



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTUDIANTES DE
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA NORTE”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autores:

Kely Lizeth Salazar Huaman

Asesor:

Dr. Jorge Alberto Flores Morales

<http://orcid.org/0000-0002-3678-5511>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Tania Carmela Lip Marín de Salazar	08179761
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

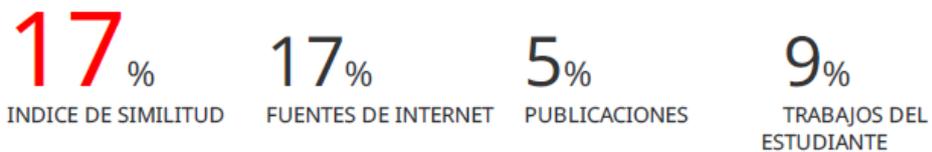
Jurado 2	Eduardo Manuel Yépez Oliva	06617851
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Gustavo Gonzales Ibañez	41849520
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA NORTE

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	de.slideshare.net Fuente de Internet	1%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	s3.amazonaws.com Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico el trabajo principalmente a Dios, por guiar y abrir mi camino, mis padres Gregoria Huamán, Roger Salazar por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi hermano Roy Salazar y mi pareja por acompañarme en este camino y brindarme todo el apoyo que necesite para terminar mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Jorge Flores Morales, por su asesoría constante, su apoyo en la recomendación de mi investigación por cada avance.

A mis docentes de la Universidad Privada del Norte por compartir sus experiencias profesionales

A las instituciones Educativas que contribuyeron a que se realice mis estudios.

A mi centro de trabajo, jefes y compañeros de trabajo por brindarme la confianza y apoyo necesario para desplegar mis conocimientos.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Afrontamiento al estrés y dimensiones.....	27
Tabla 2. Nivel de Satisfacción laboral y dimensiones.....	28
Tabla 3. Correlación de Spearman para los Estilos de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral	29
Tabla 4. Correlación de Pearson para Estilo de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral.....	29
Tabla 5. Correlación de Pearson para Estilo enfocado en la emoción y satisfacción laboral...	30
Tabla 6. Correlación de Pearson para Estilo enfocado en la evitación y satisfacción laboral...	30
Tabla 7. Prueba de ajuste a la normalidad de variables de investigación.....	42

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el afrontamiento al estrés y satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada del Lima Norte. De tipo cuantitativa de alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por un total de 135 estudiantes que trabajan de la universidad privada del norte, a quienes se le aplicaron los instrumentos Escala de Estilos de Afrontamiento al estrés (COPE-28) y Cuestionario de Satisfacción laboral (2019). En los resultados se evidencia relaciones significativas, directa y moderada entre desarrollo personal ($p=.040$; $r=.346$) y condiciones laborales ($p=.030$; $r=.419$) con afrontamiento al estrés, siendo posible concluir que niveles altos de estrategias de afrontamiento al estrés podrían estar relacionados con los niveles favorables de condiciones laborales percibidos por los estudiantes que trabajan universitarios que trabajan.

Palabras Clave: Estudiantes universitarios, desarrollo personal, condiciones laborales.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad los retos presentados al ámbito laboral son muy diferentes a los que eran hace 3 años o más. El cambio producto de la pandemia del COVID-19 ha significado un vuelco rotundo en la vida de todos y el ámbito del trabajo no es una excepción.

En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) considera de todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos y esto nos afecta tanto en la mente como en el cuerpo, puesto que es positivo tener un poco, ya que nos ayuda a realizar las actividades diarias, pero cuando el estrés pasa a ser excesivo tiene consecuencias física y psíquica. Usualmente esto puede ocurrir con una entrevista laboral, un examen académico, un exceso de trabajo, un empleo inestable o un conflicto con un familiar, un amigo o un compañero de trabajo donde hay sucesos que causan un estrés generalizado, como las grandes crisis económicas, los brotes de enfermedades, los desastres naturales, las guerras y la violencia social.

