto genera que desarrollen respuestas como agotamiento físico y mental, malestar corporal, dolores de cabeza frecuente, dolores estomacales, como también giros en la conducta como irritabilidad, problemas familiares y de pareja que son síntomas principales del estrés. Se considera que las principales causas por la que los colaboradores estén desarrollando dichos síntomas son el manejo de indicadores que se les exige mes a mes, la base de datos que manejan de manera grupal para el cumplimiento de metas, la tardanza, el ausentismo del personal y la exigencia del jefe inmediato. De no tomar medidas

al respecto la empresa podría sufrir con una alta rotación en el personal en dicha área por el cuadro de estrés que presentan sus colaboradores, el riesgo de que no se cumplan con las metas exigidas en el mes, que no se puedan cubrir los gastos de la empresa. Para combatir dicha situación es necesario desarrollar ciertas habilidades en los ejecutivos para generar una exigencia muy superior a lo normal.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cuál es la estrategia de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en el problema en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?
  
- ¿Cuál es la estrategia de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en la emoción en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?
  
- ¿Cuál es la estrategia de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado otros aspectos en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Identificar el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en el problema en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.
- Identificar las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en la emoción en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.
- Identificar las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado otros aspectos en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.

#### **1.4. Justificación e importancia**

El objetivo del presente trabajo es conocer cuál es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas de una empresa comercial, con la finalidad de encontrar qué estilo se desarrolla en mayor presencia considerando las estrategias que lo conforman. Se puede entender como la investigación minimizaría parte de las consecuencias que suelen presentarse en los ejecutivos que padecen de desgaste físico y emocional producido por el estrés.

El estrés no cuenta con una conceptualización definida; sin embargo, es uno de los peligros que se presentan dentro del ámbito laboral ocasionado por el exceso de demandas. La variable en mención se define como la capacidad para poder emplear diversas predisposiciones cognitivas y conductuales al momento de enfrentar alguna situación que demanda mayor esfuerzo o exigencia dentro de lo permitido por cada persona.

Cuando se tiene la capacidad para manejar adecuadamente los estresores que se presentan de manera situacional, podemos hablar de óptimos niveles de estilos de afrontamiento de estrés. En la empresa comercial los ejecutivos de ventas suelen pasar por demandas de gran exigencia debido al cumplimiento de indicadores de productividad establecidos mensualmente.

La investigación busca un gran aporte en el ámbito organizacional, en cuanto a la descripción de los resultados para poder reforzar aquellos estilos de afrontamiento de estrés que necesitan un mayor desarrollo donde los beneficiarios serían los colaboradores de la misma empresa comercial. Tiene relevancia porque permite que los jefes inmediatos tengan información para trabajar diferentes estrategias de afrontamiento frente a situaciones de gran exigencia o presión con los ejecutivos de ventas y así poder mejorar su desempeño para llegar a los objetivos establecidos por la organización.

La investigación daría a conocer la importancia de los estilos de afrontamiento de estrés que necesitan trabajarse en los colaboradores, contando así con personas que manejen situaciones demandantes sin dificultades físicas

(dolores de cabeza, espalda, dolores estomacales, etc.) ni psicológicas (irritabilidad, desmotivación y depresión), cumpliendo con lo establecido, ya que en caso contrario no se desarrollaría adecuadamente al capital humano provocando en la empresa obstáculos para su funcionamiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes**

Continuando con lo presentado, se detallará algunas investigaciones o estudios a nivel internacional y nacional que se han desarrollado y que sirven como sustento para respaldar la presente investigación.

##### **2.1.1. Internacionales**

**Santizo, (2014).** El propósito del estudio en mención fue determinar el nivel de estrés que se presenta en el ámbito laboral con el que cuentan los colaboradores de las instituciones bancarias en el municipio de Tacaná, San Marcos. La investigación es de tipo descriptiva. En esta investigación participaron 40 sujetos de 20 a 50 años tanto mujeres como varones. Para el estudio se utilizó una prueba psicométrica. Los resultados obtenidos arrojaron que los colaboradores de dicha institución presentan un grado de estrés medio con relación a situaciones demandantes en el trabajo. A su vez, arroja que el 22% de las personas evaluadas presentan porcentajes bajos, mientras el 73% presenta un nivel medio de estrés, dejando al 5% con altos niveles de estrés. La investigación llegó a la conclusión que para disminuir los niveles de estrés que presentan sus empleados, trabajaran en la implementación de estrategias de afrontamiento evitando el deterioro de habilidades en los colaboradores.

**Gonzales, (2014).** Realizó un estudio con la finalidad de conocer la relación que existe entre el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La investigación presentada fue de tipo descriptiva correlacional con un diseño de estudio explicativo. El instrumento empleado es la escala psicométrica de Apreciación del



Estrés, EAE de J.L. Fernández y M. Mielgo Robles. La muestra tomada para el estudio estuvo compuesta por 50 colaboradores de 25 a 50 años de edad. Los resultados de la investigación arrojan que existe una relación entre el estrés y el desempeño en el capital humano de la organización. A diferencia de los resultados que se obtuvieron en el área de ventas donde se aplicó el instrumento, nos muestran que no existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de sus colaboradores respaldado por el nivel de significancia de 0.71, por lo que el estrés no afecta en sus funciones diarias.

**Arreaga (2012).** En el artículo estrés laboral y salud de la Revista Médica de Chile, se presentó como objetivo el poder identificar las manifestaciones que se exhiben con el estrés laboral en la salud tanto física como mental. Se tomó una muestra de 264 ejecutivos chilenos de empresas del sector privado de Santiago. La muestra estuvo conformada por 119 Mujeres (45%) y 145 hombres (55%) entre las edades de 25 a 65 años. Los resultados del aporte arrojan que los indicadores de estrés que se encuentran conformados por salud física, mental y satisfacción laboral se encuentran significativamente correlacionados entre sí. Así mismo, no existen diferencias entre los hombres y las mujeres en cuanto a los indicadores de estrés salud mental y satisfacción laboral; sin embargo, si en la salud física ya que se indica que las mujeres sufren de más deterioros en la salud física a comparación de los hombres. Los síntomas que se evidencian con mayor frecuencia en las mujeres son dolor muscular en el cuello, cara o brazos, dolor y presión en el pecho, fatiga o mareos, estreñimiento o diarrea y dolores abdominales que no suelen ser productos del ciclo menstrual. También se observa que no hay diferencias significativas en cuanto a la cantidad de mujeres y hombres en los grupos de alto y bajo estrés, aunque cabe señalar que existen más mujeres en el primer grupo. Aun así el estudio toma en consideración que tanto hombres como mujeres

cuentan con las mismas estrategias de resolución de problemas y percepción del control.

**Castaño y León (2010).** En su estudio de título “Estrategias de afrontamiento de estrés y estilos de conducta interpersonal” tuvo como propósito describir el vínculo o relación entre estilos de conducta interpersonal y estrategias de afrontamiento de estrés. La muestra para este estudio estuvo conformada por 162 personas (125 mujeres y 37 varones), para ello se empleó dos instrumentos donde uno fue el Inventario de estrategias afrontamiento. Los resultados descriptivos de la investigación muestran la frecuencia de uso de las estrategias de afrontamiento. Según los resultados la estrategia más utilizada es la del apoyo social, siguiendo la de resolución de problemas, y dejando como las menos utilizadas a la retirada social y la evitación de problemas. El estudio arrojó que existen diferencias en las estrategias de afrontamiento que se suelen utilizar por los participantes en condiciones de evaluación (situación de estrés general – interpersonal). Los resultados de la investigación han dado como soporte el poder considerar a los estilos y estrategias de afrontamiento de estrés de manera complementaria ya que cada persona modifica sus estrategias según la situación en la que se encuentre.

**Marroquín y Guerra (2012).** En su estudio sobre “La evaluación del síndrome de Burnout en personas que trabajan en call center de Guatemala”, se tuvo el objetivo de conocer cuál es el nivel del síndrome de Burnout y cómo afecta a sus colaboradores del call center de Guatemala. La muestra fue de 80 personas tanto del sexo masculino y femenino entre los 18 y 42 años de edad. El instrumento utilizado para el estudio fue Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escalamiento de Likert para medir netamente los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción que se tiene con el trabajo. El 57% de la muestra se encuentra conformado por mujeres y el 43% por varones. El 30% de la

tiene 22 años, el 17% 20 años, el 10% 23 años, el 7% entre 24 y 28 años, dejando con un 3% a las edades restantes. Se encontró que el 27% de los colaboradores siente un agotamiento emocional una vez a la semana, el 20% unas pocas veces al mes, el 17%, una vez al mes o menos, el 17% pocas veces a la semana, el 17% todos los días, el 3% nunca y el 0% pocas veces al año o menos. Así mismo, tenemos como resultado que el 23% de la muestra se siente estresado una a tres veces a la semana, el 20% una vez a la semana, que el 17% no tan frecuente, 17% pocas veces en el mes, 7% una vez o menos al mes y el 7% nunca. La investigación concluye que el estrés hoy en día suele ser muy común siempre y cuando se encuentre en adecuadas proporciones, sin embargo, el síndrome Burnout produce en los trabajadores un cansancio emocional, físico y mental que los conduce a la falta de motivación, desgano y presencia de enfermedades físicas.

### **2.1.2. Nacionales**

**Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017).** Realizaron una investigación con el objetivo el que se pueda percibir los estilos de afrontamiento de estrés e inteligencia emocional que emplean las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana. La investigación es cuantitativa, descriptiva, transaccional, correlacional, no experimental. Se utilizó el instrumento psicométrico del COPE de Carver para medir afrontamiento al estrés. La muestra tomada para la evaluación fue de 150 mujeres ejecutivas de Lima Metropolitana que se encuentran entre los 20 y 60 años de edad. Los producto del estudio demuestra que el 67% de las ejecutivas de Lima Metropolitana tienen un estilo de afrontamiento de estrés centrado en el Problema, lo que quiere de decir que enfrentan de manera directa el problema que produce en ellas malestar, mientras que el 33% restante cuenta con un estilo de afrontamiento de estrés Centrado en la emoción, demostrando que adoptan un estilo inadecuado y pasivo frente al problema, pudiendo generar aspectos negativos emocionales y de

productividad laboral. La investigación nos muestra que las mujeres que se enfocan en la solución del problema tienden a generar una mayor capacidad para manejar sus emociones, habilidad para relacionarse con el entorno que las rodea y poder adaptarse a nuevas situaciones. Por otro lado las mujeres que se centran en el estilo enfocado en la emoción, muestran una gran capacidad para manejar el estrés, habilidad en sus relaciones con el entorno y cuentan con mayor conciencia en sus capacidades y limitaciones. A su vez, también se observa que existe una relación entre ambos estilos de afrontamiento al estrés (Centrado en el problema y Centrado en la emoción), entre las ejecutivas de Lima que tienen entre 25 y 45 años. El estudio se enfocó en las ejecutivas mayores a 45 años donde se pudo observar una relación significativa entre el estilo de afrontamiento de estrés enfocado en la emoción y la inteligencia emocional.

**Salirrosas y Rodríguez (2015).** La presente investigación se basa en el estrés en el trabajo y el desempeño de los asesores de banca por teléfono que laboran en el centro de contacto BCP-Sede La Esperanza, 2015. La investigación realizada fue de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó una muestra conformada por un total de 175 colaboradores. Los resultados de la investigación arrojan que el nivel de estrés se determina por ser “elevado” con un 69%, “promedio” con un 21%, y “bajo” con un 10%. Se observa también que según el nivel de estrés que suelen presentar los colaboradores existe un 64% que mantiene un desempeño “Deficiente” debido al alto nivel de estrés, un 16% que mantiene un desempeño laboral “Eficiente” ya que el nivel de estrés es promedio y por último un 10% tiene un desempeño “Eficiente” donde los niveles de estrés que se presentan son bajos a comparación del anterior. Se puede evidenciar que se presenta una relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los asesores de banca del BCP distrito de La Esperanza, debido a que a mayor nivel de estrés en los asesores menor será el rendimiento del desempeño laboral.

**Villegas (2017).** En su investigación de título “Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017” tuvo como objetivo identificar los niveles de afrontamiento de estrés y el clima laboral de acuerdo a sus dimensiones, edad y sexo. La investigación es explicativa y el diseño es no experimental. La muestra obtenida fue de 276 colaboradores del área de call center, de sexo femenino y masculino que se encontraban entre las edades de 18 y 45 años. El instrumento que se utilizó en cuanto a la variable de estudio “afrontamiento de estrés” fue el cuestionario de COPE de Carver adaptada por Pajuelo (2011). Los resultados arrojados por la investigación nos indican que existe una relación significativa entre ambas variables. Se observa que el estilo de afrontamiento de estrés con mayor porcentaje en la muestra estudiada es el de Centrado en las emociones con un 47.5% seguido del Centrado en el problema con un 38% y por último el Centrado en otros aspectos con 14.5%. Podemos decir entonces que los colaboradores utilizan las siguientes estrategias para poder sobre llevar situación de mayor exigencia: (Búsqueda de soporte emocional, Acudir a la religión, Reinterpretación positiva y desarrollo personas y Análisis de las emociones). De acuerdo a los estilos de afrontamiento según sexo se evidencia que para las mujeres el estilo que predomina es el Centrado en las emociones con un 69.5% y que para el sexo masculino es el estilo Centrado en el problema (Afrontamiento activo, Planificación, Búsqueda de apoyo social y Postergación de afrontamiento), con un 45.2%. Sin embargo, en cuanto al rango de edad según estilos de afrontamiento de estrés, de 18 a 25 años y de 31 a 35 años de edad el estilo de afrontamiento de estrés predominante es el Centrado en el problema con un porcentaje de 44,3% y 37,3%. Para los rangos 26 a 30 años, 36 a 40 años de edad y de 41 a 45 años el estilo de afrontamiento de estrés que utilizan es el centrado en las emociones con el 53,2%, 58,1% y 50%.

**Quispe (2016).** El presente trabajo tuvo como objetivo específico determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores de una empresa privada. El estudio realizado fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, correlacional, comparativo. La muestra tomada se encuentra conformada 168 trabajadores del sexo femenino y masculino de una empresa privada en Lima. Se aplicaron instrumentos psicométricos para poder medir ambas variables. Los resultados que se evidencian en el estudio arrojan que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral. Según las características sociodemográficas el 55.4% de la muestra de trabajadores pertenece al sexo femenino y el 44.6% pertenece al sexo masculino. En cuanto a la frecuencia y porcentaje de estrés laboral, 147 trabajadores presentan un bajo nivel de estrés con un 87.5%, 13 trabajadores presentan un nivel intermedio de estrés con un 7.7% dejando a 8 trabajadores presentando estrés con un 4.8%. Sin embargo, también se observa que no existen diferencias significativas entre el estrés laboral según género, ya que el nivel de significancia es de 0.473.

**Torres (2014).** El estudio titulado “La influencia de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG financiera asociación de mujeres en acción (AMA), 2014” tuvo como objetivo determinar si el nivel de estrés laboral afecta de manera directa al desempeño laboral de los trabajadores de la financiera “AMA”. Se utilizó una muestra pequeña de 80 colaboradores. El método para la investigación fue analítico que les permite separar algunas partes del todo para poder someterlas a estudios de manera independiente. Los instrumentos empleados fueron la encuesta y la observación. Los resultados de la investigación arrojaron que el estrés se encuentra estrechamente vinculado con el desempeño que emplean los trabajadores en sus funciones diarias, esto se sostiene debido a que el estrés es producto de la relación que tiene el propio

colaborador con el entorno (laboral) donde se encuentran los estímulos estresores amenazantes.

## **2.2. Bases teóricas**

En esta investigación se han presentado diversas teorías, definiciones, modelos y posturas con la finalidad de aportar conocimiento sobre los estilos de afrontamiento de estrés, como también de sus estrategias que son parte de su composición.

### **2.2.1. El estrés**

Según Orlandini, (1999), la palabra estrés se utiliza de manera confusa y cuenta con significados múltiples. Se define estrés como el agente, estímulo, factor que lo genera o estresor y que da lugar a una respuesta de tensión. Así mismo, genera una definición de estresor a los estímulos que suelen provocar una respuesta biológica o psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que suelen convertirse en enfermedades.

Stora, (1991), el estrés está siendo considerado como una nueva enfermedad de la civilización, la palabra estrés viene de la palabra “stringere”, que significa apretar, estrechar, oprimir, aquellos sentimientos que te generan algún tipo de angustia. Otra palabra derivada de esta es el sentimiento de impotencia que se experimenta ante una situación penosa. A partir del siglo XVII la palabra se utilizó para poder expresar privación, problemas, etc. Pero en el siglo XVIII se pasa de conocer las consecuencias emocionales del estrés a la causa del origen; es decir, la fuerza, la presión, la carga que produce una tensión a corto o mediano plazo generando así dichas consecuencias mencionadas. La palabra estrés suele acompañarse del vocablo “strain” que significa tensión excesiva que conduce al desequilibrio. El término en mención es considerado como el resultado de aquel agente psicológico o físico, o ambos; llamado “estresor” por Hans Selye. Las personas que se

encuentran en dicha situación pueden padecer consecuencias biológicas, mentales y psíquicas donde la acción puede ser aguda o permanente. Años después, Selye menciona que la respuesta al estrés no era específica y planteo un síndrome de adaptación, y en el año 1974 menciona dos conceptos diferentes a considerar:

- a) El eustrés, conocido como estrés positivo, que no produce consecuencias graves en la salud o psicológicas, por lo contrario, te ayuda a afrontar situaciones de gran demanda.
- b) El distres, conocido como estrés negativo. Dicho estrés genera enfermedades psicológicas y físicas que en ocasiones suelen ser irremediables.

#### **2.2.1.1 Tipos de estrés**

Así mismo, El Sahili, (2010), menciona que cada persona puede reaccionar de distinta manera al estrés y a las situaciones que este genera, por ello clasificaremos según grado de intensidad y tiempo:

##### **2.2.1.1.1 En base a tiempo:**

Estrés temporal: Es el más común, y se caracteriza por presentarse en periodos cortos de tiempo, aunque pueden intensificarse en algunas ocasiones, por ejemplo, cuando se debe entregar algún trabajo pendiente. Los estados de humor son cambiantes, leves dolores de cabeza y musculares y ante la falta del estímulo estresor desaparece rápidamente.

Estrés permanente: Es donde el individuo vive situaciones muy estresantes con grandes y continuas preocupaciones que pueden causar complicaciones en su día a día y padecer de enfermedades graves.



#### **2.2.1.1.2 En base a la intensidad:**

Estrés ligero: Aquel que no ocasiona complicaciones psicológicas o físicas graves y del cual la persona puede llegar a salir de manera fácil.

Estrés grave: Aquel que puede ocasionar efectos severos de desbalances psicológicas o físicos y del cual no se puede salir de manera tan fácil debido a la fuerza que tienen los estresantes al que se es expuesto.

#### **2.2.2. Afrontamiento de estrés**

Según Frydenberg y Lewis, (1997), definen el afrontamiento de estrés como una manera adicional de gestionar a nivel afectivo y cognitivo una respuesta ante una situación de gran demanda de nuestro medio o entorno. Dichas acciones que toma el ser humano sirven como restaurador del equilibrio y tiene como objetivo el poder reducir o minimizar las consecuencias o repercusiones negativas que puede tener el organismo de la persona que se encuentra expuesto ante dicha situación demandante.

#### **2.2.3. Modelos de afrontamiento de estrés**

En el lenguaje científico existen diferentes modelos que pueden explicar la interacción que existe entre el estrés y el afrontamiento, estas pueden ser agrupadas en tres aspectos principales: a) la respuesta, b) la interacción y c) el estímulo. Lazarus y Folkman, (1986).

Se ha expuesto que en relación a la naturaleza de las estrategias de afrontamiento están las estables, las cuales son parte de la forma de comportarse de la persona, es decir, que existen una serie de estrategias fijas que acompañan a lo largo de la vida al sujeto. Existen modelos teóricos modernos donde se pone énfasis en que el afrontamiento es visto desde una figura disposicional (estable) y situacional (temporal),

dependiendo de la exigencia del contexto. El primer tipo de estrategias planteadas está relacionado a las dimensiones de la personalidad, haciendo que el sujeto ante demandas del entorno responda de acuerdo a las características de su propia personalidad. Las estrategias temporales son las características situacionales o de contexto para hacer uso de una estrategia. Es por ello que Lazarus y Folkman, (1986) mencionan que el estado cambiante y dinámico es una característica incuestionable del afrontamiento.

#### **2.2.4. Modelo de afrontamiento de Lazarus y Folkman**

Para Lazarus y Folkman, (1986) presentaron que los esfuerzos que se realizan de manera conductual y cognitiva son cambiantes, los cuales tienen demandas muy específicas que pueden ser internas y externas, que en oportunidades suelen ser necesarias.

Por ende, se entiende como afrontamiento al estrés, los recursos, estrategias y habilidades de afrontamiento, ya que desempeña un rol como intercesor entre las situaciones que demandan estrés y los agentes estresores.

Cuando el sujeto se encuentra expuesto ante una situación estresante o algún tipo de problemática evalúa cuales son los recursos disponibles para poder enfrentarse a dicha situación de amenaza. Es aquí donde la persona pone en acción ciertas estrategias ya sean cognitivas o de comportamiento con el fin de controlar la situación y generar tranquilidad.

Estos mecanismos de afrontamiento ayudan a que la persona pueda manejar las situaciones estresantes que suele pasar el índice de normalidad permitido por cada sujeto, a su vez también mantiene el equilibrio emocional en las respuestas que podamos mostrar frente a al contexto. En el modelo se expone que cada persona tendrá una manera diferente de poder afrontar el estrés. Existen diversos factores que

suelen determinar cuáles serán los mecanismos de afrontamiento que va emplear el sujeto, como por ejemplo los recursos relacionados con el estado físico, la salud y las creencias existenciales.

Lazarus y Folkman, (1986) manifestaron que la conducta de afrontamiento de las personas puede ser ambientales o personales, ya que son las características personales las que ayudan a seleccionar que estrategia utilizar. Mientras se tenga el control de cuál es la estrategia a seguir será más efectiva la solución ante la situación estresante.

El modelo de afrontamiento de estrés de Lazarus y Folkman menciona que el proceso de afrontamiento de estrés regula las consecuencias negativas de este. El modelo presenta dos tipos de afrontamiento. El primero se direcciona a la emoción, es cuando el sujeto no puede modificar la situación amenazante en la que se encuentra.

Por lo que suele recurrir a los procesos cognitivos para minimizar el estrés, entre ellos se encuentra la evitación, atención selectiva, distanciamiento, extracción de las enseñanzas del suceso negativo y comparaciones positivas. El segundo esta direccionado al problema, aquí el sujeto después de realizar una evaluación a las condiciones, las califica como susceptibles de cambio, buscando una solución. Para Oblitas, (2009) el estilo de afrontamiento centrado en el problema tiene la finalidad de centrarse en el problema que se encuentra causando el malestar, en cambio, el estilo de afrontamiento centrado en la emoción tiene como finalidad regular el estado emocional ante el problema. Con el pasar del tiempo se han realizados modificaciones en cuanto a los factores que componen cada estilo eh incluso se ha añadido un modelo adicional pero la base siempre ha surgido del modelo de Lazarus y Folkman, (1986).

### **2.2.5. Modelo de afrontamiento de Frydenberg y Lewis**

El modelo que plantea Frydenberg y Lewis (1997), se apoya en la teoría de Lazarus, definiendo la variedad de gestiones a nivel cognitivo y afectivo que aparecen como respuesta a un estresor específico, con el objetivo de generar en la persona un estado de bienestar. Según esta conceptualización el afrontamiento nace según las demandas que aparecen en el medio donde el sujeto se relaciona o convive. El afrontamiento tiene como fin el poder controlar al estresor para que el sujeto pueda adaptarse a las exigencias de la situación. Este modelo se enfoca en la reevaluación de los resultados. Las personas evalúan las consecuencias de su decisión y con ello sus respuestas generando una nueva. Frydenberg y Lewis (1997), generan un modelo que se encuentra conformado por tres estilos de afrontamiento:

- Resolver el problema: Consiste en solucionar el problema mediante actitudes positivas, utilizando las estrategias como centrarse en el problema, involucrar amigos, esforzarse, tener éxito, fijarse en lo positivo, buscar pertenencia, reservarlo para sí, buscar actividades relajantes y distraerse.
- Referencia a otros: Se caracteriza por enfrentar la demanda a través de apoyo social. Aquí se utilizan las siguientes estrategias: buscar apoyo espiritual, acción social, buscar apoyo social y buscar ayuda profesional.
- No productivo: Lo que define a este estilo es la incapacidad para poder enfrentar las demandas que ocurren en el medio, generando que el sujeto no pueda resolver el problema que le causa intranquilidad. Las estrategias que conforman este estilo son: buscar pertenencia, falta de afrontamiento, preocuparse, hacerse ilusiones, ignorar el problema, falta de afrontamiento, reservarlo para sí, reducción de la tensión, y autoinculparse.

### 2.2.6 Modelo de Carver

Según Carver (1994), mencionó en este modelo que existen estrategias de afrontamiento las cuales son independientes del contexto; es decir, que la forma de afrontamiento que se emplea dependerá de los elementos que se presenten en la situación como también de la personalidad. Manifiesta también que las personas pueden llegar a tener un solo estilo de afrontamiento el cual puede ser estable; sin embargo, también menciona que las personas pueden llegar a modificar el estilo de afrontamiento de estrés al cual ya se encuentran adaptados con el fin de saber lidiar con la situación estresante.

Por ello indicó que el afrontamiento es una respuesta que presenta el sujeto de manera conductual y cognitiva que se genera ante cualquier situación estresante y que dicha respuesta será de acuerdo a las experiencias anteriores. El autor nos enseña una visión mucho más amplia sobre los estilos de afrontamiento ya que manifiesta una serie de posibilidades para responder ante diferentes situaciones porque de no tener buenas estrategias de afrontamiento se puede desencadenar inestabilidad mental, psicológica y física. Carver,( 1994).

Carver, Scheier y Weintraub (1989), aluden que el afrontamiento de estrés centrado en la emoción, centrado en el problema y otros aspectos cuenta con subdivisiones llamadas estrategias.

Se está utilizando el instrumento adaptado por Salazar y Sánchez (1993), que tiene la constitución de Carver, Scheier y Weintraub (1989), tanto en su agrupación de estilo como en las subdivisiones (estrategias):

- a) Estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema:
  - Afrontamiento directo (Activo).
  - Planificación de Actividades.
  - Supresión de actividades competitivas.

- Retracción (demora) del afrontamiento.
- Búsqueda del soporte social.
- b) Estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción:
  - Búsqueda de soporte emocional.
  - Reinterpretación positiva de la experiencia.
  - Aceptación.
  - Retorno a la religión.
  - Negación.
- c) Estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos:
  - Análisis de las emociones.
  - Conductas inadecuadas.
  - Distracción (Afrontamiento Indirecto).

## **2.3. Definición conceptual**

### **Estilos de afrontamiento**

El estilo de afrontamiento de estrés es el proceso que regula y dirige las emociones y pensamientos, interviniendo en las respuestas (conducta) que generamos al momento de enfrentarnos ante una situación estresante, siendo dichas respuestas adaptables según el contexto al que se encuentra expuesto el sujeto. Estas respuestas que presentamos son rasgos pertenecientes a nuestra personalidad. Carver, (1994).

### **Estrategias de afrontamiento**

Según Carver (1994), se conceptualizan como las actividades efectivas que generan un cambio en situaciones problemáticas, donde se busca la solución directa del problema o la eliminación de sentimientos negativos. Las estrategias van a ir modificándose y cambiando según la demanda del entorno.

## **Afrontamiento de estrés**

Según el modelo de Carver (1994), el afrontamiento al estrés es una respuesta que presenta el sujeto de manera conductual y cognitiva que se genera ante cualquier situación estresante y que dicha respuesta o reacción será de acuerdo a las experiencias anteriores, es decir las apreciaciones que se tiene sobre nuestras habilidades para manejar la situación y las motivaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño utilizado**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El siguiente estudio se ha elaborado según el tipo de investigación descriptiva, debido a que se busca detallar las propiedades, los perfiles o características, de los sujetos, grupos, comunidades o cualquier tipo de fenómeno que se desee someter a un análisis. Quiere decir que solo se pretende recoger de manera detallada información de la variable de estudio. Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

##### **3.1.2. Enfoque de investigación**

El enfoque ha trabajado es cuantitativo ya se utilizó la recolección y análisis de datos para poder responder a las preguntas de la investigación a través de índices numéricos y así poder contar con la exactitud de patrones de comportamiento de la población. Este tipo de enfoque es positivista, busca conocer una realidad, se aplica una lógica deductiva ya que parte de lo general hacia lo particular. Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación corresponde a ser no experimental, debido a que no se procederá a manipular la variable de estudio, aquí no se generará ninguna situación; sino que por lo contrario se percibirán situaciones ya existentes en el entorno que no son provocadas específicamente para la investigación. Aquí la variable de estudio no se puede manipular ni influir en ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.



Es también de corte transversal, debido a que se trabajará en un tiempo determinado y en un único momento con grupos de estudio distintos, donde la finalidad es poder analizar la variable y su incidencia en el momento dado. Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

La población estuvo constituida por 100 ejecutivos de ventas de ambos sexos, femenino y masculino, entre los 18 y 52 años de edad que se encuentran laborando en una empresa comercial ubicada en el distrito de La victoria en el presente año 2018. (Base de datos - Área de Selección y Desarrollo, 2018).

**Tabla 1**

*Ejecutivos de ventas de una empresa comercial.*

	Población	%
Ejecutivos comerciales	100	100
Total	100	100

Fuente: Base de Datos de Área de Selección y Desarrollo de la empresa comercial.

#### 3.2.2. Muestra

La investigación utilizó una muestra censal debido a que se aplicara el instrumento al total de sujetos que equivalen a la población. El estudio estuvo compuesto por 70 ejecutivos comerciales (vendedores entre hombres y mujeres de determinadas edades, para llevar a cabo el estudio se hizo la solicitud al gerente general de la empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria, la respuesta fue positiva ya que se otorgó el permiso para proceder con la aplicación del instrumento y la evaluación de manera masiva en los cambios de turno de cada área de

ventas. La empresa facilitó el ambiente adecuado dentro de sus instalaciones con la finalidad de que la muestra evaluada tenga las condiciones necesarias de desarrollar correctamente el instrumento.

**Tabla 2.**

*Distribución de la muestra, de una empresa comercial de La Victoria, 2018.*

	Características	Cantidad	Porcentaje %
Sexo	Masculino	32	45.7
	Femenino	38	54.3
Edad	18 a 20	7	10
	20 a 25	31	44.3
	25 a 30	19	27.1
	30 a 35	4	5.7
	35 a 40	1	1.4
	40 a 45	2	2.9
	45 a 50	2	2.9
	50 a 55	4	5.7
Estado Civil	Soltero	55	78.6
	Casado	7	10
Permanencia	5 meses	46	65.7
	6 meses	7	10
	1 año	9	12.9
	1 año 3 meses	5	7.1
	1 año 6 meses	2	1.4
	2 años a mas	1	2.9
Turno	9:00am a 3:00pm	38	54.3
	3:00pm a 9:00pm	32	45.7
Ingreso Económico	S/. 930.00	36	51.4
	S/. 1000.00	12	17.1
	S/. 1100.00	9	12.9
	S/. 1300.00	3	4.3
	S/. 1400.00	2	2.9
	S/. 1500.00	5	7.1
	S/. 1600.00	0	0
	S/. 1700.00	3	4.3

Se observa en la tabla 2 la distribución de los datos de la muestra en estudio, a su vez las cantidades correspondientes al igual que los porcentajes según las características sociodemográficas.

### **3.2.3. Muestreo**

Cabe mencionar que se trabajó con un muestreo no probabilístico intencional debido a que no se utilizó las reglas del azar, por ende, una de las restricciones es que no se podrá generalizar los resultados a la población de estudio. De forma específica se está utilizando el muestreo probabilístico de jueces ya que se tomará en cuenta el juicio del investigador.

## **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización**

### **Afrontamiento de estrés**

Como ya se ha conceptualizado el afrontamiento de estrés es la respuesta que presenta la persona de manera cognitiva y conductual ante determinada situación o estresor donde el sujeto suele actuar de forma particular o específica según sus experiencias pasadas y su propia personalidad Carver, (1994).

#### **3.3.1. Operacionalización de la variable**

Para poder entender como estudiaremos la variable en mención “afrontamiento de estrés”, nos daremos soporte en la formación de ésta utilizando el instrumento psicométrico para su medición.

Descomponerlo detalladamente nos ayudará a entender con mayor precisión la investigación.

**Tabla 3.**  
Operacionalización de la variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Estilos	Estrategias	Indicadores	Ítems	Escala de interpretación	Nivel de medición
Afrontamiento de estrés	Según Carver (1994).”Es una respuesta que presenta el sujeto de manera conductual y cognitiva que se genera ante cualquier situación estresante y que dicha respuesta será de acuerdo a las experiencias anteriores”.	Son Las Mediciones Obtenidas a través De Las Puntuaciones Del Cuestionario De Afrontamiento De Estrés De Cope (1898), versión disposicional de Salazar y Sánchez. (1993)	Centrado en el problema	Afrontamiento directo (Activo).	Realizo actividades que me hacen olvidar el problema.	1,14,27,40	Bajo: 11 a menos Medio: 12 a 14 Alto: 15 a mas	Ordinal.
				Planificación de Actividades.	Tiene alternativas para el problema.	2,15,28,41		
				Supresión de actividades competitivas.	No dejo que otras actividades interfieran en el problema.	3,16,29,42		
				Retracción (demora) del afrontamiento.	Me demoro en actuar para no crear problemas peores.	4,17,30,43		
				Búsqueda del soporte social.	Busco experiencias de otros para actuar ante mi problema.	5,18,31,44		
			Centrado en la emoción	Búsqueda de soporte emocional.	Hablo con amigos de mis sentimientos para hallar una solución.	6,19,32,45	Bajo: 9 a menos Medio: 10 a 11 Alto: 12 a mas	
				Reinterpretación positiva de la experiencia	Saco lo mejor de la situación y aprendo del problema.	7,20,33,46		
				Aceptación.	Aprendo a sobrellevar el problema, convivo con la idea de que forma parte de mí día a día.	8,21,34,47		
				Retomo a la religión.	Busco ayuda en Dios y rezo más de lo habitual.	9,22,35,48		
				Negación.	Trato de negar todo, haciendo como si no hubiese tenido un problema.	11,24,37,50		
			Centrado en otros	Análisis de las emociones	Expreso mis emociones con otros para sentirme mejor.	10,23,36,49	Bajo: 6 a menos Medio: 7 a 8 Alto: 9 a mas	
				Conductas inadecuadas	Dejo de lado mis acciones y metas para resolver el problema.	12,25,38,51		
				Distracción (Afrontamiento Indirecto).	Realizo acciones como dormir, ver televisión o pensar en otras cosas para no enfocarme en el problema.	13,26,39,52		

En la tabla 3 se puede apreciar cómo se descompone la variable en estudio desde su definición conceptual hasta su formación interna, estilos y estrategias.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

#### **3.4.1. Técnicas**

La técnica empleada para el presente estudio fue la aplicación del instrumento psicométrico, el cual tiene procedimientos estandarizados y adaptados, de tal forma que se encuentran estructurados por ítems.

#### **3.4.2. Instrumento**

El instrumento que se empleó en la investigación fue el test de Estilos de afrontamiento de estrés (COPE) de los autores Carver, Scheir y Weintraub (1989), traducido por Salazar (1993) empleado en la investigación. Es un instrumento que tiene como finalidad averiguar cómo los sujetos reaccionan o responden cuando se deben enfrentar a situaciones difíciles o estresantes. El instrumento cuenta con tres modos o estilos de afrontamiento de estrés: afrontamiento de estrés centrado en el problema, afrontamiento de estrés centrado en la emoción y afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos, estos se encuentran distribuido en trece estrategias de afrontamiento y cuenta con 52 ítems de forma dicotómica rectados en primera persona.

La persona que aplique el instrumento debe ser un profesional que cuente con los conocimientos acerca del test y será el mismo quien brinde las indicaciones, mencionando que las respuestas no son buenas o malas sino de acuerdo a criterio personal y que las alternativas son de afirmación o negación. Así mismo, deberá de recalcar que no se tiene que dejar respuestas en blanco con el objetivo de sacar los puntajes de manera exacta y real.