La Organización Panamericana de Salud (OPS, 2021) indica que, en el mundo, uno de cada joven de 10 a 19 años, padece algún trastorno mental, en donde la depresión, ansiedad y otros, son resultado de la consolidación de cuadros agudos de estrés.

A raíz de estos cambios relacionados con aspectos de la salud, sociales, económicos y políticos, las preocupaciones son cada vez mayores y resulta casi cotidiano convivir con niveles altos de estrés que se pasan por alto. Sin embargo, se ha descrito que, según un informe realizado durante el tiempo de pandemia, hasta un 60% de las faltas al trabajo son producto del estrés provocado en el trabajo (Mejía et al., 2020).

El Ministerio de Salud (MINSa, 2021) indicó que el 52.2% de la población de Lima Metropolitana sufre un estrés de moderado a severo, de los cuales se asocia principalmente con problemas económicos, de salud y otros asociados a la pandemia del COVID-19. Estos problemas escalan hasta el ámbito laboral, los que se vinculan con cuadros de estrés que, en muchos casos, se abordan desde las estrategias practicadas por los trabajadores, estas son llamadas estrategias de afrontamiento al estrés y según autores como Vásquez et al. (2000), estas vienen practicándose desde hace mucho tiempo, considerando las necesidades principales de quien pasa por estos episodios.

Más aun en determinados espacios laborales, la gestión de emociones de manera saludable, basándose en la práctica de las estrategias de afrontamiento al estrés, tienden a disminuir picos de estrés asociados con aspectos propios del trabajo, condiciones laborales, entre otros (Satuf y Reis, 2017).

Los jóvenes universitarios debido a las necesidades económicas y profesionales se ven en el reto de estudiar y trabajar en simultaneo, es sin duda una responsabilidad importante y adicional que implica exigencias diferentes en frecuencia e intensidad.

Existen diversas definiciones para conceptualizar los *Estilos de afrontamiento al estrés*, de manera general este término describe a las respuestas variables que se manifiestan de manera permanente y que involucran la cognición y la conducta del ser humano, las cuales se dan como una forma de controlar las exigencias propias y del ambiente que se evalúan como que sobrepasan las posibilidades del sujeto. En esta línea, manifiestan que las situaciones que generan estrés pueden ser diversas; de tipo social, ambiental o interna; sin embargo, esto no genera influencia en la forma como el individuo responde frente a estas

situaciones, por el contrario, es el individuo y la forma de interpretar las situaciones que influenciará en el grado de estrés que presente (Lazarus & Folkman, 1986).

Estos autores plantean dos tipos de afrontamiento al estrés; el primero centrado en el problema y el segundo centrado en la emoción.

Según Lazarus & Folkman (1986), los estilos de afrontamiento al estrés centrados en el problema señalan a las acciones directas y conductas reales que realiza el individuo con la intención de cambiar su ambiente, resolver, modificar o alterar el problema. Para lograr ello, lo primero que se debe realizar es especificar cual es el inconveniente, para definirlo y comprenderlo; seguidamente se buscan las posibles soluciones, analizando las ventajas y desventajas del problema para que al final se ejecuten las respuestas más acertadas.

Con respecto a los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción, Quiros (2013) señala que el individuo al no poder cambiar la situación que le genera tensión o por no creer en su propia capacidad para solucionarlo, se centra en sus propios sentimientos, en sus pensamientos y conductas, cohibiendo dichas emociones o replanteándolas de manera ilusoria e irreal. Asimismo, Lazarus y Folkman (1986) argumentan que el estilo de afrontamiento centrado en la emoción, son acciones paliativas, donde el individuo intenta disminuir la angustia y los efectos psicológicos. Este afrontamiento tiene como objetivo regular la respuesta emocional que el estímulo estresor ha generado. Por lo tanto, los estilos enfocados a las emociones tratan de cambiar la relación de la persona con la situación; se trata de manipular o alterar la interpretación de lo que está aconteciendo, para modificar la respuesta emocional al estrés y así cambiar el significado de lo que está ocurriendo.

Tanto el estilo de afrontamiento dirigido al problema como el estilo de afrontamiento dirigido a la emoción son complementarios; es decir, uno puede concentrarse en la resolución del problema y al mismo tiempo en las emociones (Urbano, 2019).

Por otro lado, Janscht (2012) en la teoría del afrontamiento considera trece tipos de estrategias de afrontamiento al estrés, tomando como base la teoría transaccional de Lazarus y Folkman del año (1986), donde incluye los dos estilos del afrontamiento al estrés: resolución de problemas y regulación emocional; pero considera un tercer aspecto denominado otros modos de enfrentar las situaciones estresantes. Estas estrategias fueron divididas de la siguiente forma:

Estilos de afrontamiento dirigidos al problema: Este se expresa en el momento determinado que el ser humano cambia su postura ya existente, lo cual influye a que se disminuya la amenaza.

- Afrontamiento Activo: Implica la realización de actividades de forma directa acrecentando esfuerzos para de evitar o reducir el estrés.
- Planificación de Actividades: Involucra la forma como se maneja la persona frente a la situación estresante, se analiza y elije que acción se tomará para solucionar el problema en cuestión.
- Supresión de actividades competitivas, en esta estrategia, el individuo se centra en ejecución de otras actividades con la intención de evitar la situación estresante.
- Retracción o demora del afrontamiento: El individuo espera el momento oportuno para enfrentar la situación problemática y evita responder de manera prematura.

- Búsqueda de soporte social, estrategia que involucra la búsqueda de los demás para solicitar consejos o información que contribuya en la solución del problema.

Estilos de afrontamiento enfocados a la emoción: Debemos de considerar los que nos conducen a disminuir y mejorar las conductas emocionales que comprenden los siguientes factores:

- La búsqueda de soporte emocional: Involucra ayuda moral, ponerse en el lugar del otro y comprender la situación que puede traer consigo una respuesta cargada de emociones negativas.
- Reinterpretación positiva y desarrollo personal: Considera una evaluación del problema, tratando de obtener soluciones que sean positivas y que considere cualidades a favor para mejorar la experiencia estresante.
- La aceptación: Se encuentra resumido en dos aspectos; el primero es aquel que acepta la acción estresante que existe y la segunda es la que se evalúa y se acepta la realidad que sucede.
- Acudir a la religión: Importante es refugiarse en la religión con la finalidad de disminuir el estrés.
- Análisis de las emociones: El sujeto identifica la situación estresante y las respuestas que genera en la persona.

3. Estilo de afrontamiento al estrés enfocado en otros afrontamientos adicionales: Tiene por finalidad evitar la situación que tenga en cuenta diversas acciones ante una situación considerada estresante.

- Negación: Se da cuando la persona rechaza o cree que el estresor no existe, así también puede actuar como si la situación estresante no se estaría dando.
- Conductas Inadecuadas: Relacionadas con aquellas conductas que realiza el individuo pero que no ayudan en la resolución del problema, incrementando el nivel de ansiedad.
- Distracción: Estrategia donde el sujeto centra su atención a situaciones ajenas al problema para olvidar el problema actual y disminuir el estrés que este le provoca.

Por otro lado, Carver & Scheier en 1994 identificaron dos nuevas categorías de afrontamiento, estas son: uso de alcohol y drogas y recurrir al humor.

Con respecto a los modelos teóricos del afrontamiento al estrés, existen diferentes modelos como los biólogos y psicoanalíticos, sin embargo, para efectos de esta investigación, utilizaremos el modelo teórico de Lazarus y Folkman (1986) pues, en los últimos años, la definición que han asignado a los estilos de afrontamiento ha sido la más aceptada y desarrollada (Chorot y Sadín, 2003).