## **Ficha Técnica**

**Nombre:** COPE, Test de Afrontamiento de Estrés.

**Autores:** Carver, Scheir y Weintraub (1989).

**Adaptación Peruana:** Casuso (1996).

**Procedencia:** Traducido por Salazar y Sánchez (1993).

**Tipo de instrumento:** Cuestionario.

**Aplicación:** La aplicación puede ser individual o colectiva.

**Ámbito de aplicación:** 16 años a más.

**Duración:** 20 minutos aproximadamente.

**Significación:** Estilos y estrategias de afrontamiento de estrés

**Numero de ítems:** 52 ítems.

**Dimensiones que evalúa:** Afrontamiento de estrés Centrado en el problema, Afrontamiento de estrés Centrado en la emoción, Afrontamiento de estrés Centrado en otros aspectos.

**Descripción:** Este instrumento psicométrico está formado por 52 ítems respuestas de tipo dicotómica:

- a) Nunca (NO).
- b) Siempre (SI).

La finalidad del cuestionario de estilos de afrontamiento de estrés, es poder averiguar cómo las personas hacen frente a contextos difíciles o estresantes. Con dicho propósito Carver y colaboradores han de construir dicho cuestionario que comprende de trece estilos o modos de reacción ante el estrés; los ítems alternativos de cada estilo indican que

cosa que hace o siente con mayor frecuencia la persona cuando se encuentra ante tal situación estresante.

El cuestionario trata de determinar cuáles son las alternativas que predominan en el sujeto. Las respuestas se encuentran organizadas en una escala de trece estrategias de afrontamiento de estrés. Del instrumento Afrontamiento de estrés (COPE) de Carver, Scheir y Weintraub, (1989), adaptador por Salazar (1993) rescatamos los siguientes estilos y estrategias:

#### **Estilo de afrontamiento centrado en el problema:**

Dicho estilo tiene como objetivo manipular o controlar el problema que le viene generando malestar al sujeto. Este estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Afrontamiento directo (Activo).
- Planificación de Actividades.
- Supresión de actividades competitivas.
- Retracción (demora) del afrontamiento.
- Búsqueda del soporte social.

#### **Estilo de afrontamiento centrado en la emoción:**

Dicho estilo no busca modificar la situación, sino que por lo contrario busca un alejamiento transfiriendo la responsabilidad, sin embargo, controla las emociones ante el problema. Este estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Búsqueda de soporte emocional.
- Reinterpretación positiva de la experiencia.
- Aceptación.
- Retomo a la religión.
- Negación.

### **Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos:**

Dicho estilo se encuentra compuesto por las siguientes estrategias de afrontamiento:

- Análisis de las emociones.
- Conductas inadecuadas.
- Distracción (Afrontamiento Indirecto).

### **Frecuencia de afrontamiento**

Para determinar cuál es la frecuencia de empleo del mecanismo de afrontamiento, debe tomarse en cuenta aquellas estrategias que se presentan en reiteradas situaciones de manera constante, ya que estaría indicando que son las formas más frecuentes de afrontar las cargas de estrés, por parte de la persona.

### **Material de aplicación**

- 1 manual de instrucción.
- Protocolo de preguntas.
- Hojas de respuesta.
- Lapiceros.

### **Normas de aplicación**

#### **a) Preparación**

Al momento de realizar la aplicación del test, el evaluador debe tener en su poder lapiceros y material adicional en caso los participantes no cuenten con ello o comentan algún error al responder.

Debe contar con el material al alcance y necesario especificando de forma clara, fácil y comprensible las instrucciones. No existe un tiempo límite, sin embargo, lo considerable es no pasarse de los 20 minutos aproximadamente.



#### b) Presentación inicial

Antes de proceder con la entrega del instrumento, se debe de dar una pequeña introducción sobre el desarrollo de la investigación. De manera inicial los ejecutivos de ventas deben conocer que es lo que se encuentran por resolver y cuál es la finalidad del test. Se les hace mención de que los datos que se puedan recolectar al igual que los resultados se expondrán de manera grupal, por lo que la identidad de cada uno de ellos será resguardada.

#### c) Instrucciones

Se procede con la entrega del cuestionario, indicándoles que en la hoja de respuesta tendrá que colocar un aspa bajo el número que corresponda. Se le dice: nuestro interés es conocer como las personas responden cuando suelen enfrentar situaciones complicadas, estresantes o difíciles. El objetivo del cuestionario es identificar qué cosas suele hacer o sentir con mayor frecuencia cuando se enfrenta a una determinada situación. Lo más probable es que encuentre situaciones que requieran de diferentes respuestas, pero debe de pensar en los QUE MAS USA. Es importante que la persona no olvide de contestar todas las preguntas, estas deben ser respondidas con las alternativas:

- Nunca (No).
- Siempre (Si).

Al culminar con el tiempo se recogerá los instrumentos cerciorándonos de que todos los datos se encuentren completos para que no se tengan inconvenientes al momento de procesar la información en la base de datos

Para finalizar, se agradece a los participantes por el apoyo proporcionados.

## **Validez y Confiabilidad**

Salazar y Sánchez (1993) han encontrado niveles significativos en el Coeficiente de Confiabilidad Alfa en las trece estrategias, con un rasgo de posibles valores para las estrategias de 4.16. Mientras que el Coeficiente de Correlación entre las estrategias disposicionales del instrumento tiene correlaciones mayores a .26 significativas a un nivel  $p < 0.01$ .

## **En sus inicios**

La validez del instrumento (COPE), fue realizado por Carver (1898), a través de un análisis factorial de los resultados de 978 estudiantes de la Universidad de Miami. El estudio arrojó 12 factores con valores mayores a 1.0, y uno con carga factorial menor a 0.30 que no fue incluido en el resultado final. De igual manera los criterios teóricos del constructo llegaron a obtener 0.42 de aceptación lo que hace que cuente con validez.

Así mismo, Carver (1898), obtuvo la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de consistencia alfa de Cronbach, el cual fue examinado por cada escala. Los valores que arrojaron fueron altos, entre 0.60 y 0.92, a excepción de una que llegó a obtener un valor de 0.45.

En Perú, Casuso (1996), hizo la adaptación del cuestionario de estilos de afrontamiento de estrés (COPE) en una versión disposicional, para ello aplicó el instrumento a 817 sujetos (estudiantes) de una Universidad Privada de Lima Metropolitana y otra del estado. Al realizar la validez se pudo encontrar una composición de trece escalas mayores a 1.1 mediante el análisis de rotación varimax con cargas factoriales agradables. La confiabilidad se adquirió a través del alfa de Cronbach arrojando el 0.68 para el afrontamiento centrado en el problema, 0.75 para el afrontamiento centrado en la emoción.

## Del piloto

En la presente investigación se trabajó con los puntajes directos de la prueba piloto que se encontraba conformaba por 30 sujeto; así mismo, con la puntuación mínima y máxima para la obtención de los baremos.

**Tabla 4**

*Estadísticos de los puntajes totales del piloto.*

	CP	CE	CA
Mínimo	9.00	8.00	5.00
Máximo	16.00	13.00	9.00

Nota. Estilo centrado en el problema (CP), estilo centrado en la emoción (CE) y estilo centrado en otros aspectos (CA).

**Tabla 5**

*Tabla de equivalencias*

	Bajo	Medio	Alto
Centrado en el problema	11 a menos	12 a 14	15 a más
Centrado en la emoción	9 a menos	10 a 11	12 a más
Centrado en otros aspectos	6 a menos	7 a 8	9 a más

Fuente: Elaboración propia de la muestra final.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. Procesamiento de los resultados**

En la presente investigación para conseguir la información a través del instrumento de Afrontamiento de estrés (COPE) se realizó lo siguiente:

- La recolección y elaboración de una base de datos en Microsoft Excel de las respuestas que expresaron los sujetos al aplicarles el instrumento.
- La tabulación y codificación según el manual del instrumento de la base de datos establecida en Microsoft Excel.
- El traspaso de la data de Microsoft Excel hacia el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), donde se obtuvo el análisis descriptivo, estadístico, frecuencias y porcentajes, además del valor máximo, mínimo y la media:

## 4.2. Presentación de los resultados

Para iniciar con la exposición de los resultados, primero se dará a conocer el análisis que se obtuvo del instrumento.

**Tabla 6**

*Puntajes directos mínimo y máximo de los totales*

	CP	CE	CA
Mínimo	9.00	8.00	5.00
Máximo	16.00	13.00	9.00

Nota. Estilo centrado en el problema (CP), estilo centrado en la emoción (CE) y estilo centrado en otros aspectos (CA).

Se puede evidenciar en la tabla 6, que los puntajes totales de cada uno de los estilos de afrontamiento de estrés arrojan que el mínimo del estilo centrado en el problema (CP) es de 9.00, 8.00 para el estilo centrado en la emoción (CE) y 5.00 centrado en otros aspectos (CA). Así mismo, el máximo del estilo centrado en el problema (CP) es de 16.00, 13.00 para el estilo centrado en la emoción (CE) y 9.00 para el estilo centrado en otros aspectos (CA).

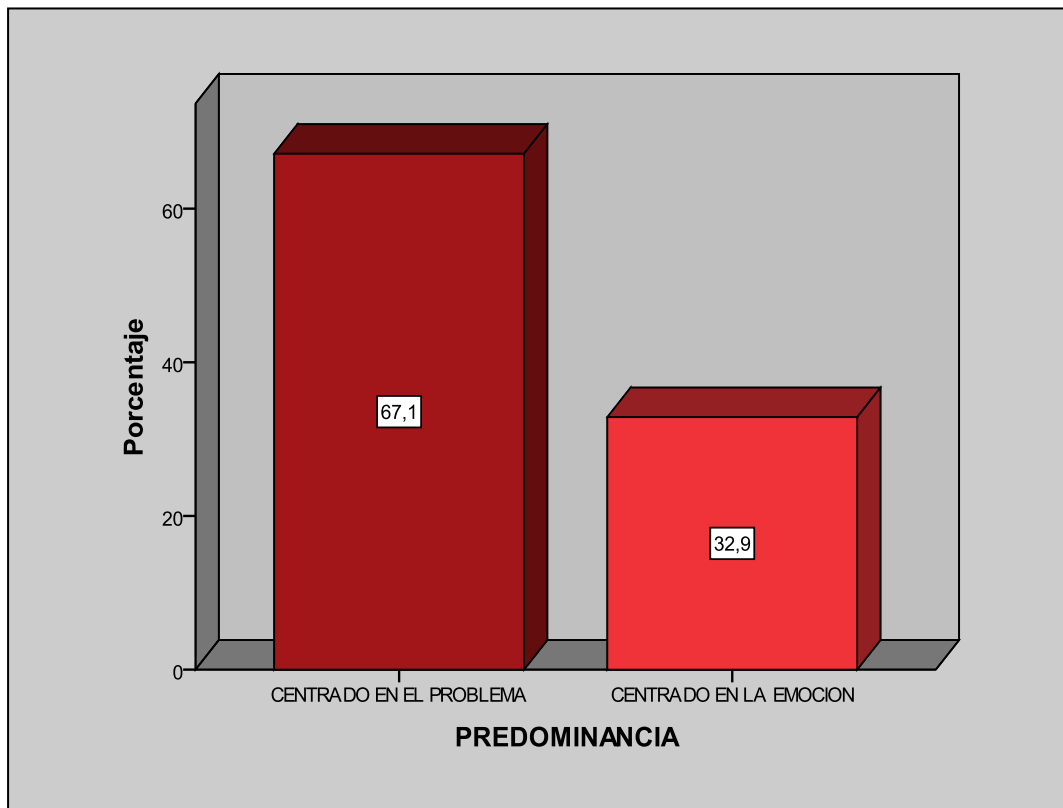
A continuación se procederá a exponer los resultados de la predominancia de cada estilo y estrategia de afrontamiento de estrés de los ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de la Victoria. A su vez, la comparación según edad, sexo:

## Estilo de afrontamiento para la muestra final

**Tabla 7**

*Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento de estrés que predomina en la muestra final*

	Frecuencia	Porcentaje
Centrado en el problema	47	67,1
Centrado en la emoción	23	32,9
Centrado en otros aspectos	0	0
Total	70	100,0



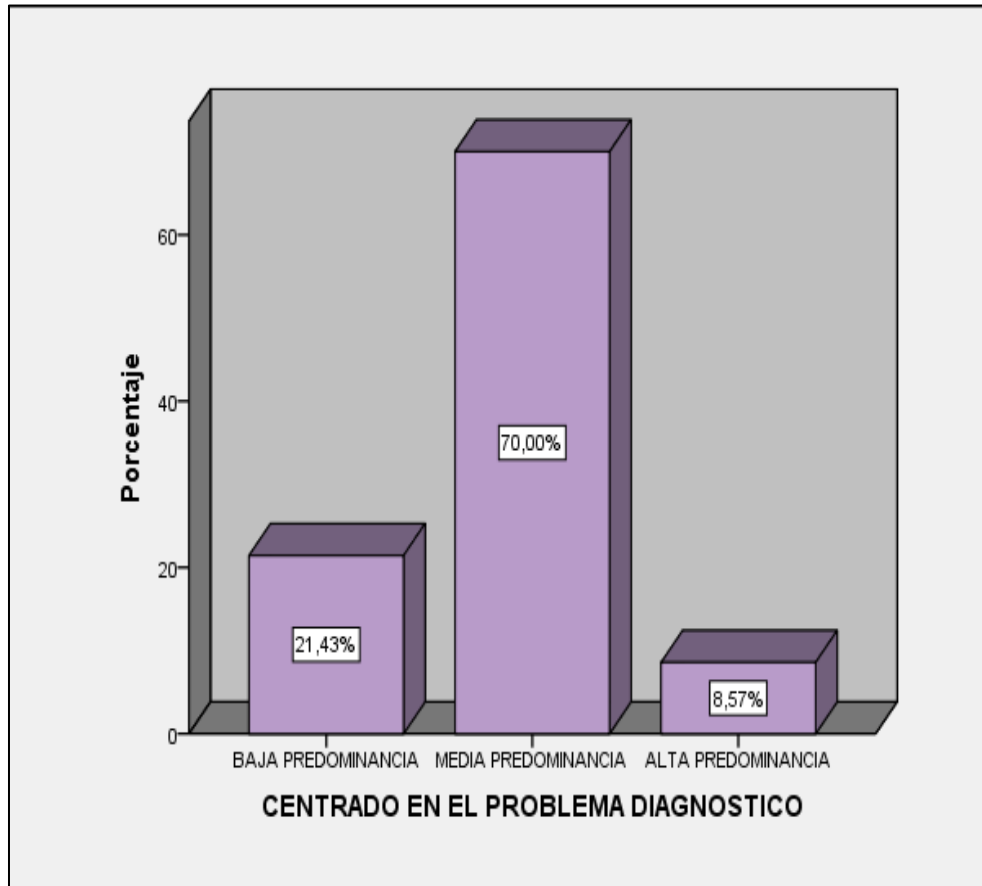
*Figura 1. Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento de estrés que predomina en la muestra final*

Se percibe en la tabla 7 y figura 1 las frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés que predomina en los ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria. Se puede evidenciar que los estilos que más predominan en los ejecutivos son el estilo centrado en el problema y el estilo centrado en la emoción, dejando con un porcentaje de 0% al estilo centrado en otros aspectos. El estilo de predominancia con un 67.1% es el estilo centrado en el problema, así mismo en segundo lugar se encuentra el estilo centrado en la emoción con un 32.9%.

**Tabla 8**

*Frecuencia y porcentajes de Estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema.*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja Predominancia	15	21,4
Media predominancia	49	70,0
Alta predominancia	6	8,6
Total	70	100,0



*Figura 2.* Frecuencia y porcentaje de Estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema.

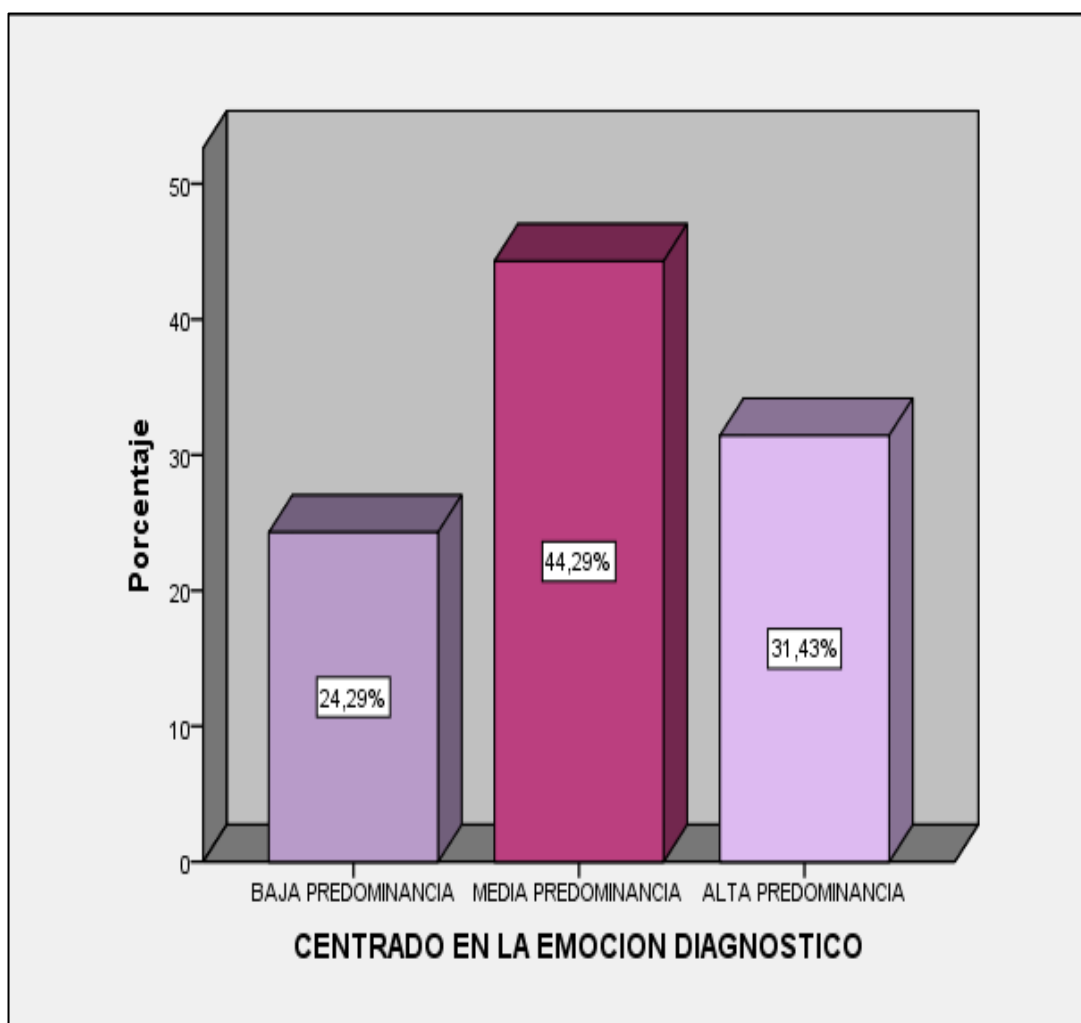
Se evidencia en la tabla 8 y la figura 2 las frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema, las cuales nos arrojan que del total de los ejecutivos de ventas el 21.43% mantiene una baja predominancia en dicho estilo, el 70.00% mantiene una media predominancia en el estilo centrado en el problema, dejando al final con un 8.6% a una alta predominancia en el mismo.



**Tabla 9**

*Frecuencia y porcentajes de Estilo de afrontamiento centrado en la emoción.*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja predominancia	17	24,3
Media predominancia	31	44,3
Alta predominancia	22	31,4
Total	70	100,0



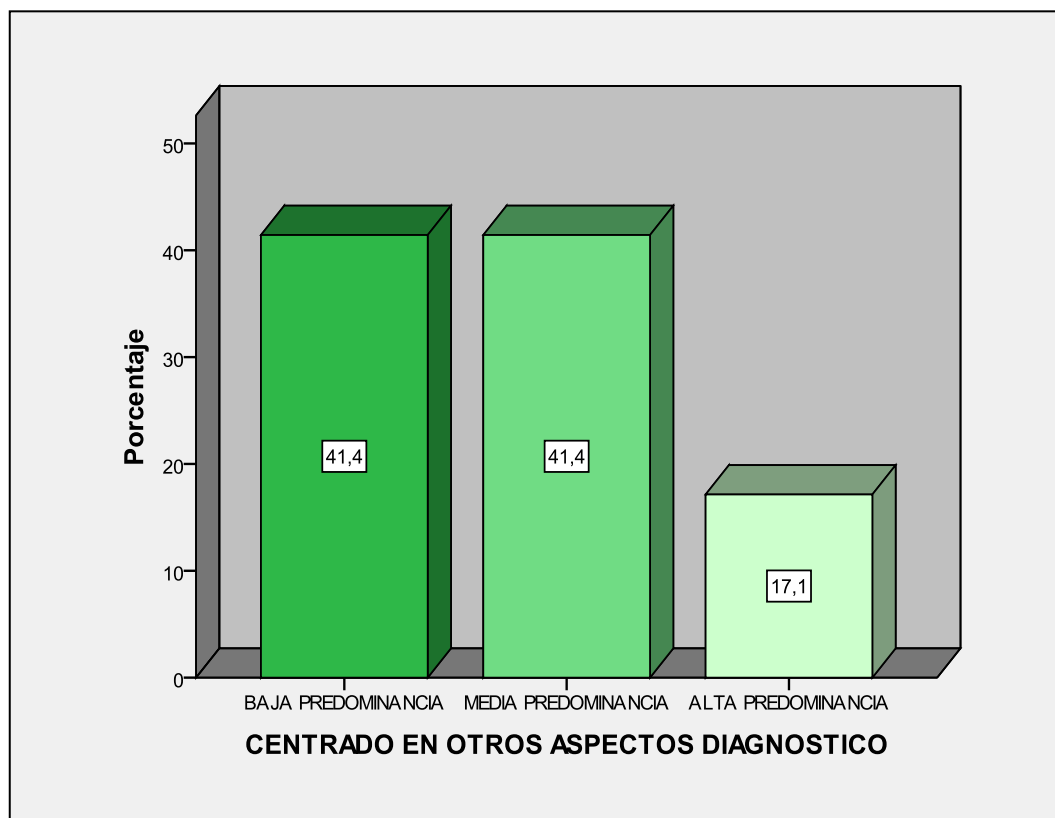
*Figura 3. Frecuencia y porcentaje de Estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción.*

La tabla 9 figura 3 presenta las frecuencias y porcentajes del estilo centrado en la emoción. Se evidencia que del total de los ejecutivos de ventas el 24.3% mantiene una baja predominancia en el estilo, el 44.29% mantiene una media predominancia en el estilo y el 31.43% mantiene una alta predominancia en el estilo de afrontamiento centrado en la emoción.

**Tabla 10**

*Frecuencia y porcentajes de Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja predominancia	29	41,4
Media predominancia	29	41,4
Alta predominancia	12	17,1
Total	70	100,0



*Figura 4. Frecuencia y porcentaje de Estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos.*

Se observa en la tabla 10 figura 4 las frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos. En dicho estilo el 41.4% presenta una baja predominancia, el 41.4% mantiene una media predominancia y el 17.1% una alta predominancia en el estilo centrado en otros aspectos.

### **Predominancia según sexo**

**Tabla 11**

*Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento centrado en problema según sexo.*

Sexo		Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Baja predominancia	10	31,3
	Media predominancia	20	62,5
	Alta predominancia	2	6,3
	Total	32	100,0
Femenino	Baja predominancia	5	13,2
	Media predominancia	29	76,3
	Alta predominancia	4	10,5
	Total	38	100,0

Se evidencia en la tabla 11 las frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema según el sexo de la muestra final. Se puede observar que en el sexo masculino el 31.3% mantiene una baja predominancia del estilo, el 62.5 mantiene una media predominancia y el 6.3% tiene una alta predominancia en el estilo. Por otro lado en el sexo femenino el 13.2% presenta una baja predominancia en el estilo, el 76.3% mantiene una media predominancia y el 10.5% mantiene una alta predominancia.

**Tabla 12**

*Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento centrado en la emoción según sexo.*

Sexo		Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Baja predominancia	12	37,5
	Media predominancia	10	31,3
	Alta predominancia	10	31,3
	Total	32	100,0
Femenino	Baja predominancia	5	13,2
	Media predominancia	21	55,3
	Alta predominancia	12	31,6
	Total	38	100,0

La tabla 12 nos muestra las frecuencias y porcentajes del estilo de afrontamiento centrado en la emoción según sexo. Se observa que en el sexo masculino el 37.5% tiene una baja predominancia, el 31.3% mantiene una media predominancia y el 31.3% mantiene una alta predominancia del estilo centrado en la emoción. Por otro lado en el sexo femenino el 13.2% presenta una baja predominancia del estilo, el 55.3% presenta una media predominancia y el 31.6% presenta una alta predominancia de dicho estilo.

**Tabla 13**

*Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos según sexo.*

Sexo		Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Baja predominancia	19	59,4
	Media predominancia	12	37,5
	Alta predominancia	1	3,1
	Total	32	100,0
Femenino	Baja predominancia	10	26,3
	Media predominancia	17	44,7
	Alta predominancia	11	28,9
	Total	38	100,0

En la tabla 13 se presenta la frecuencia y porcentajes del estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos según sexo. Se muestra que en el sexo masculino el 59.4% presenta una baja predominancia en el estilo, el 37.5% una media predominancia y el 3.1% una alta predominancia en el estilo centrado en otros aspectos. En cuanto al sexo femenino el 26.3% presenta una baja predominancia, el 44.7% una media predominancia y el 28.9% una alta predominancia.

## Predominancia según edad

**Tabla 14**

*Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento centrado en problema según edad.*

Edad		Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	Baja predominancia	14	24,6
	Media predominancia	40	70,2
	Alta predominancia	3	5,3
	Total	57	100,0
30 a 40 años	Baja predominancia	1	20,0
	Media predominancia	2	40,0
	Alta predominancia	2	40,0
	Total	5	100,0
40 a 55 años	Media predominancia	7	87,5
	Alta predominancia	1	12,5
	Total	8	100,0

En la tabla 14 de frecuencia y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema según edad se observa que los ejecutivos que se encuentran entre los 18 y 30 años de edad mantiene una media predominancia de afrontamiento de dicho estilo con un 70.2%, de 30 a 40 años edad mantiene de la misma manera una media predominancia del estilo con un 40.0% al igual que una alta predominancia con el mismo porcentaje de 40.0%, por último se encuentra el rango de 40 a 55 años con una media predominancia del estilo con un 87.5%.

**Tabla 15**

*Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento centrado en la emoción según edad.*

Edad		Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	Baja predominancia	15	26,3
	Media predominancia	25	43,9
	Alta predominancia	17	29,8
	Total	57	100,0
30 a 40 años	Baja predominancia	1	20,0
	Media predominancia	2	40,0
	Alta predominancia	2	40,0
	Total	5	100,0
40 a 55 años	Baja predominancia	1	12,5
	Media predominancia	4	50,0
	Alta predominancia	3	37,5
	Total	8	100,0

En la tabla 15 de frecuencia y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción según edad se observa que los ejecutivos que se encuentran entre los 18 y 30 años de edad mantiene una media predominancia de afrontamiento de dicho estilo con un 43.9%, de 30 a 40 años edad mantiene una media predominancia del estilo con un 40.0% al igual que una alta predominancia con el mismo porcentaje de 40.0%, dejando al rango de 40 a 55 con una meda predominancia de 50.0%.

**Tabla 16**

*Frecuencia y porcentajes del Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos según edad.*

Edad		Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	Baja predominancia	21	36,8
	Media predominancia	24	42,1
	Alta predominancia	12	21,1
	Total	57	100,0
30 a 40 años	Baja predominancia	4	80,0
	Media predominancia	1	20,0
	Total	5	100,0
40 a 55 años	Baja predominancia	4	50,0
	Media predominancia	4	50,0
	Total	8	100,0

En la tabla 16 de frecuencia y porcentajes del estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos según edad se observa que los ejecutivos que se encuentran entre los 18 y 30 años de edad mantiene una media predominancia de afrontamiento de dicho estilo con un 42.1%, de 30 a 40 años edad mantiene una baja predominancia del estilo con un 80.0% y una media predominancia de 20% y de 40 a 55 mantienen entre una baja y media predominancia del estilo con un 50.0%.



## Estrategias del estilo centrado en el problema

**Tabla 17**

*Estrategia que predomina en el estilo de afrontamiento centrado en el problema.*

	Media
Afrontamiento directo (Activo).	2,7714
Planificación de Actividades.	2,7714
Supresión de Actividades Competitivas.	3,2714
Retracción (Demora) del Afrontamiento.	1,3429
Búsqueda del soporte social.	2,2857

La tabla 17 nos presenta la estrategia que predomina en el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema. Según el análisis realizado en los ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria, se encuentra que la estrategia que predomina en dicho estilo según la media arrojada es la de supresión de actividades competitivas con un 3,2714, seguido de afrontamiento directo (Activo) con un 2,7714, a planificación de actividades con un 2,7714, a búsqueda del soporte social con un 2,2857 y a retracción (demora) del afrontamiento con un 1,3429.

## Estrategias del estilo centrado en la emoción

**Tabla 18**

*Estrategia que predomina en el estilo de afrontamiento centrado en la emoción.*

	Media
Búsqueda del soporte emocional.	2,1714
Reinterpretación positiva de la experiencia.	2,0429
Aceptación.	1,6857
Retomo a la religión.	2,4857
Negación.	2,3571

La tabla 18 nos presenta la estrategia que predomina en el estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción. Según el análisis realizado en los ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria, se encuentra que la estrategia que predomina en dicho estilo según la media arrojada es la de retomo a la religión con un 2,4857, seguido de negación con un 2,3571, a búsqueda de soporte emocional con un 2,1714, a reinterpretación positiva de la experiencia con un 2,0429 y a aceptación con un 1,6857.

## Estrategias del estilo centrado en otros aspectos

**Tabla 19**

*Estrategia que predomina en el estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos.*

	Media
Análisis de las emociones.	2,2000
Conductas inadecuadas.	2,6429
Distracción (Afrontamiento indirecto).	2,1143

La tabla 19 nos presenta la estrategia que predomina en el estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos. Según el análisis realizado en los ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria, se encuentra que la estrategia que predomina en dicho estilo según la media arrojada es la de conductas inadecuadas con un 2.6429, en segundo lugar se encuentra análisis de emociones con un 2.2000 y en tercer lugar esta distracción con un 2.1143.

### **4.3. Análisis y discusión de resultados**

A continuación, tomando en cuenta los objetivos de la presente investigación se procederá a realizar la discusión de los resultados. El fin que persigue la investigación es identificar cual es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en los ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria. Para lograr lo planteado se ha utilizado el test de afrontamiento de estrés (COPE), el cual se encuentra compuesto por tres estilos de afrontamiento y 13 estrategias para su valoración.

En los resultados que se obtuvieron, se puede evidenciar que de la muestra conformada por 70 ejecutivos comerciales, 47 vendedores con un 67.1% presentan un estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema, 23 vendedores con un 32.9% presentan un estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción, tal como se muestra anteriormente posicionando en tercer lugar con un 0% al estilo de afrontamiento de estrés centrado en otros aspectos. Es importante considerar que el cuestionario del COPE cuenta con tres estilos: estilo de afrontamiento centrado en el problema, estilo de afrontamiento centrado en la emoción y estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos. Según Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017), tienen como objetivo en su investigación dar a conocer los estilos de afrontamiento de estrés e inteligencia emocional que utilizan las mujeres ejecutivas en Lima Metropolitana. Los resultados demuestran que el 67% de las ejecutivas de Lima Metropolitana tienen un estilo de afrontamiento de estrés Centrado en el Problema, lo que quiere decir que enfrentan de manera directa el problema que produce en ellas malestar, mientras que el 33% restante cuenta con un estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción, la comparación nos permite identificar que ambas investigaciones existe una predominancia en el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema. Lazarus, Folkman (1993), mencionan que cuando el tipo de situación donde se presenta el estrés se mantiene de

manera constante, por ejemplo en el trabajo, se suele utilizar estilos de afrontamiento similares. Algunos estilos y por ende estrategias de afrontamiento suelen ser constantes como pensar de manera positiva que se encuentra vinculada estrechamente con la personalidad de cada sujeto, sin embargo, existen otras como por ejemplo la de búsqueda de soporte social que dependerá netamente del contexto por lo que no se considera estable. Se evidencia que para ambas investigaciones el estilo predominante es el centrado en el problema que cuenta con estrategias estables como el afrontamiento directo, pero también con estrategias inestables como la ya mencionada anteriormente. El porcentaje mayor de ambos grupos tiende a tomar acciones que permitan de una manera u otra direccionarse al problema en búsqueda de una solución.

Cabe mencionar que en la investigación de Villegas (2017), donde su objetivo es identificar los niveles de afrontamiento de estrés y el clima laboral de acuerdo a sus dimensiones, edad y sexo en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017, se da a conocer que el estilo de afrontamiento de estrés con mayor porcentaje en la muestra estudiada es el de Centrado en las emociones con un 47.5% seguido del Centrado en el problema con un 38% a diferencia de la investigación anterior, aquí se sustenta el hecho que las sujetos evaluados tienden a no enfrentar el problema de manera directa, sino que por lo contrario suelen buscar la opinión de terceros, transmitiendo sus sentimientos o haciéndose la idea de que dicho problema forma parte de su día a día y deben aprender a convivir con este. Lo positivo del estilo centrado en la emoción es que las personas que lo utilizan para el afrontamiento de situaciones estresantes suelen tener un adecuado manejo de sus emociones.

Con respecto a las variables sociodemográficas se puede evidenciar en la presente investigación según el sexo, que los hombres mantienen una media predominancia en el estilo centrado en el problema con un 62.5%, seguido de un 37.5% en una media predominancia en el estilo centrado en

otros aspectos, ubicando en tercer lugar con un 31.1% al estilo centrado en la emoción con una media y alta predominancia. Se puede observar que para el sexo masculino el estilo de afrontamiento de estrés que predomina es centrado en el problema. En cuanto al sexo femenino mantienen una media predominancia en el estilo centrado en el problema con un 76.3%, seguido de una media predominancia en el estilo centrado en la emoción con un 55.3%, posicionando con un 44.7% en una media predominancia al estilo centrado en otros aspectos, Se evidencia que para el sexo femenino el estilo de afrontamiento de estrés que predomina es el estilo centrado en el problema. Según Villegas (2017), en su investigación titulada “Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017” presenta que de acuerdo a los estilos de afrontamiento según sexo se observa que para las mujeres el estilo que predomina es el Centrado en las emociones con un 69.5% y que para el sexo masculino es el estilo Centrado en el problema con un 45.2%. Se concluye que según Villegas (2017), las estrategias que suelen utilizar las mujeres para afrontar los problemas son búsqueda de soporte emocional, Reinterpretación positiva y desarrollo personas, Acudir a la religión y Análisis de las emociones de acuerdo a la adaptación del instrumento, mientras que en el caso de la presente investigación las estrategias utilizadas son afrontamiento de actividades, planificación de actividades, supresión de actividades competitivas, retracción de afrontamiento y búsqueda de soporte social. Con respecto a los hombres en ambas investigaciones el estilo de predominancia es el centrado en el problema. Chiavenato (2016), nos menciona que para qué el individuo pueda desarrollarse necesita el soporte o apoyo de otras personas, que ciertamente el apoyo o cooperación entre los sujetos es parte del propio desarrollo de una mujer u hombre para poder alcanzar su meta o propósito (objetivo) en cierta parte suele verse en mayor porcentaje en mujeres que en hombres. Esto sustenta que en ambas investigaciones las mujeres suelen utilizar estrategias específicas de cada estilo en particular donde interfieren terceros para la resolución del problema.