Lazarus y Folkman (1986) explican que los estilos de afrontamiento son todos los esfuerzos cognitivos y conductuales dirigidos a manejar las demandas externas o internas; y señalan que cada individuo utiliza diversas estrategias para lidiar con el estrés, siendo estas adaptativas o no adaptativas, además los estilos de afrontamiento pueden ser estables a través

de diferentes situaciones estresantes, ya que el uso de las mismas dependen de la interacción entre las situaciones externas y las predisposiciones personales, es decir los estilos de afrontamiento están determinadas por la situación y la persona.

El afrontamiento es una variedad singularmente clara de conducta, una diversidad en la que luce de modo especial la función adaptativa de todo comportamiento, donde a veces contribuye a acomodar al agente y otras veces no lo logra. Al modelo transaccional le queda por reconocer otra posible dirección del valor o la influencia que los actos, las acciones y la conducta operante van al entorno para transformarlo en algo. Donde los pensamientos y sentimientos, por sí solos, no inciden en el entorno; pero las acciones sí; las acciones dejan huellas, secuelas en la realidad exterior que contribuyen a modelarla (Lazarus & Folkman, 1986).

Respecto a la variable *Satisfacción laboral*, hace se refiere a la actitud general y el sentimiento de bienestar que un empleado experimenta en relación con su trabajo y su entorno laboral. Es un componente crucial para el rendimiento individual y organizacional, ya que está vinculado a la motivación, la retención de empleados y la productividad.

Madero (2019) comentó que la teoría de Herzberg distinguió entre factores de higiene (condiciones de trabajo, salario, relaciones laborales) y factores motivacionales (logro, reconocimiento, responsabilidad) que afectan la satisfacción laboral. La mejora de los factores motivacionales es esencial para incrementar la satisfacción.

Por otro lado, Marulanda et al. (2014) hicieron referencia a la teoría de las expectativas de Vroom, dentro del grupo de teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. Este sugirió que sugirió que la motivación y la satisfacción laboral están

influenciadas por las expectativas individuales sobre la relación entre esfuerzo, rendimiento y recompensas. La percepción de que el esfuerzo conducirá a un buen rendimiento y, a su vez, a recompensas valiosas, aumenta la satisfacción.

Existen diferentes factores que influyen sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales se consideran como importantes el ambiente de trabajo, compensación y beneficios, desarrollo profesional, relaciones interpersonales, reconocimiento y recompensa, balance entre trabajo y vida personal y participación de toma de decisiones.

Gosalvez (2019) considero 4 dimensiones que corresponden al constructo de satisfacción laboral, los cuales son: Desarrollo personal, Clima Organizacional y Condiciones laborales.

- A. Desarrollo personal: Se refiere a cómo el trabajo y el entorno laboral contribuyen al crecimiento y desarrollo individual de un empleado. Esta dimensión implica aspectos relacionados con el avance profesional, la adquisición de nuevas habilidades, la autorrealización y la percepción de logro personal en el ámbito laboral. Algunos indicadores importantes en esta dimensión serían las oportunidades de desarrollo profesional, capacitación y desarrollo de habilidades, feedback constructivo y evaluación de desempeño.
- B. Clima organizacional: Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en una organización. Este clima está determinado por diversos factores, como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, las políticas y prácticas de recursos humanos, entre otros. La calidad del clima organizacional puede tener un impacto significativo en la satisfacción

de los empleados. Algunos indicadores significativos de esta dimensión podrían considerarse las relaciones interpersonales, la comunicación abierta y transparente, el liderazgo y la autonomía y empoderamiento.

- C. Condiciones laborales: Se refiere a los aspectos tangibles y materiales del entorno de trabajo que pueden afectar la percepción de los empleados sobre su trabajo y su bienestar. Estas condiciones pueden abarcar diversos elementos, desde el salario y los beneficios hasta el entorno físico y las políticas laborales. Los indicadores referidos incluirían salario y compensación, carga de trabajo y horas, ambiente físico, equipamiento y tecnología, entre otros.