Respecto a la edad tomada en la muestra final, los resultados arrojaron que según el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema los ejecutivos de ventas que presentan una edad de 18 a 30 años mantiene una media predominancia con un porcentaje de 70,2%, de 30 a 40 años mantienen una media y alta predominancia con un 40.0% y de 40 a 55 años mantienen una media predominancia con un 87.5%. En el estilo centrado en la emoción de 18 a 30 años mantiene una media predominancia con un porcentaje de 43,9%, de 30 a 40 años mantienen una media y alta predominancia con un 40.0% y de 40 a 55 años mantienen una media predominancia con un 50.0%. En el estilo centrado en otros aspectos los ejecutivos de 18 a 30 años mantiene una media predominancia con un porcentaje de 42,1%, de 30 a 40 años mantienen una baja predominancia con un 80.0% y de 40 a 55 años mantienen una media y alta predominancia con un 50.0%. Se puede determinar que el estilo que presenta una media predominancia en el rango de edad de 18 a 30 años es el estilo centrado en el problema con un 70.2%, de 30 a 40 años se presenta una predominancia en el estilo centrado en el problema y en la emoción con un 40 % y de 40 a 55 años con una media predominancia el estilo centrado en el problema con 87.5. De acuerdo con la investigación de Villegas (2017), en cuanto al rango de edad según estilos de afrontamiento de estrés, de 18 a 25 años y de 31 a 35 años de edad el estilo de afrontamiento de estrés predominante es el Centrado en el problema con un porcentaje de 44,3% y 37,3%. Para los rangos 26 a 30 años, 36 a 40 años de edad y de 41 a 45 años el estilo de afrontamiento de estrés que utilizan es el centrado en las emociones con el 53,2%, 58,1% y 50%. Esto refleja que en ambas investigaciones en el rango de edad de 18 a 30 años y de 30 a 40 años, el estilo que predomina es el centrado en el problema, lo que quiere decir que para la población con menos edad las estrategias que suelen utilizarse para resolver situaciones de estrés o conflictos producidos por este, son el afrontamiento directo, planificación de actividades, supresión de actividades competitivas, retracción del afrontamiento y búsqueda de soporte social, por lo que se

puede concluir que en este rango de edad se hace frente a la problemática tratando de manejar o controlar el problema. En cuanto al estilo centrado en la emoción y centrado en el problema es el que predomina en los estudios para el rango de edad de 40 a 55 años, lo que nos indica que la gente con más edad en ocasiones suele controlar de manera adecuada sus emociones; sin embargo, no afronta directamente el problema, por lo contrario tiene como referencia la opinión de terceras personas al transmitir sus sentimientos, así como también generando la aceptación del problema como parte de su rutina diaria.

#### **4.4. Conclusiones**

Conforme con lo obtenido en base a los resultados, se llega a la conclusión que:

- El estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, es el estilo de afrontamiento de estrés centrado en el problema con una predominancia de 67.1%. Así mismo, se evidencia que 32.9% de la muestra presenta un estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción, y un 0% al estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos. Se concluye que un alto porcentaje de la población afronta el problema de manera directa.
- El estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas según sexo en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018, en el sexo masculino es el estilo centrado en el problema con una predominancia de 62.5%. Así mismo, en el sexo femenino también presentan una predominancia en el estilo centrado en el problema con un 76.3%.
- El estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas según edad en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018, es el estilo de afrontamiento centrado en el problema para el rango de edad de



18 a 30 años con una predominancia de 70.2%, mientras que los de 30 a 40 años presentan una predominancia tanto en el estilo de afrontamiento centrado en el problema y en la emoción con un 40% Por último, de 40 a 55 años presentan una predominancia en el estilo centrado en el problema con un 87.5%

- Las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en el problema en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, son la de supresión de actividades competitivas con una media de 3,2714, seguido de afrontamiento directo (Activo) con una media de 2,7714, planificación de actividades con una media de 2,7714, búsqueda del soporte social con una media de 2,2857 y retracción (demora) del afrontamiento con una media de 1,3429.
- Las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en la emoción en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, son retomo a la religión con una media 2,4857, seguido de negación con una media de 2,3571, búsqueda de soporte emocional con una media de 2,1714, reinterpretación positiva de la experiencia con una media de 2,0429 y aceptación con una media de 1,6857.
- Las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado otros aspectos en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, son conductas inadecuadas con una media de 2.6429, en segundo lugar se encuentra análisis de emociones con una media de 2.2000 y en tercer lugar esta distracción con una media de 2.1143, vale decir que los ejecutivos de ventas dejan de lado sus actividades o metas trazadas para enfocarse en resolver el problema.

#### **4.5. Recomendaciones**

- Desarrollar o diseñar un programa que ayude a los ejecutivos de ventas a potencializar estilos de afrontamientos saludables implementando actitudes o comportamientos adecuados con el objetivo de utilizarlos frente a las situaciones de gran exigencia laboral o problemáticas.
- Sembrar nuevos conocimientos que se adquieran en el programa de intervención para los nuevos colaboradores que se inserten en la empresa, con la finalidad de desarrollar o fortalecer competencias blandas.
- Se recomienda fortalecer las aptitudes de los colaboradores como por ejemplo, el trabajar en equipo, ser adaptables a los cambios que se presenten en la organización.
- Promover un taller donde los colaboradores jueguen el papel de agentes de cambio con el propósito de movilizar al resto del personal contagiándolos de un buen clima y comportamientos adecuados al momento de enfrentar situaciones complicadas.
- Realizar un control mediante mediciones de indicadores de los estilos de afrontamiento que predominan en los colaboradores con la finalidad de mantener estable el cambio saludable.
- Los supervisores deben desarrollar una comunicación efectiva con los colaboradores, por lo que se recomienda implementar actividades que permitan generar confianza entre los colaboradores, el objetivo es minimizar situaciones de estrés laboral. Así mismo, considerar actividades motivacionales diarias o semanales al inicio del turno con un acompañamiento psicológico.

## **CAPÍTULO V INTERVENCIÓN**

### **5.1. Denominación del programa**

Taller: “Afrontamiento del estrés”

### **5.2. Objetivo general / Especifico**

#### **Objetivo general:**

Desarrollar técnicas de afrontamiento de estrés en los ejecutivos de ventas de una empresa comercial a través de talleres que permitan afrontar de manera adecuada las situaciones estresantes que se presentan cotidianamente.

#### **Objetivos específicos:**

- Modificar los pensamientos irracionales que se producen en situaciones estresantes.
- Fomentar pensamientos positivos a través del autocontrol cognitivo.
- Incrementar la capacidad de afronte de situaciones estresantes.

### **5.3. Justificación del problema.**

El estrés es un fenómeno que se presenta de manera frecuente en el mundo laboral. Algunos autores lo han considerado como pandemia en el siglo XXI. En este caso el estrés es considerado como un desajuste negativo entre el trabajo y el colaborador.

Hoy en día las condiciones de trabajo han mejorado en su totalidad en varios aspectos; sin embargo, han surgido con el pasar de los años nuevos riesgos dentro de las organizaciones que en su mayoría son de carácter psicosocial.

A pesar de ello existen oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional dentro de las empresas; aun así la experiencia de pasar por alguna situación estresante de manera continua puede deteriorar la salud y el bienestar de los colaboradores, pero también en determinadas condiciones puede traer consecuencias beneficiosas si se hace un buen uso del estímulo externo (situación). Peiró, (2009).

El estrés que se presenta en un trabajador puede ser producido por distintos factores como el riesgo de tener algún tipo de accidente en el trabajo, el no cumplir con los objetivos correspondientes al puesto y por consecuencia perder el trabajo, la cantidad de trabajo pendiente o asignado a realizar, las posturas que debe tomar para realizar su trabajo, los malos hábitos diarios, contar con alguna enfermedad, el horario, esfuerzos físicos excesivos, la monotonía, las relaciones con otras personas no empleadas en la empresa, las relaciones con los compañeros de la empresa, entre otros.

Cuando dichos factores se encuentran dentro de experiencias estresantes se evidencia malestar psicológico, molestias físicas (dolores de espalda, cuello y cabeza), problemas de salud mental, enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares, también resulta perjudicial para la empresa ya que repercute de manera negativa en los resultados, en el clima laboral, el incremento de absentismo o la disminución de la productividad que como consecuencia mermará en la producción general.

#### **5.4. Establecimiento de objetivos**

##### **Sesión 1:**

- **Título:** Identificando el estrés.
- **Objetivo:** Conocer cuáles son las manifestaciones del estrés e identificar si son víctimas de él.
- **Actividad:**
  - a) **Presentación del taller:** La facilitadora presenta el taller y da a conocer de qué trata la intervención de manera general. Conversa con cada uno

de los participantes haciéndole preguntas como: Cuál es su nombre?, Cuantos años tiene? y Qué le agrada hacer en su tiempo libre?. La finalidad de este inicio es generar confianza en el grupo y conocer a cada participante. Así mismo, se le da las indicaciones de lo que se desea lograr con la participación de cada uno de ellos en el taller.

- b) **Dinámica de inicio: “Mis preferencias”:** Se divide a los participantes en grupos de 4 o 5 personas y se le pide a cada uno de ellos que en una hoja bond realicen una lista con 3 de sus películas favoritas, novelas, grupos de música o canciones. De esta manera cada uno podrá abrirse dando a conocer sus preferencias o gustos, mostrando así su personalidad. Los participantes deberán escoger 5 propuestas que los identifique como grupo en general y compartirlo en la sala con los demás miembros de la sesión.
  - c) **¿Cómo se presenta el estrés? (Introducción):** La facilitadora iniciará dando una introducción concisa sobre: ¿Qué es el estrés? y como se manifiesta o que síntomas produce cuando eres víctima de él. Seguidamente presentara un video acerca del tema expuesto para una mayor comprensión: <https://www.youtube.com/watch?v=zHIfSI4yz7U>.
  - d) **Dinámica: Identifico el estrés laboral:** La facilitadora le pedirá a cada uno de los integrantes que se sienten formando un círculo para darles la siguiente consigna: cada uno deberá pensar una situación estresante o que no haya podido manejar en el trabajo en los últimos días, para ello se les otorgara 5 minutos. Posteriormente se procederá a entregarle en una hoja una lista de las manifestaciones o síntomas (físicas, de estado de ánimo y comportamentales) que se presentan cuando uno es víctima del estrés. Lo que hará cada participante es identificar cuáles de esas manifestaciones se hicieron presente en la situación estresante que pensaron. Cuando hayan terminado de seleccionar las manifestaciones, cada participante comentara su experiencia brevemente a todo el grupo.
- **Tiempo:** 55 minutos.

- **Recursos:** Multimedia, video, ficha de asistencia, hojas bond, lapiceros, sala amplia, sillas, asistente y facilitadora.
- **Evaluación:** Se aplicara un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

## **Sesión 2:**

- **Título:** Reconociendo mi estilo de afrontamiento de estrés.
- **Objetivo:** Conocer cuál es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en cada uno.
- **Actividad:**
  - e) **Dinámica de inicio: “Momentos brillantes:** La facilitadora le pide a cada uno de los participantes que elija tres momentos brillantes que les haya pasado en la vida. Se les da un promedio de 5 minutos para reflexionar, cuando se encuentran listos, se les pide que los compartan con todos para generar un buen ambiente fortaleciendo la autoestima de manera paralela.
  - f) **Conociendo los estilos de afrontamiento de estrés (Introducción):** Se iniciará dando una introducción de ¿Qué es afrontamiento? y ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento de estrés? según la teoría de (Carver, 1989). Seguidamente se les proporcionara un video para una mayor comprensión: <https://www.youtube.com/watch?v=aAGXqHuNVn4>.
  - g) **Dinámica: Mi estilo de afrontamiento:** La facilitadora iniciará la dinámica pidiéndoles a los participantes que formen grupos de 4 o 5 personas. Posteriormente se les entregara a cada grupo una hoja con la siguiente situación: “Hoy llegue temprano al trabajo para lograr mis ventas del día, va transcurriendo la mañana y a pesar de mi esfuerzo y el recorrido que le hice a la base de datos entregada por mi supervisor no logro cerrar ninguna venta. Ya está por finalizar mi turno de trabajo y no eh logrado mi objetivo. Los dos días siguientes me sigue pasando lo mismo y mi supervisor me exige de manera constante el cumplimiento de la meta”. Después de haber analizado la situación se les entregara

una lista de acciones pertenecientes a las estrategias de los estilos de afrontamiento de estrés. Ellos tendrán que seleccionar que acción utilizarían para enfrentar la situación planteada. Cuando hayan finalizado, la facilitadora proyectara cuales son las acciones correspondientes a cada estrategia de estilo de afrontamiento de estrés. Cada participante podrá observar según las acciones elegidas cual es el estilo que predomina en su persona y a su vez realizar la comparación con los demás miembros del grupo.

- **Tiempo:** 50 minutos.
- **Recursos:** Multimedia, video, hojas bond, lapiceros, ficha de asistencia, sala amplia, sillas, asistente y facilitadora.
- **Evaluación:** Se aplicara un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

### **Sesión 3:**

- **Título:** Limpiando mi mente.
- **Objetivo:** Modificación de pensamientos negativos.
- **Actividad:**
  - a) **Dinámica de inicio: “Me voy de viaje”:** Los participantes deben sentarse en círculo. La facilitadora iniciará la dinámica diciendo “Me voy de viaje y me llevo una sonrisa”, inmediatamente mirará a la persona que se encuentra a su lado derecho dándole la sonrisa, entonces esa persona tendrá que decir “Me voy de viaje y me llevo una sonrisa y un abrazo” y le da a la persona que se encuentra sentada a su lado derecho la sonrisa y el abrazo. Cada persona debería repetir lo que se ha dicho y agregar una acción. Se finalizará cuando todos hayan participado.
  - b) **Los pensamientos disfuncionales (Introducción):** Se brindara una introducción sobre los pensamientos disfuncionales como: personalización, lectura de mente, predicciones negativas, subestimar la propia capacidad, catastrofizar, entre otras. Se hará la entrega a cada participante de una separata informativa con ejemplos, acciones y

contextos donde se presentan estos pensamientos disfuncionales con la finalidad de que lo relacionen al ámbito laboral. Ejemplo: Ver una situación como lo peor que podría pasar. Si se cancela una venta realizada en el trabajo decir: Nunca más podré vender (Catastrofizar).

- c) **Técnica de reconstrucción cognitiva:** La facilitadora dará las siguientes pautas a los participantes: se les entregará una hoja a cada uno donde deberán completar un cuadro distribuido de la siguiente manera: en la primera columna colocarán una situación estresante, en la segunda columna colocarán el pensamiento a dicha situación, en la tercera columna colocarán el sentimiento producido y en la última columna colocarán la conducta que se tomó a la situación. Después de ello se les entregará una segunda hoja donde el cuadro estará distribuido por la primera columna donde deberán colocar el error cognitivo a la situación anterior, la segunda columna donde colocarán la reconstrucción cognitiva, la tercera columna para el nuevo sentimiento y una última para la nueva conducta.
- d) **Exposición de ideas:** Se le pedirá a los participantes que puedan realizar la comparación de las dos hojas resultas en la actividad anterior. Así mismo, que puedan brindar una explicación breve sobre lo trabajado.
- **Tiempo:** 55 minutos.
  - **Recursos:** Multimedia, hojas bond, lapiceros, ficha de asistencia separatas informativas, sala amplia, sillas, asistente y facilitadora.
  - **Evaluación:** Se aplicará un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

#### **Sesión 4:**

- **Título:** Mis autoinstrucciones.
- **Objetivo:** Incorporación de mensajes positivos.



– **Actividad:**

- a) **Dinámica de inicio: “Toca algo amarillo”:** La facilitadora les explica a los participantes que deben encontrar y tocar algo del color que ella escoja dentro de la sala, no importa cuál sea el objeto que escojan sino el color que se haya seleccionado de manera inicial, este puede ser una camiseta, un zapato o un objeto que se encuentre en la sala. La dinámica continúa pidiéndoles a los participantes que siguieran un color para continuar con la acción.
- b) **Técnica de autoinstrucciones (Introducción):** La facilitadora dará una breve introducción sobre la técnica de autoinstrucciones y cuáles son las expresiones que se pueden utilizar para generar mensajes positivos cuando nos encontramos en una situación estresante como por ejemplo: “Si otros pueden, yo también puedo”, “No tengo porque conseguir las cosas a la primera”, “Voy a poner todo de mí”, “Porque haya ocurrido una vez no significa que va a ocurrir siempre”.
- c) **Dinámica: Las tarjetas flash:** Se le entregara a los participantes del grupo unas tarjetas de colores en blanco donde deberán colocar las frases o mensajes positivos que puedan utilizar en situaciones estresantes que les suele pasar de manera continua, para ello se les ayudara brindándole 10 ejemplos de donde se puedan guiar. Dichas tarjetas se las llevaran consigo para que sean utilizadas en el momento que ellos lo crean conveniente.

– **Tiempo:** 50 minutos.

– **Recursos:** Multimedia, fichas de asistencia, tarjetas de colores, lapiceros, sala amplia, sillas, asistente y facilitadora.

– **Evaluación:** Se aplicara un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

**Sesión 5:**

– **Título:** La magia de pensar positivo.

– **Objetivo:** Enfrentar situaciones difíciles de forma positiva.

- **Actividad:**
  - a) **Dinámica de inicio: “La pelota preguntona”:** La facilitadora comenzara dividiendo a los participantes en grupos de 4 o 5 personas. A cada uno se le entregara una pelota pequeña. Cuando la música empiece a sonar la pelota deberá de rotar entre los integrantes del grupo hasta que la música pare. La persona que se haya quedado con la pelota deberá contar al salón en general una situación estresante por la que haya pasado y como la enfrento.
  - b) **Dinámica: Comparando pensamientos:** Se le entregara a cada participante una hoja bond, un lapicero y se dará la indicación que coloquen una situación estresante por la que hayan pasado en el trabajo y el pensamiento que se produjo en ese momento. Cuando hayan terminado, se les pedirá que lean en voz alta la situación y el pensamiento. Después tendrán que pensar en la misma situación pero remplazaran el pensamiento negativo por uno positivo, así se podrá realizar la comparación. Emplearan la misma dinámica aplicándola para una situación estresante que hayan pasado en casa, en la universidad y con sus amistades.
- **Tiempo:** 50 minutos.
- **Recursos:** Hojas bond, lapiceros, ficha de asistencia, pelotas de colores, parlantes, sala amplia, sillas, asistente y facilitadora.
- **Evaluación:** Se aplicara un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

## **Sesión 6:**

- **Título:** Aprender a desconectarme.
- **Objetivo:** Identificar la importancia de mantener un adecuado estado emocional.