La satisfacción laboral está relacionada con la retención de empleados, la productividad, la moral del equipo y la reputación de la empresa. Un ambiente laboral satisfactorio contribuye a la salud y el bienestar general de los empleados, fomentando un rendimiento positivo tanto a nivel individual como organizacional.

Teniendo en cuenta el panorama al que se encuentran expuestos los jóvenes estudiantes y que trabajan, se ve necesario explorar las variables de investigación para tener la posibilidad en base a la evidencia científica de hacer sugerencias para implementar programas de intervención y prevención, así como talleres para la reducción de estrés y otros tópicos del ámbito de la salud mental. En ese sentido, se presentan los siguientes antecedentes nacionales:

En Lima, Bendezú y Lara (2022) llevaron a cabo un estudio con la finalidad de determinar la relación entre Afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una clínica privada. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no

experimental, corte transversal y nivel descriptivo correlacional, se aplicaron los instrumentos en una muestra de 65 trabajadores. Los resultados indicaron relaciones estadísticamente significativas e inversas entre las variables de estudios, concluyendo que en cuanto se presenten niveles altos de afrontamiento, los niveles de estrés podrían ser más bajos, de igual modo en cuanto a la relación de satisfacción laboral y presencia de niveles altos de estrés.

Gutiérrez (2018) realizó una investigación en Lima metropolitana, con el fin de determinar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los adolescentes de quinto de secundaria, considerando el estilo de afrontamiento, el sexo y la gestión educativa. La muestra estuvo conformada por 173 estudiantes con edades comprendidas entre 14 y 20 años, el 53.2% de los participantes fueron mujeres; para la evaluación se aplicó la Escala de Afrontamiento para Adolescentes-ACS.

Calderón y Vásquez (2018) en la ciudad de Arequipa, se realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transporte. El método empleado fue de diseño no experimental y tipo correlacional, con una muestra de 107 trabajadores utilizando el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (CAE) y la Escala de Opiniones SL-SPC. Los resultados permitieron hallar una relación significativa entre ambas variables ($r=.320$), se concluye que en cuanto se presenten niveles altos de satisfacción laboral, podrían estar relacionados con niveles altos en el estilo de afrontamiento hallado.

Vásquez (2018) en el Callao llevó a cabo una investigación con el fin de determinar las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los estudiantes. Se evaluó a 121

estudiantes de ambos sexos, con edades comprendidas entre 13 y 17 años. Para la aplicación, se utilizó la Escala de Afrontamiento para Adolescentes y a través del análisis de datos, los resultados permitieron indicar que de manera general las estrategias más utilizadas fueron buscar diversiones relajantes, esforzarse y tener éxito, y preocuparse; lo cual indica que los estudiantes utilizan un estilo de afrontamiento dirigido a la disminución del malestar generado por el estrés.

González (2018) en Lima metropolitana se llevó a cabo un estudio con el fin de determinar la relación entre el afrontamiento y apoyo social en con diagnóstico reciente de cáncer. El estudio tuvo una muestra de 56 mujeres con cáncer de mama, cuyas edades estuvieron ubicadas entre los 27 y 80 años, el tiempo de recepción del diagnóstico es entre 1 mes y 8 meses. Se empleó el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE) y el cuestionario MOS de Apoyo Social en Atención Primaria. Los resultados evidenciaron relaciones significativas y directas entre los índices de apoyo percibido y las estrategias: reinterpretación positiva, planificación, acudir a la religión; uso del humor y, una relación inversa con negación. Por otro lado, el apoyo emocional/informacional y apoyo afectivo guardan una relación directa con las estrategias búsqueda de apoyo por razones emocionales y aceptación y además el apoyo afectivo se relaciona con búsqueda de apoyo instrumental.

Por otro lado, se presentan los siguientes antecedentes internacionales:

En España, Morales (2018) realizó un estudio con el objetivo principal de examinar las estrategias de afrontamiento empleadas por una muestra de 169 estudiantes universitarios españoles, pertenecientes a la Facultad de Ciencias de la Educación. Para la evaluación de la variable estrategias de afrontamiento se aplicó la Escala de Afrontamiento para

Adolescentes ACS. Los hallazgos de este estudio demostraron que las estrategias de afrontamiento más empleadas por esta muestra de estudiantes se encuentran tanto el empleo de estrategias de afrontamiento centradas en la solución del problema, así como aquellas otras centradas en la emoción.

En Portugal, Satuf y Reis (2017) realizaron un estudio con el fin de analizar el efecto protector de la satisfacción laboral en relación con la felicidad, de igual modo conocer si este efecto cambia según el país de origen. Se consideró una metodología del estudio de enfoque cuantitativo y longitudinal. Obteniendo resultados que, indicaron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción laboral, satisfacción con el salario y satisfacción con promociones y entre la dimensión de emociones positivas, un componente de la felicidad; mayor magnitud en la correlación entre variables en brasileños y que entre ellas el impacto de la satisfacción laboral en la felicidad fue mayor.

En Colombia, Aguirre (2016) realizó una investigación en el fin de determinar la relación entre satisfacción laboral y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de enfermería. El método se alineó a un diseño no experimental de tipo correlacional y corte transversal. En ese sentido, se contó con una muestra de 35 personas de la UCI. Los resultados evidencian relación significativa y predominancia de los niveles muy bajos de satisfacción laboral con el estilo de afrontamiento centrado en la resolución del problema.

Problema general

¿Existe relación entre los Estilos de afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte?

Respecto al Objetivo general, se plantea determinar la relación entre Estilos de afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. Por otro lado, los objetivos específicos hacen referencia a los siguientes: OE01: Describir los niveles alcanzados en Estilo de afrontamiento al estrés en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. OE02: Describir los niveles alcanzados en Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. OE03: Determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en el problema y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. OE04: Determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en la emoción y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. Por último, el OE05: Determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en la evitación y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.

Por otro lado, la hipótesis general presentada es la siguiente: Existe relación significativa entre Estrategias de afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. En esta línea, se desprenden las siguientes hipótesis específicas: HE01: Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. HE02: Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022. Y por último, el HE03: Existe relación significativa entre la evitación y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente estudio cumple con un enfoque de investigación cuantitativa ya que se basa en la medición numérica de las variables de investigación para su análisis (Del Canto y Silva, 2013).

El estudio contó con un diseño no experimental ya que no se busca manipular las variables, sino su observación y análisis sin interferir en el comportamiento de estas (Hernández et al., 2014). Así mismo es descriptivo correlacional pues tiene como fin principal establecer y determinar la relación entre ambas variables de estudio, permitiendo conocer la dirección, intensidad y significancia de la asociación (Hernández et al., 2014). Por último, será de corte transversal pues la recopilación de datos se dará en un solo espacio y tiempo determinado.

La población del estudio fue constituida 135 estudiantes universitarios de una misma carrera que contestaron las encuesta y que estuvieran laborando a la fecha, siendo así la población la misma que la muestra. En esa línea, según lo mencionado por López (2004) el tipo de muestreo es no probabilística de tipo censal, dado que se recopiló información de aquellos participantes de acuerdo con sus características y disposición.

La muestra estuvo conformada por un total de 135 estudiantes universitarios que trabajan, para los que se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- Estudiantes universitarios que deseen participar voluntariamente.
- Estudiantes que además de asistir a la universidad, también trabajen actualmente.

- Estudiantes matriculados en un ciclo lectivo de una universidad privada de Lima norte.

Por otro lado, como criterios de exclusión, se consideró el hecho de que los estudiantes no se encuentren matriculados durante el presente ciclo en una universidad de Lima norte, además de aquellos que se encuentran realizando prácticas ad honorem, internados o similares.