– **Actividad:**

- a) **Dinámica de inicio: “Temores y esperanzas”:** Se le entrega a cada uno de los participantes una hoja bond y un lapicero, se le da la indicación que en la hoja deben de colocar sus inquietudes, temores y esperanzas sobre alguna situación que hayan vivido o estén viviendo. Una vez hayan finalizado, pueden ir participando de manera voluntaria contando sus experiencias. La facilitadora ira escribiendo en la pizarra las opiniones más frecuentes para luego debatirlas.
- b) **Técnica de relajación progresiva de Jacobson:** Se le pedirá a cada uno de los participantes que se sienten de manera cómoda haciendo que las piernas y los brazos estén en paralelo. Las palmas de las manos deben reposar sobre los muslos. Se pondrá una melodía muy suave para ayudar a generar un buen ambiente. Los ojos deben permanecer cerrados hasta que la facilitadora de la indicación de abrirlos. Se pide que respiren profundamente con el diafragma, que se concentren en las sensaciones que produce alguna extremidad de su cuerpo como por ejemplo el pie, se deben ayudar con la imaginación y cuando toda la atención esté puesta en dicha parte del cuerpo tendrán que contraer los músculos del pie por 5 segundos. Después de ello se procederá con la relajación de los músculos de la zona, concentrándose en la sensación de calma que produce esa parte del cuerpo (pie). El proceso se repetirá con diferentes extremidades. Para finalizar se respira profundamente durante 20 segundos y se abren los ojos según las instrucciones.
- c) **Expresando mis sensaciones:** Se les pedirá a los participantes que mencionen en una palabra la sensación que les produjo la técnica realizada anteriormente y el porqué de dicha sensación.
- **Tiempo:** 50 minutos.
- **Recursos:** Hojas bond, lapiceros, plumón de pizarra, pizarra, fichas de asistencia, parlantes, incienso, sala amplia, sillas cómodas, asistente, facilitadora.

- **Evaluación:** Se aplicara un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

### **Sesión 7:**

- **Título:** Control y prevención del estrés.
- **Objetivo:** Manejo de situaciones estresantes en la empresa.
- **Actividad:**
  - a) **Dinámica de inicio: Presentación por fotografías:** Se les pide a los participantes que formen un círculo sentados en el suelo sobre las mándalas. En el centro del círculo se colocan diversas fotografías de forma aleatoria. Cada participante deberá escoger una fotografía, la que más le guste, de acuerdo a sus gustos o preferencias. Manteniendo el ambiente, cada participante presentara y explicara porque selecciono esa fotografía y no las demás.
  - b) **Técnica: Imaginación guiada:** Los participantes se acuestan sobre las mándalas estirando los brazos y las piernas. Se inicia con la respiración diafragmática. Los ojos deben estar cerrados para poder imaginar un entorno natural que pueda ayudar con la relajación, este puede ser un jardín con muchas flores y aire puro o cualquier otro ambiente, dependerá de cada persona el espacio que lo haga sentir en calma. La imagen visualizada debe de sentirse muy real y estar muy detallada para que capte toda su atención mientras se sigue respirando profundamente. Se debe recorrer todo el lugar imaginado y poder explorarlo con todos los sentidos (tocar, oler, caminar). Después de unos minutos de haber transitado por todo el ambiente haz que se desvanezca lentamente mientras vuelves a concentrarte en tu respiración. Cuando la imagen haya desaparecido por completo se abren los ojos lentamente.
  - c) **Dinámica: “Planifico mis actividades”:** Se les entregara a los participantes un papelote y plumones de colores. Las indicaciones para esta dinámica es que coloquen en el papelote una lista de actividades

que les gustaría realizar con su familia, con sus amistades y de manera personal. Cada plumón será destacado para un área en específico.

d) **Intervención de los participantes:** Cada participante se pondrá de pie y explicara porque escogió dichas actividades y cuál de ellas por cada área desea realizar.

- **Tiempo:** 55 minutos.
- **Recursos:** Fotografías, plumones, papelotes, mándalas, fichas de asistencia, sala amplia, sillas cómodas, asistente, facilitadora.
- **Evaluación:** Se aplicara un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

### **Sesión 8:**

- **Título:** Promover situaciones alternas.
- **Objetivo:** Respuesta ante una situación estresante, positiva y/o negativa.
- **Actividad:**
  - a) **Dinámica de inicio: “La telaraña”:** Los participantes del grupo se sentaran formando un circulo y a uno de ellos se le hará la entrega de un ovillo de lana, este partirá mencionando cual es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en su persona según la información proporcionada anteriormente. Después de haber participado lanzará el ovillo de lana a otro compañero esperando que este realice la misma acción. La dinámica termina con la participación de todos los integrantes.
  - b) **Dinámica: Comparando mis respuestas conductuales:** La facilitadora les pedirá a los participantes que formen grupos de 5 personas como mínimo. Les otorgará 10 minutos para que cada grupo pueda preparar una escena donde plasmen una situación complicada que suela ocurrir de manera cotidiana en la empresa. Esta situación deberá tener como resultado una respuesta conductual tanto negativa como positiva al contexto para obtener la diferenciación de ambas respuestas.

- c) **Intercambio de opiniones y compromiso:** Los participantes conformarán grupos de 5 personas donde la finalidad es que se pueda intercambiar opiniones. Escogerán a un representante por grupo para salir al frente y dar la opinión grupal sobre la actividad realizada en la dinámica anterior. Al finalizar la participan de cada representante escogido, se les entregara un compromiso escrito donde cada uno completara sus datos comprometiéndose a desarrollar lo aprendido en todo el taller.
- **Tiempo:** 55 minutos.
  - **Recursos:** Ovillo de lana, mándalas, telón, utilería, recuerdos, fichas de asistencia, carta de compromiso, sillas, mesa, sala amplia, bocaditos, asistente y facilitadora.
  - **Evaluación:** Se aplicara un pequeño cuestionario al grupo de participantes sobre el desarrollo de la sesión.

## **5.5. Sector al que se dirige**

El presente taller se encuentra direccionado a 70 ejecutivos de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria, los cuales están divididos en grupos de 18 personas por cada sesión.

## **5.6. Establecimiento de conductas problemas/meta**

**Conducta problema:** Según el ministerio de trabajo y asuntos sociales de España, el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias muy importantes, ya que suele afectar a la salud de los trabajadores en las organizaciones. Dicho fenómeno es el encargado de deteriorar de manera individual y global el ambiente laboral. El estrés es el resultado de la adaptación que tiene nuestro cuerpo y mente al cambio, dicha adaptación exige un esfuerzo emocional, psicológico o corporal. Según Peiró, (2009), el estrés se ha posicionado como un fenómeno relevante y conocido socialmente, siendo relacionado estrechamente con el ámbito laboral. También se menciona que el estrés arranca de un contexto o

situación ambiental que puede influir en las personas presentándose como gran demandas de exigencia que la propia persona no puede controlar, siendo esa misma falta de control una situación amenazante. Este fenómeno puede llevar a conducir diversas reacciones comportamentales muchas veces involuntarias. Las conductas físicas y psicológicas que suelen presentarse por el estrés son dolores estomacales, digestiones lentas, sensación de opresión en el pecho, alteraciones en la libido, sudoración excesiva, dolores musculares, calambres, cefaleas, insomnio y falta de apetito, preocupación excesiva, déficits de atención, mal humor, entre otras. Dichas conductas provocan que la productividad disminuya notablemente en el área donde se desempeña la víctima y por ende la producción, que se produzca un elevado ausentismo debido al malestar o incomodidad del personal, que las relaciones interpersonales se deterioren por los cambios bruscos de temperamento generando que los miembros del área se comporten de manera violenta, mala comunicación entre compañeros, aumento de las peticiones de cambio de posición de trabajo por la tensión del área o las actividades encomendadas, conflictos con el jefe inmediato, inadecuado clima laboral, provocar situaciones de inseguras en la empresa como fumar en áreas restringidas, mal uso de los implementos de trabajo, formular debates negativos u opiniones conflictivas, desmotivación al momento de cumplir con sus responsabilidades, dificultad para concentrarse cuando se está realizando alguna tarea o actividad, impaciencia por querer que termine el turno de trabajo, inseguridad por su permanencia dentro de la empresa, quedarse dormido dentro de la jornada laboral descuidando su posición y tomar decisiones equivocadas o apresuradas que perjudiquen al área.

**Conducta meta:** Cuando el estrés es utilizado de manera correcta las consecuencias se convierten en beneficios para los colaboradores. El eustrés es conocido como el “buen estrés” que el cuerpo experimenta de situaciones o estímulos negativos que toma para adaptarse al cambio de manera exitosa. Los colaboradores que sepan cómo manejar los estímulos estresores y crean en sus capacidades para afrontar el contexto, generaran

una sensación de vitalidad para realizar actividades asignadas en su centro laboral. Sentirán optimismo y confianza en sus capacidades para poder desarrollar nuevos proyectos que se les asigne en su área de trabajo por lo que aumentara la productividad y a su vez la producción, asistirán todos los días de manera puntual a la empresa ayudando así a su propio desarrollo profesional, incrementará del rendimiento laboral, se generaran adecuadas relaciones interpersonales y habilidades sociales, la comunicación será efectiva y directa con los pares y jefes inmediatos, habrá estabilidad laboral en los puestos de trabajo, buena relación con los superiores o jefes, buen clima laboral, se respetará las áreas restringidas de la empresa, se fomentaran debates constructivos y argumentos positivos, se sentirán motivados para cumplir con sus responsabilidades, se concentraran y pondrán empeño en realizar sus tareas, trabajaran cómodamente dentro del horario establecido, contarán con la seguridad de su permanencia en la empresa, estarán alerta a cualquier situación de riesgo y tomaran decisiones acertadas para el progreso del área.

## **5.7. Metodología de la intervención**

Existen diversas maneras de poder generar aprendizaje, conocimiento e intervención en un grupo determinado de personas. El taller es un medio que posibilita la formación a través de actividades específicas para cumplir con objetivos.

El taller es una nueva forma de enseñanza y aplicación de conocimientos. Este se considera como una reunión de trabajo donde los participantes forman grupos o equipos pequeños para hacer aprendizajes prácticos según sus objetivos, se puede desarrollar en el aire libre como también en un espacio físico (local). (Maya, 2007). Se entiende por taller a un lugar donde se aprende desarrollando terminada actividad con un objetivo específico junto a otras personas. Así mismo, se conceptualiza como un espacio donde un grupo trabaja de manera cooperativa para desarrollar conocimientos.



Se pueden hablar de diferentes tipos de talleres según la necesidad de cada grupo de personas. La Universidad de Antioquia – Colombia, hace mención que el taller nace como una realidad integradora, muy compleja en su ejecución y reflexiva donde se logra unir la teoría con la práctica para la cual se requiere de una comunicación constante y un trabajo en equipo formado por facilitadores y receptores, ya que cada uno es miembro esencial y hace aportes importantes. No se puede hablar de taller si no se realiza actividades prácticas participativas.

El presente taller denominado “Afrontamiento del estrés” consta de ocho sesiones donde la primera es denominada “Identificando el estrés” y tiene como objetivo conocer cuáles son las manifestaciones del estrés e identificar si son víctimas de él, para lo que se realizará actividades que se encuentren direccionadas al objetivo. La segunda sesión es denominada “reconociendo mi estilo de afrontamiento de estrés” y tiene como objetivo el conocer cuál es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en cada uno, para lo que se desarrollaran actividades que ayuden a darle soporte al objetivo. La tercera sesión es denominada “Limpiando mi mente” y tiene como objetivo la modificación de pensamientos negativos, aquí se pondrá en práctica técnicas que den sustento a lo desarrollado. La cuarta sesión esta denominada “Mis autoinstrucciones” y tiene como objetivo la identificación de mensajes positivos. La quinta sesión esta denominada “La magia de pensar positivo” y su objetivo es enfrentar situaciones difíciles de forma positiva, para lo que se realizan dinámicas sobre el tema. La sexta sesión esta denominada “Aprender a desconectarme” y tiene como objetivo identificar la importancia de mantener un adecuado estado emocional. La séptima sesión se denomina “Control y prevención del estrés” y tiene como objetivo el manejo de situaciones estresantes en la empresa. La octava sesión se denomina “promoviendo situaciones alternas” y tiene como objetivo ver la respuesta ante una situación estresante, positiva y/o negativa.

La duración máxima por sesión es de 55 minutos y mínima de 50 minutos. Las sesiones se encuentran compuestas por una dinámica de inicio, una actividad o técnica como contenido, la participación del grupo y una evaluación final. Los recursos humanos utilizados son la facilitadora, el asistente y los participantes. En cuanto a los recursos materiales utilizados están los papelotes, hojas bond A4, lapiceros, fichas de asistencia, mándalas, tarjetas de colores, separatas informativas, entre otras. Los recursos tecnológicos son el multimedia, laptop, parlantes, videos y programas (Office). Por último en cuanto a la infraestructura tenemos la sala amplia donde se realizaran las sesiones y las sillas.

## **5.8. Instrumentos/material a utilizar**

### **Recursos Materiales:**

- Hojas bond A4,
- Lapiceros.
- Papelotes.
- Fichas de asistencias
- Mándalas.
- Tarjetas de colores.
- Separatas informativas.
- Pelotas de colores.
- Plumones de pizarra.
- Pizarra.
- Incienso.
- Fotografías

- Ovillos de lana.
- Telón.
- Utilería.
- Recuerdos.
- Mesa.
- Bocaditos.
- Carta de compromiso.

#### **Recursos Tecnológicos:**

- Laptop.
- Multimedia.
- Parlantes.
- Programas: Power Point, Internet, YouTube.
- Vídeos.

#### **Recursos Humanos:**

- Asistente.
- Participantes.
- Facilitadora.

#### **Infraestructura:**

- Sala amplia.
- Sillas.

## 5.9. Cronograma

SESION	TEMA	GRUPO	HORA	DICIEMBRE								NOVIEMBRE							
				1ERA SEMANA		2 DA SEMANA		3ERA SEMANA		4TA SEMANA		1ERA SEMANA		2 DA SEMANA		3 ERA SEMANA		4 TA SEMANA	
				L	V	L	V	L	V	L	V	L	V	L	V	L	V	L	V
1	Identificando el estrés.	1	3	10:00am	X	X													
1	Identificando el estrés.	2	4	3:00pm	X	X													
2	Reconociendo mi estilo de afrontamiento de estrés	1	3	10:00am			X	X											
2	Reconociendo mi estilo de afrontamiento de estrés	2	4	3:00pm			X	X											
3	Limpiando mi mente.	1	3	10:00am				X	X										
3	Limpiando mi mente.	2	4	3:00pm				X	X										
4	Mis Autoinstrucciones.	1	3	10:00am						X	X								
4	Mis Autoinstrucciones.	2	4	3:00pm						X	X								
5	La magia de pensar positivo.	1	3	10:00am								X	X						
5	La magia de pensar positivo.	2	4	3:00pm								X	X						
6	Aprender a desconectarme.	1	3	10:00am										X	X				
6	Aprender a desconectarme.	2	4	3:00pm										X	X				
7	Control y prevención del estrés.	1	3	10:00am												X	X		
7	Control y prevención del estrés.	2	4	3:00pm												X	X		
8	Promoviendo situaciones alternas.	1	3	10:00am														X	X
8	Promoviendo situaciones alternas.	2	4	3:00pm														X	X

**Sesión I: “Identificando el estrés****Objetivo:** Conocer cuáles son las manifestaciones del estrés e identificar si son víctimas de él.

	Actividad	Recursos	Tiempo
Presentación del taller.	La facilitadora presenta el taller y da a conocer de qué trata la intervención de manera general. Conversa con cada uno de los participantes haciéndole preguntas como: Cuál es su nombre?, Cuantos años tiene? y Qué le agrada hacer en su tiempo libre?. La finalidad de este inicio es generar confianza en el grupo y conocer a cada participante. Así mismo, se le da las indicaciones de lo que se desea lograr con la participación de cada uno de ellos en el taller.	Multimedia. Sala amplia. Sillas. Ficha de asistencia.	10min
Dinámica de inicio: “Mis preferencias”	Se divide a los participantes en grupos de 4 o 5 personas y se le pide a cada uno de ellos que en una hoja bond realicen una lista con 3 de sus películas favoritas, novelas, grupos de música o canciones. De esta manera cada uno podrá abrirse dando a conocer sus preferencias o gustos, mostrando así su personalidad. Los participantes deberán escoger 5 propuestas que los identifique como grupo en general y compartirlo en la sala con los demás miembros de la sesión.	Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	10 min
¿Cómo se presenta el estrés? (Introducción)	La facilitadora iniciará dando una introducción concisa sobre: ¿Qué es el estrés? y como se manifiesta o que síntomas produce cuando eres víctima de él. Seguidamente presentara un video acerca del tema expuesto para una mayor comprensión: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=zHlfSI4yz7U">https://www.youtube.com/watch?v=zHlfSI4yz7U</a>	Multimedia. Sala amplia. Sillas. Video.	10min
Dinámica: Identifico el estrés laboral	La facilitadora le pedirá a cada uno de los integrantes que se sienten formando un círculo para darles la siguiente consigna: cada uno deberá pensar una situación estresante o que no haya podido manejar en el trabajo en los últimos días, para ello se les otorgara 5 minutos. Posteriormente se procederá a entregarle en una hoja una lista de las manifestaciones o síntomas (físicas, de estado de ánimo	Sala amplia. Sillas. Hojas Bond. Lapiceros Asistente	15min

y comportamentales) que se presentan cuando uno es víctima del estrés. Lo que hará cada participante es identificar cuáles de esas manifestaciones se hicieron presente en la situación estresante que pensaron. Cuando hayan terminado de seleccionar las manifestaciones cada participante comentara su experiencia brevemente a todo el grupo. (Anexo 1).

Evaluación	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Sala amplia. Sillas. Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	10min
------------	--	--	-------

---

**Sesión II: “Reconociendo mi estilo de afrontamiento de estrés”**

**Objetivo:** Conocer cuál es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en cada uno.

	Actividad	Recursos	Tiempo
Dinámica de inicio: “Momentos brillantes”	La facilitadora le pide a cada uno de los participantes que elija tres momentos brillantes que les haya pasado en la vida. Se les da un promedio de 5 minutos para reflexionar, cuando se encuentran listos, se les pide que los compartan con todos para generar un buen ambiente fortaleciendo la autoestima de manera paralela.	Sala amplia. Sillas. Ficha de asistencia.	10min
Conociendo los estilos de afrontamiento de estrés (Introducción).	Se iniciará dando una introducción de ¿Qué es afrontamiento? y ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento de estrés? según la teoría de (Carver, 1989). Seguidamente se les proporcionará un video para una mayor comprensión: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=aAGXqHuNVn4">https://www.youtube.com/watch?v=aAGXqHuNVn4</a>	Multimedia. Sala amplia. Sillas. Video.	10min
Dinámica: Mi estilo de afrontamiento	La facilitadora iniciará la dinámica pidiéndoles a los participantes que formen grupos de 4 o 5 personas. Posteriormente se les entregará a cada grupo una hoja con la siguiente situación: “Hoy llegue temprano al trabajo para lograr mis ventas del día, va transcurriendo la mañana y a pesar de mi esfuerzo y el recorrido que le hice a la base de datos entregada por mi supervisor no logro cerrar ninguna venta. Ya está por finalizar mi turno de trabajo y no he logrado mi objetivo. Los dos días siguientes me sigue pasando lo mismo y mi supervisor me exige de manera constante el cumplimiento de la meta”. Después de haber analizado la situación se les entregará una lista de acciones pertenecientes a las estrategias de los estilos de afrontamiento de estrés. Ellos tendrán que seleccionar que acción utilizarían para enfrentar la situación planteada. Cuando hayan finalizado, la facilitadora proyectará cuáles son las acciones correspondientes a cada estrategia de estilo de afrontamiento de estrés. Cada participante podrá observar según las acciones elegidas cuál es el estilo que predomina en su persona y a su vez realizar la comparación con los demás miembros del grupo. (Anexo 2).	Hojas Bond. Lapiceros. Asistente. Multimedia.	20 min

Evaluación	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Sala amplia. Hojas Bond. Lapiceros. Asistente Sillas.	10 min
------------	--	---	--------

---



### Sesión III: “Limpiando mi mente”

**Objetivo:** Modificación de pensamientos negativos.

Actividad	Recursos	Tiempo
<p>Dinámica de inicio: “Me voy de viaje”.</p>	<p>Los participantes deben sentarse en círculo. La facilitadora iniciará la dinámica diciendo “Me voy de viaje y me llevo una sonrisa”, inmediatamente mirará a la persona que se encuentra a su lado derecho dándole la sonrisa, entonces esa persona tendrá que decir “Me voy de viaje y me llevo una sonrisa y un abrazo” y le da a la persona que se encuentra sentada a su lado derecho la sonrisa y el abrazo. Cada persona debería repetir lo que se ha dicho y agregar una acción. Se finalizará cuando todos hayan participado.</p>	<p>Sala amplia. Sillas. Ficha de asistencia</p> <p>10 min</p>
<p>Los pensamientos disfuncionales. (Introducción)</p>	<p>Se brindara una introducción sobre los pensamientos disfuncionales como: personalización, lectura de mente, predicciones negativas, subestimar la propia capacidad, catastrofizar, entre otras. Se hará la entrega a cada participante de una separata informativa con ejemplos, acciones y contextos donde se presentan estos pensamientos disfuncionales con la finalidad de que lo relacionen al ámbito laboral. Ejemplo: Ver una situación como lo peor que podría pasar. Si se cancela una venta realizada en el trabajo decir: Nunca más podré vender (Catastrofizar). (Anexo 3).</p>	<p>Multimedia. Sala amplia. Sillas. Asistente. Separatas informativas.</p> <p>10 min</p>
<p>Técnica de reestructuración cognitiva.</p>	<p>La facilitadora dará las siguientes pautas a los participantes: se les entregara una hoja a cada uno donde deberán completar un cuadro distribuido de la siguiente manera: en la primera columna colocaran una situación estresante, en la segunda columna colocaran el pensamiento a dicha situación, en la tercera columna colocaran el sentimiento producido y en la última columna colocaran la conducta que se tomo a la situación. Después de ello se les entregara una segunda hoja donde el cuadro estará distribuido por la primera columna donde deberán colocar el error cognitivo a la situación anterior, la segunda columna donde colocaran la reconstrucción cognitiva, la tercera columna para el nuevo sentimiento y una última para la nueva conducta. (Anexo 4).</p>	<p>Hojas Bond. Lapiceros. Asistente</p> <p>15 min</p>

Exposición de ideas	Se le pedirá a los participantes que puedan realizar la comparación de las dos hojas resultas en la actividad anterior. Así mismo, que puedan brindar una explicación breve sobre lo trabajado.	Sala amplia. Sillas. Asistente	10 min
Evaluación.	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Hojas Bond. Lapiceros. Asistente. Sala amplia. Sillas.	10min

---

**Sesión IV: “Mis autoinstrucciones”****Objetivo:** Incorporación de mensajes positivos.

	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
Dinámica de inicio: “Toca algo amarillo”	La facilitadora les explica a los participantes que deben encontrar y tocar algo del color que ella escoja dentro de la sala, no importa cuál sea el objeto que escojan sino el color que se haya seleccionado de manera inicial, este puede ser una camiseta, un zapato o un objeto que se encuentre en la sala. La dinámica continúa pidiéndoles a los participantes que siguieran un color para continuar con la acción.	Sala amplia. Sillas. Ficha de asistencia	10 min
Técnica de Autoinstrucciones (Introducción)	La facilitadora dará una breve introducción sobre la técnica de autoinstrucciones y cuáles son las expresiones que se pueden utilizar para generar mensajes positivos cuando nos encontramos en una situación estresante como por ejemplo: “Si otros pueden, yo también puedo”, “No tengo porque conseguir las cosas a la primera”, “Voy a poner todo de mi”, “Porque haya ocurrido una vez no significa que va a ocurrir siempre”. (Anexo 5).	Multimedia. Sala amplia. Sillas.	20 min
Dinámica: Las tarjetas Flash	Se le entregara a los participantes del grupo unas tarjetas de colores en blanco donde deberán colocar las frases o mensajes positivos que puedan utilizar en situaciones estresantes que les suele pasar de manera continua, para ello se les ayudara brindándole 10 ejemplos de donde se puedan guiar. Dichas tarjetas se las llevaran consigo para que sean utilizadas en el momento que ellos lo crean conveniente. (Anexo 6).	Multimedia. Sala amplia. Sillas. Asistente. Tarjetas de colores. Lapiceros.	10 min

Evaluación	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Sala amplia. Sillas. Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	10 min
------------	--	--	--------

---

**Sesión V: “La magia de pensar en positivo”****Objetivo:** Enfrentar situaciones difíciles de forma positiva.

Actividad		Recursos	Tiempo
Dinámica de inicio: “La pelota preguntona”.	La facilitadora comenzara dividiendo a los participantes en grupos de 4 o 5 personas. A cada uno se le entregara una pelota pequeña. Cuando la música empiece a sonar la pelota deberá de rotar entre los integrantes del grupo hasta que la música pare. La persona que se haya quedado con la pelota deberá contar al salón en general una situación estresante por la que haya pasado y como la enfrento.	Sala amplia. Sillas. Ficha de asistencia Parlantes. Pelotas de colores.	10 min
Dinámica: Comparando pensamientos.	Se le entregara a cada participante una hoja bond, un lapicero y se dará la indicación que coloquen una situación estresante por la que hayan pasado en el trabajo y el pensamiento que se produjo en ese momento. Cuando hayan terminado, se les pedirá que lean en voz alta la situación y el pensamiento. Después tendrán que pensar en la misma situación pero remplazaran el pensamiento negativo por uno positivo, así se podrá realizar la comparación. Emplearan la misma dinámica aplicándola para una situación estresante que hayan pasado en casa, en la universidad y con sus amistades.	Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	30 min
Evaluación.	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Sala amplia. Sillas. Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	10 min

**Sesión VI: “Aprender a desconectarme”****Objetivo:** Identificar la importancia de mantener un adecuado estado emocional.

	Actividad	Recursos	Tiempo
Dinámica de inicio: “Temores y esperanzas”.	Se le entrega a cada uno de los participantes una hoja bond y un lapicero, se le da la indicación que en la hoja deben de colocar sus inquietudes, temores y esperanzas sobre alguna situación que hayan vivido o estén viviendo. Una vez hayan finalizado, pueden ir participando de manera voluntaria contando sus experiencias. La facilitadora ira escribiendo en la pizarra las opiniones más frecuentes para luego debatirlas.	Sala amplia. Sillas. Hojas bond. Lapiceros, Plumón de pizarra. Pizarra. Asistente. Ficha de asistencia	10 min
Técnica de relajación progresiva de Jacobson.	<p>Se le pedirá a cada uno de los participantes que se sienten de manera cómoda haciendo que las piernas y los brazos estén en paralelo. Las palmas de las manos deben reposar sobre los muslos. Se pondrá una melodía muy suave para ayudar a generar un buen ambiente. Los ojos deben permanecer cerrados hasta que la facilitadora de la indicación de abrirlos.</p> <p>Se pide que respiren profundamente con el diafragma, que se concentren en las sensaciones que produce alguna extremidad de su cuerpo como por ejemplo el pie, se deben ayudar con la imaginación y cuando toda la atención esté puesta en dicha parte del cuerpo tendrán que contraer los músculos del pie por 5 segundos. Después de ello se procederá con la relajación de los músculos de la zona, concentrándose en la sensación de calma que produce esa parte del cuerpo (pie). El proceso se repetirá con diferentes extremidades. Para finalizar se respira profundamente durante 20 segundos y se abren los ojos según las instrucciones.</p>	Asistente. Sala amplia. Sillas cómodas. Parlantes. Incienso.	15 min

"Expresando mis sensaciones".	Se les pedirá a los participantes que mencionen en una palabra la sensación que les produjo la técnica realizada anteriormente y el porqué de dicha sensación.	Sala amplia. Sillas cómodas.	15 min
Evaluación.	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Sala amplia. Sillas cómodas. Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	10min

---

**Sesión VII: “Control y prevención del estrés”****Objetivo:** Manejo de situaciones estresantes en la empresa.

	Actividad	Recursos	Tiempo
Dinámica de inicio: “Presentación por fotografías”.	<p>Se les pide a los participantes que formen un círculo sentados en el suelo sobre las mándalas. En el centro del círculo se colocan diversas fotografías de forma aleatoria. Cada participante deberá escoger una fotografía, la que más le guste, de acuerdo a sus gustos o preferencias. Manteniendo el ambiente, cada participante presentara y explicara porque selecciono esa fotografía y no las demás.</p>	Sala amplia. Ficha de asistencia. Fotografías. Mándalas.	10 min
Técnica: Imaginación guidada.	<p>Los participantes se acuestan sobre las mándalas estirando los brazos y las piernas. Se inicia con la respiración diafragmática. Los ojos deben estar cerrados para poder imaginar un entorno natural que pueda ayudar con la relajación, este puede ser un jardín con muchas flores y aire puro o cualquier otro ambiente, dependerá de cada persona el espacio que lo haga sentir en calma. La imagen visualizada debe de sentirse muy real y estar muy detallada para que capte toda su atención mientras se sigue respirando profundamente. Se debe recorrer todo el lugar imaginado y poder explorarlo con todos los sentidos (tocar, oler, caminar). Después de unos minutos de haber transitado por todo el ambiente haz que se desvanezca lentamente mientras vuelves a concentrarte en tu respiración. Cuando la imagen haya desaparecido por completo se abren los ojos lentamente.</p>	Asistente. Sala amplia. Mándalas.	10 min



Dinámica: “Planifico mis actividades”.	Se les entregara a los participantes un papelote y plumones de colores. Las indicaciones para esta dinámica es que coloquen en el papelote una lista de actividades que les gustaría realizar con su familia, con sus amistades y de manera personal. Cada plumón será destacado para un área en específico.	Papelotes. Plumones Asistente Mándalas.	10 min
Intervención de los participantes.	Cada participante se pondrá de pie y explicara porque escogió dichas actividades y cuál de ellas por cada área desea realizar.	Sala amplia. Sillas cómodas. Asistente.	15 min
Evaluación.	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Sala amplia. Sillas. Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	10 min

---

**Sesión VIII:** "Promoviendo situaciones alternas"**Objetivo:** Respuesta ante una situación estresante, positiva y/o negativa.

Actividad		Recursos	Tiempo
Dinámica de inicio: "La telaraña".	Los participantes del grupo se sentaran formando un circulo y a uno de ellos se le hará la entrega de un ovillo de lana, este partirá mencionando cual es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en su persona según la información proporcionada anteriormente. Después de haber participado lanzará el ovillo de lana a otro compañero esperando que este realice la misma acción. La dinámica termina con la participación de todos los integrantes.	Sala amplia. Ficha de asistencia. Ovillo de lana. Mándalas.	10 min
Dinámica: Comparando mis respuestas conductuales.	La facilitadora les pedirá a los participantes que formen grupos de 5 personas como mínimo. Les otorgará 10 minutos para que cada grupo pueda preparar una escena donde plasmen una situación complicada que suela ocurrir de manera cotidiana en la empresa. Esta situación deberá tener como resultado una respuesta conductual tanto negativa como positiva al contexto para obtener la diferenciación de ambas respuestas.	Sala amplia. Telón. Utilería.	25 min
Intercambio de opiniones y compromiso.	Los participantes conformarán grupos de 5 personas donde la finalidad es que se pueda intercambiar opiniones. Escogerán a un representante por grupo para salir al frente y dar la opinión grupal sobre la actividad realizada en la dinámica anterior. Al finalizar la participan de cada representante escogido, se les entregara un compromiso escrito donde cada uno completara sus datos comprometiéndose a desarrollar lo aprendido en todo el taller.	Sala amplia. Sillas. Mesa. Gaseosas Bocaditos Recuerdos. Carta de compromiso.	10 min

Evaluación.	Se realizará una evaluación al grupo a través de un pequeño cuestionario sobre el desarrollo de la sesión.	Sala amplia. Sillas. Hojas Bond. Lapiceros. Asistente.	10min
-------------	--	--	-------

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arreaga, J. (2012). *Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos*. Revista médica de Chile. 4, 7-9. / v.130 n.10 1101-1112.

Carver, C. & Scheider, M. (1994). *Situacional afrontamiento y disposiciones para hacer frente a una transacción estresante*. Revista de personalidad y Psicología Social 66, 184-195.

Carver, C., Scheider, M. & Weintraub, J. (1989). *Assessing coping strategies: A theoretically based approach*. Journal of Personality and Social Psychology, 56(2), 267-283. Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1022.750&rep=rep1&type=pdf>.

Castaño, E., León, E. (2010). *Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal*. International journal of psychology and psychological therapy Spain. 10, 2, pp. 245-257.

Castro, N., Gómez, R., Lindo, W., Vega, M. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés e inteligencia emocional en la mujer ejecutiva en Lima metropolitana, 2017*. Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú, Santiago de Surco, Lima, 2017.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Edamsa Impresiones S.A de C.V.

El Sahili, L. (2010). *Psicología para el docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos sobre la práctica magistral*. México: Universidad de Guanajuato. (Ed.).

Frydenberg, E. & Lewis, R. (1997). *ACS Escalas de afrontamiento para adolescentes*. Adaptación española de Jaime Pereña y Nicolás Seisdedos. Spanish versión of Jaime Pereña Seisdedos. Madrid: TEA Ediciones.

Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango 2014*. Tesis para obtener la licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala, 2014.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6. a. ed.) México, DF: McGraw-Hill.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, Madrid: Editorial Martínez Roca.

Marroquín, M., Guerra, E. (2012). *La evaluación del síndrome burnout en personas que trabajan en call centers de Guatemala*. Universidad de San Carlos, Escuela de Ciencias Psicológicas centro de investigaciones en psicología – Ciep´S, Guatemala, 2012.

Oblitas, L. (2009). *Psicología de la salud y calidad de vida* (3a ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage.

Orlandi, A. (1999). *El estrés como es y cómo evitarlo*. Fondo de cultura económica (Ed.), *La ciencia para todos*. (pp. 18-19). México D.F.

Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Unidad de investigación de psicología de las organizaciones y del trabajo. España, Valencia: UIPOT. (Ed.).

Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Para obtener el grado de licenciatura en psicología. Universidad Autónoma, Lima - Perú, 2016.

Santizo, A (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias, estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos, Quetzaltenango 2014*. Tesis para obtener la licenciatura en psicología. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala, 2014.

Salirrosas, E. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de La Esperanza - Año 2015*. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Universidad Privada Antenor Orrego facultad de ciencias económicas escuela profesional de administración, Trujillo – Perú, 2015.

Stora, B. (1991). *El estrés*. México D.F.: Publicaciones Cruz, O (Ed.).

Torres (2014). *“La Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera asociación de mujeres en acción (Ama) en el periodo 2014”*. Tesis para obtener el grado de licenciatura en administración. Universidad Nacional de Trujillo facultad de ciencias económicas, Guadalupe – Perú, 2014.

Villegas, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017*. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología. Universidad Privada Cesar Vallejo facultad de humanidades, Lima – Perú, 2017.