Se observa que hay una predominancia de estudiantes entre hombres y mujeres de octavo ciclo 34.1%, en el noveno ciclo 38.5% y en el décimo ciclo representando un 27.4% de la muestra de estudio.

Para la medición de las variables se hizo uso de la técnica de la encuesta, la cual es descrita por Casas-Anguila et al. (2003) como la forma en la que de manera estructurada se recaba información de un participante o un grupo de participantes respecto a una variable determinada.

Respecto a las variables a medir, los instrumentos son los siguientes:

- **Escala de Afrontamiento al estrés (COPE-28)**

Escala creada por Carver, Sheir y Weintrub en 1989. El instrumento consta de 28 ítems, los cuales son calificados del 0 al 3, en otras palabras, a cada respuesta se le dará una de las siguientes puntuaciones: Nunca = 0, A veces = 1, Usualmente = 2 y Siempre = 3. También, está dividida en tres dimensiones: Centrado en el problema, comprende afrontamiento activo y planificación (ítems 1, 6, 18 y 24); Enfocada en la emoción, cuyos indicadores son apoyo emocional, apoyo instrumental, reinterpretación positiva, aceptación

y religión (ítems 2, 3, 7, 8, 9, 14, 17, 20, 22 y 27) y Centrada en la evitación del problema, comprende desconexión conductual, desahogo, uso de sustancias, negación y autoinculpación (ítems 4, 5, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 23, 25, 26 y 28). Finalmente, la calificación se obtiene a través de la sumatoria de los valores resultados a cada ítem, donde el valor mínimo sería 28 puntos y el máximo 84.

El instrumento cuenta con una confiabilidad aceptable de $\alpha=.78$ mediante el coeficiente de consistencia interna de alfa de Cronbach por parte de Morán et al. (2009). Así mismo se llevó a cabo el proceso de validez, mediante la prueba KMO (0.92) obteniendo resultados aceptables, así como la distinción de factores mediante la ejecución del análisis factorial exploratorio con el método de componentes principales y rotación varimax.

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral**

El Cuestionario de Satisfacción Laboral fue creado por María Gosalvez en 2019 con el objetivo evaluar la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones Desarrollo profesional, Clima organizacional y Condiciones Laborales. Las respuestas se califican en valores que van del 1 al 3 en escala de Likert que contiene como opciones a las siguientes alternativas: Nada satisfecho (1), Medianamente satisfecho (2) y Satisfecho (3).

La validez del instrumento cumplió con la evaluación por 3 jueces expertos, quienes evaluaron el cuestionario de factores que están asociados al tema de estudio, “la satisfacción laboral”; bajo los criterios de claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, pertinencia y metodología. Se obtuvo un 92% en el valor de aprobación, dándole al instrumento un valor muy adecuado.

Se realiza la confiabilidad interna del instrumento mediante el alfa de Cronbach debido a ser un cuestionario en escala de tipo Likert. Se aplicó una prueba piloto a un grupo de 30 colaboradores en la empresa objeto de estudio, todo llevando a un resultado de un coeficiente de $\alpha = 0.93$, lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

Para la elaboración del presente estudio, se tuvo en cuenta la importancia de recurrir a fuentes confiables para revisar la literatura científica respecto a las variables de investigación, por ello se consultaron bases de datos que contengan publicaciones de revistas indexadas, así como también repositorios de universidades. Por otro lado, para la aplicación de los instrumentos, se conversó con los coordinadores de la institución para tener las facilidades del caso para hacer llegar el formulario de Google, el cual fue el medio que contuvo los protocolos de aplicación, instrucciones, ficha sociodemográfica y consentimiento informado.