## **ANEXOS**



## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Estilos De Afrontamiento De Estrés En Ejecutivos De Ventas En Una Empresa Comercial Del Distrito De La Victoria,


Definición del problema	Objetivos	Definición de la variable	Definición operacional	Estilos, Estrategias e ítems	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	Según Carver (1994). "Es una respuesta que presenta el sujeto de manera conductual y cognitiva que se genera ante cualquier situación estresante y que dicha respuesta será de acuerdo a las experiencias anteriores".	Son las mediciones obtenidas a través de las puntuaciones del cuestionario de afrontamiento de estrés de cope (1898), versión disposicional de Salazar y Sánchez. (1993)	<b>Estilo de afrontamiento centrado en el problema: Estrategias:</b> Afrontamiento directo (Activo), planificación de actividades, supresión de actividades competitivas y retracción (demora) del afrontamiento. <b>Ítems:</b> 1,2,3,4,5,14,15,16,17,18,27,28,29,30,31,40,41,42,43,44.  <b>Estilo de afrontamiento centrado en la emoción: Estrategias:</b> Búsqueda de soporte emocional, reinterpretación	<b>Tipo:</b> Descriptiva.  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Población:</b> La población está constituida por 100 ejecutivos de ventas tanto del sexo masculino como femenino de los 18 a 55 años de edad.
¿Cuál es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?	-Identificar el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.				
<b>Problema específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>				
¿Cuál es el estilo de	-Identificar el estilo				

<p>afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas según sexo en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?</p> <p>¿Cuál es el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas según edad en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?</p>	<p>de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas según sexo en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.</p> <p>-Identificar el estilo de afrontamiento de estrés que predomina en ejecutivos de ventas según edad en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.</p>			<p>positiva de la experiencia, negación, retomo de la religión, y negación. <b>Ítems:</b> 6,7,8,9,11,19,20,21,22,24,32,33,34,35,37,45,46, 47,48,50</p> <p><b>Estilo de afrontamiento centrado en otros aspectos: Estrategias:</b> Análisis de emociones, conductas inadecuadas y distracción (Afrontamiento indirecto). <b>Ítems:</b> 10, 12, 13, 23, 25,26,36,38, 39,49,51,52.</p>	<p><b>Muestra:</b> Se utilizó una muestra censal, donde el estudio estuvo compuesto por 70 ejecutivos de ambos sexos.</p> <p><b>Muestreo:</b> El muestreo con el que se trabajo es no probabilístico intencional debido a que no se utilizó las reglas del azar.</p> <p><b>Técnica:</b> Aplicación del instrumento psicométrico, el cual tiene procedimientos estandarizados y adaptados.</p> <p><b>Instrumento:</b> El</p>
---	--	--	--	---	---

<p>¿Cuál es la estrategia de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en el problema en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?</p>	<p>-Identificar las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en el problema en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.</p>				<p>instrumento empleado para la investigación es el de estilos de afrontamiento de estrés (COPE).</p> <p><b>Autores:</b> Carver, Scheir y Weintraub (1989).</p> <p><b>Adaptación en Perú:</b> Casuso (1996).</p> <p><b>Adaptación para la investigación:</b> Salazar y Sánchez (1993).</p> <p><b>Estadística a usar:</b> Frecuencias y porcentajes.</p>
<p>¿Cuál es la estrategia de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en la emoción en ejecutivos de ventas</p>	<p>-Identificar las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado en la emoción en ejecutivos de ventas en una</p>				

<p>en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?</p> <p>¿Cuál es la estrategia de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado otros aspectos en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018?</p>	<p>empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018.</p> <p>-Identificar las estrategias de afrontamiento de estrés que predomina en el estilo centrado otros aspectos en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de La Victoria, 2018</p>				
--	--	--	--	--	--

## Anexo 2. Carta de presentación a la empresa comercial de La Victoria



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 13 de agosto del 2018

Carta N° 1804-2018-DFPTS



Señor  
**VALENTÍN DÍAZ**  
GERENTE GENERAL  
CATALIZ TALENT LAB S.A.C.

Presente.-

Logo de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Katherine HERMOZA MICHELOT**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 48165586- quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución ; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología , bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,


  


**DR. RAMIRO GÓMEZ SALAS**  
Decano (a)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

2008/rev  
d. 902721

Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo 3304  
E-mail: psic-800304@ufv.pe

### Anexo 3. Carta de aceptación de la empresa comercial para proceder con la investigación

  
**CATALIZ**  
TALENT LAB  
Recursos Humanos

Lima, 20 de Agosto del 2018

Señor:  
Ramiro Gómez Salas.  
DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
Presente.-

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO PSICOMÉTRICO EN ASESORES DE VENTAS DE LA EMPRESA CATALIZ TALENT LAB SAC.**


De mi consideración:

Tenemos el agrado de dirigimos a la institución con el fin de hacerle llegar nuestro saludo a nombre de la empresa Cataliz Talent Lab SAC.

Mediante el presente AUTORIZO a la Sra. KATHERINE SILVANA HERMOZA MICHELOT con DNI: 48165588, estudiante de la facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; a aplicar el instrumento psicométrico en nuestros colaboradores (asesores de ventas), como parte de la investigación que realiza denominada "Estilos de Afrontamiento de estrés en asesores de ventas de una empresa comercial ubicada en el distrito de La Victoria, 2018"

Es ocasión para expresar a Ud. las muestras de nuestra especial consideración.

Atentamente,

  
VALENTIN DIAZ

*Av. Santa Catalina 671 – Urbanización Santa Catalina - La Victoria* *Teléf. 01 717- 3300*

#### **Anexo 4. Cuestionario de estilos de afrontamiento de estrés (COPE)**

### **CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS FORMA DISPOSICIONAL.**

#### **Instrucciones:**

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

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.
2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.
3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.
4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.
5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.
6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos.
7. Busco algo bueno de lo que está pasando.
8. Aprendo a convivir con el problema.
9. Busco ayuda de Dios.
10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.
11. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.
12. Dejo de lado mis metas.

13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.
14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.
15. Elaboro un plan de acción.
16. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.
17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.
18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.
19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.
20. Trato de ver el problema en forma positiva.
21. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.
22. Deposito mi confianza en Dios.
23. Libero mis emociones.
24. Actuó como si el problema no hubiera sucedido realmente.
25. Dejo de perseguir mis metas.
26. Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema.
27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse.
28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema.
29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.
30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.
31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.
32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.
33. Aprendo algo de la experiencia.
34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.
35. Trato de encontrar consuelo en mi religión.



36. Siento mucha perturbación emocional y expresa esos sentimientos a otros.
37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.
38. Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado.
39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema.
40. Actúo directamente para controlar el problema.
41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema.
42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.
43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.
44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien.
46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.
47. Acepto que el problema ha sucedido.
48. Rezo más de lo usual.
49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.
50. Me digo a mi mismo: "Esto no es real".
51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.
52. Duermo más de lo usual.

## HOJA DE RESPUESTAS

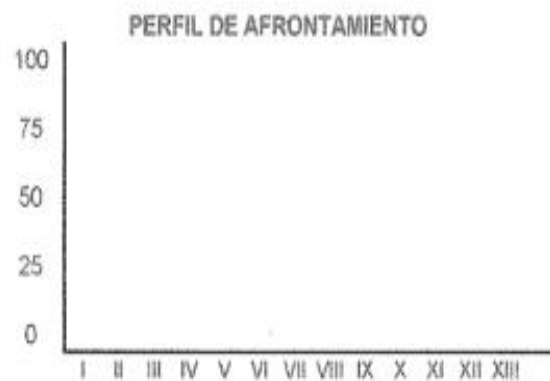
Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (M) (F)

Marque en el espacio de Si o No, si su respuesta coincide o discrepa con el ítem.

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si
40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si

x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25	x 0.25



INTERPRETACION

## Anexo 5. Ficha Sociodemográfica



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

### FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

#### I. DATOS PERSONALES

1. Sexo: M ☐ F ☐

2. Edad: 18 a 20 ☐ 20 a 25 ☐ 25 a 30 ☐ 30 a 35 ☐ 35 a 40 ☐ 40 a 45 ☐ 45 a 50 ☐ 50 a 55 ☐

3. Estado civil: Soltero ☐ Casado ☐

4. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?:

5 meses ☐ 6 meses ☐ 1 año ☐ 1 año 3 meses ☐ 1 año 6 meses ☐ 2 años a más ☐

5. ¿Cuál es tu horario de trabajo? ☐ 9am a 3:00pm ☐ 3:00pm a 9:00pm

6. ¿Mantiene otro trabajo actualmente? SI ☐ NO ☐ Si su respuesta es SI, indique el número de horas promedio que labora por día: \_\_\_\_\_ y el tipo de actividad o trabajo que desempeña:

---

7. ¿Cuál es tu ingreso mensual?

s/.930 ☐ s/.1000 ☐ s/.1100 ☐ s/.1300 ☐ s/.1400 ☐ s/.1500 ☐ s/.1600 ☐ s/.1700 ☐

## **II. DATOS SOBRE SALUD**

1. ¿Ha presentado en los ULTIMOS SEIS MESES algún tipo de enfermedad física y/o mental?

SI ☐ NO ☐ Si su respuesta es SI, marque cuál:

- Dolores de espalda y cabeza ☐ - Molestias estomacales ☐ - Tensión en el cuello y/o espalda ☐ - Migraña ☐ - Enfermedades respiratorias ☐ - Hipertensión ☐ - Ansiedad ☐ - Depresión ☐ - Insomnio ☐ - Tumores/Quistes ☐ - Otros (indique cuál):

---

2. En general, diría que su salud es:

Excelente ☐ Muy Buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐

3. ¿Cómo definiría su día en el trabajo?

Excelente ☐ Muy Buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐

## ANEXO 6. Consentimiento Informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

acepto participar libre y voluntariamente en el Proyecto de Investigación que conducen la bachiller en Psicología: Katherine Silvana Hermoza Michelot, con la aprobación de la empresa Cataliz Talent Lab SAC.

Entiendo que el propósito de la investigación es determinar los niveles de afrontamiento de estrés habiéndome explicado que completaré un cuestionario acerca de del tema ya mencionado. Así mismo, se me ha mencionado que las respuestas de dicho cuestionario son de carácter confidencial y otra persona no tendrá acceso a ellas ni a mis datos personales. También se me explicó que los resultados de la investigación serán presentados de manera grupal, por lo que no se mencionarán mis datos personales o mis respuestas.

Por tal razón, después de haber leído y entendido este consentimiento informado, presto libremente mi conformidad para participar en la investigación.

Fecha:

-----

Firma del participante

## ANEXO 7. Variables sociodemográficas

*Ejecutivos de ventas que mantienen otro empleo en paralelo.*

	Muestra (70)	100 %
No mantiene otro empleo.	59	84.3
Mantiene otro empleo.	11	15.7

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento psicométrico.

*Ejecutivos de ventas de una empresa comercial que han presentado en los últimos meses enfermedades físicas.*

	Muestra (70)	100 %
Dolores de espalda y cabeza	10	14.3
Molestias estomacales	7	10
Tensión en el cuello y/o espalda	2	2.9
Migraña	3	4.3
Enfermedades respiratorias	1	1.4
Hipertensión	1	1.4
Ansiedad	1	1.4
Depresión	0	0
Insomnio	0	0
Tumores/ Quiste	0	0
Otros	3	4.3
No presenta enfermedades	42	60

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento psicométrico.

*Ejecutivos de ventas de una empresa comercial según estado de salud.*

	Muestra (70)	100 %
Excelente	10	14.5
Muy buena	28	40
Buena	31	44.3
Regular	1	1.4
Mala	0	0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento psicométrico.

*Ejecutivos de ventas de una empresa comercial según su jornada laboral diaria.*

	Muestra (70)	100 %
Excelente	13	18.6
Muy buena	30	42.9
Buena	22	31.4
Regular	5	7.1
Mala	0	0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento psicométrico.

**ANEXO 8. Print Anti plagio.**



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 15%**

Date: Jueves, Diciembre 06, 2018

Statistics: 4030 words Plagiarized / 26408 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y  
TRABAJO SOCIAL

Trabajo de Suficiencia Profesional Estilos De Afrontamiento De Estrés En  
Ejecutivos De Ventas En Una Empresa Comercial Del Distrito De La Victoria, 2018.

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología Presentado por:  
Autor: Bachiller Katherine Silvana Hermoza Michelot.

Lima-Perú 2018



## ANEXO 8. Acta de originalidad



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

# ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y revisor del trabajo académico titulado “ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS EN EJECUTIVOS DE VENTAS EN UNA EMPRESA COMERCIAL DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, 2018” Elaborado por HERMOZA MICHELOT, Katherine Silvana, indico que este trabajo ha sido revisado con la herramienta Turnitin la cual evalúa el riesgo de plagio y he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 13 %, en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia considerado como mínimo.

Por lo tanto se concluye que el trabajo es considerado como adecuado para el ámbito académico y no constituye plagio, además ha respetado la autoría de los postulados teóricos los cuales han sido referenciados utilizando las normas APA, cumpliendo con todas las normas de similitud establecidos por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Lima, 08 de octubre de 2018

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz  
DNI N° 32990613  
CPP - 29721

## **ANEXOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN**

## **ANEXO 1. Manifestaciones del estrés.**

### **Manifestaciones físicas:**

1. Dolor de cabeza
2. Tensión o dolor muscular
3. Dolor en el pecho
4. Fatiga
5. Cambios en el deseo sexual
6. Malestar estomacal
7. Problemas de sueño

### **Manifestaciones en el estado de ánimo:**

1. Ansiedad
2. Agitación
3. Falta de motivación o de concentración
4. Agobio
5. Irritabilidad o ira
6. Tristeza o depresión

### **Manifestaciones en el comportamiento:**

1. Comer en exceso o comer poco
2. Arranques de ira
3. Abuso de alcohol o de drogas
4. Consumo de tabaco
5. Retraimiento social
6. Hacer menos ejercicio

## **ANEXO 2. Estilos de afrontamiento de estrés (acciones).**

1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.
2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.
3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.
4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.
5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.
6. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.
7. Elaboro un plan de acción.
8. Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.
  
9. Hablo con alguien sobre mis sentimientos.
10. Busco algo bueno de lo que está pasando.
11. Aprendo a convivir con el problema.
12. Busco ayuda de Dios.
13. Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.
14. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.
15. Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.
  
16. Dejo de lado mis metas.
17. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.
18. Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema.
19. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema.
20. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.
21. Duermo más de lo usual.

### ANEXO 3. Pensamientos disfuncionales.

1. **Personalización:** Tomarse las situaciones de manera muy personal.
2. **Lectura de mente:** Querer adivinar lo que otros piensan.
3. **Predicciones negativas:** Creer que ocurrirá algo negativo (Sobre estimar)
4. **Subestimar la propia capacidad:** Creer que no tenemos capacidad de afrontar situaciones difíciles.
5. **Catastrofizar:** Creer que la situación que se vivencia es lo peor o que ocurrirá lo peor.
6. **Recuerdos negativos y no positivos:** Pensar solo en lo malo que te haya ocurrido y no en las cosas positivas.
7. **Pensamiento dicotómico:** Querer hacer todo perfecto o creer que todo está mal.
8. **Creer que los demás pueden leer nuestra mente o lo que pensamos.**
9. **Creer lo que las demás personas piensan de ti: Ejemplo:** Soy una mala persona porque todos me lo dicen.
10. **Minimización:** No tomarle importancia a lo positivo.
11. **Magnificación:** Creer o hacer ver mucho más grande algo negativo. Ejemplo: Jale un examen seguro que ya no apruebo el curso.

#### ANEXO 4. Restructuración cognitiva.

Situación	Pensamiento	Sentimiento	Conducta

Pensamiento	Error en el pensamiento	Reconstrucción del pensamiento	Nuevo sentimiento	Nueva conducta

## **ANEXO 5. Autoinstrucciones.**

1. "Si otros pueden yo también, voy a intentarlo"
2. "Poco a poco iré adquiriendo autocontrol"
3. "No tengo por qué conseguir las cosas a la primera"
4. "¡Voy Bien!"
5. "Voy a poner en ello todo mi empeño"
6. "Si quiero puedo"
7. "Puedo hacerlo, sólo tengo que intentarlo"
8. "Puedo hacerlo, sólo tengo que esforzarme un poco"
9. "Si me pongo nervioso no pasa nada, me relajo y ya está, ahora sé cómo hacerlo y cuanto más lo practique mayor será mi dominio"
10. "Porque haya sucedido una vez no tiene por qué ocurrir siempre"
11. "Antes no tenía recursos que me ayudaran, ahora dispongo de algunos"
12. "Hasta ahora lo he pasado muy mal pero ha llegado el momento de actuar, tengo a mi familia, a mis amigos pero sobre todo voy a intentarlo por mí"
13. "Lo voy a intentar, pero ahora sabiendo relajar, sabiendo enfrentarme con unos recursos que antes no tenía"
14. "Voy a intentar con todas mis fuerzas resolver situaciones que se puedan presentar"
15. "Gracias a esto podré aprender mecanismos de los que antes no disponía"
16. "Si algo no funciona lo cambio y analizo las consecuencias"
17. "Cuanto más practique mejores resultados obtendré"
18. "Esto sólo requiere esfuerzo y es algo que a mí me sobra"
19. "No tengo que correr, de momento sólo con intentarlo es suficiente"
20. "Voy a ponerme a trabajar"
21. "No quiero continuar con el problema voy a enfrentarme y a intentar resolverlo"
22. "No lo domino pero lo conseguiré".

## **ANEXO 6. Mensajes positivos.**

1. Todo es cuestión de practicar ¡lo voy a conseguir!;
2. Poco a poco iré sintiendo mayor autocontrol; ¡sigue así!;
3. Sólo con intentarlo me voy a encontrar mejor, cuanto más lo repita mucho mejor; ¡no sólo quiero seguir así sino que quiero seguir mejorando!;
4. ¡Lo más importante es haber comenzado, no voy a abandonar ahora!
5. ¡Me voy a demostrar que puedo hacerlo!
6. ¡Soy yo quien quiero conseguirlo, por mí y por los míos!
7. ¡Voy a poner de mi parte todo lo que pueda en mejorar mi estado emocional!
8. ¡Nadie que se esfuerce se queda sin recompensa!
9. ¡Dentro de un año veré las cosas de otro modo!
10. ¡El hundirme o levantarme y luchar sólo depende de mí y de mi esfuerzo!

### **Tarjetas Flash:**





**ANEXO 7. Ficha de asistencia al taller.**

FICHA DE ASISTENCIA			
NOMBRES Y APELLLUDOS	FECHA	AREA DE TRBAJO	FIRMA

## **ANEXO 8. Hoja de compromiso.**

### **CARTA DE COMPROMISO**

Yo, \_\_\_\_\_, participante del taller “Afrontamiento de estrés”, me comprometo a realizar y poner en prácticas las técnicas desarrolladas en las ocho sesiones con la finalidad de contar con un adecuado estilo de afrontamiento de estrés que me permita enfrentar situaciones de gran demanda de estrés o complicadas que suelen presentar cotidianamente.

Atentamente

\_\_\_\_\_

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Maya, A. (2007). *El taller educativo*. (2.a.ed) Colombia, Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. España, Valencia: Universidad de Valencia. (Ed.).