En cuanto se reunieron los datos de la muestra, el procesamiento estadístico se llevó a cabo desde el software SPSS edición 26, se aplicaron los diferentes procedimientos para cumplir con los objetivos de investigación. Posterior al análisis descriptivo se hizo uso del estadístico de la prueba KS de normalidad para determinar el uso de pruebas estadísticas a utilizar para dar respuesta a los objetivos. Para el análisis inferencial propiamente dicho, se utilizaron las pruebas paramétricas y no paramétricas dependiendo del resultado de normalidad, siendo las opciones la Prueba de correlación de Pearson y de Spearman, respectivamente.

En referencia a los aspectos éticos, se tomó en cuenta las pautas necesarias para velar en todo momento por el buen manejo y tratamiento de los resultados y datos de los

participantes. Además de la entrega del consentimiento informado previo a la aplicación de instrumentos, se indicó que lo respondido en los protocolos tiene únicamente una motivación académica y se maneja bajo estricta confidencialidad. Por otro lado, se tomó en consideración lo contemplado en el Código de ética para la Investigación Científica de la Universidad Privada del Norte (2023) lo cual indica la disposición general sobre investigación con seres humanos, respetando los principios de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia. Se utilizó como modelo guía el manual de estilo APA de la séptima edición (2019) con el fin de cumplir con el adecuado reconocimiento de derechos de autor mediante la elaboración oportuna de citas y referencias bibliográficas.

Por último, se aseguró cuidar el anonimato de la muestra y se brindó un número de contacto de la investigadora para que puedan ponerse en contacto antes cualquier inquietud o consulta.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo analizamos los resultados obtenidos en el estudio procesando datos estadísticos e interpretando de los resultados. Así mismo, de acuerdo a los objetivos planteados este capítulo nos informara de los resultados de esta investigación.

Tabla 1.

Nivel de Afrontamiento al estrés y dimensiones

	Enfocado en el problema		Enfocado en la emoción		Enfocado en la evitación		Afrontamiento al estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	58	43.0	66	48.9	55	40.7	43	31.9
Medio	42	31.1	39	28.9	50	37.0	58	43.0
Alto	35	25.9	30	22.2	30	22.2	34	25.2
Total	135	100.0	135	100.0	135	100.0	135	100.0

Nota. f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 1 se observan los niveles alcanzados por la muestra para la variable afrontamiento al estrés y sus dimensiones. Siendo posible mencionar que existe una predominancia por el nivel Bajo en la dimensión Estrategia enfocada en el problema (43%), al igual que en la dimensión Estrategia enfocada en la emoción (48.9%). En la dimensión Estrategia evitativa, hay una predominancia por el nivel Bajo (40.7%) alcanzada por la muestra de estudio. Por último, en la variable Afrontamiento al estrés, hay una predominancia del nivel Medio (43%).

Tabla 2.

Nivel de Satisfacción laboral y dimensiones

	Desarrollo personal		Clima Organizacional		Condiciones laborales		Satisfacción laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	69	51.1	61	45.2	57	42.2	57	42.2
Medio	45	33.3	35	25.9	56	41.5	40	29.6
Alto	21	15.6	39	28.9	22	16.3	38	28.1
Total	135	100.0	135	100.0	135	100.0	135	100.0

Nota. f= frecuencia; %= porcentaje

En la tabla 2 se encuentra la distribución de niveles alcanzados por la muestra para la variable satisfacción laboral y sus dimensiones. En donde se observa que hay una predominancia en todas las dimensiones por el nivel Bajo de alcance, seguido por el nivel Medio.

A continuación, se presentan los resultados del análisis inferencial.

Los resultados de la prueba de ajuste a la normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable Afrontamiento al estrés y dimensiones, en donde se observa que las dimensiones se ajustan a una distribución normal, mientras que el total de la variable no. Se procederán a emplear estadísticos paramétricos y no paramétricos para su análisis, respectivamente (Ver en Anexos B, Tabla 7).

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones se indica que las dimensiones como el valor global de la variable,

se ajustan a una distribución normal, siendo posible emplear estadísticos paramétricos para el análisis estadístico correspondiente (Ver en Anexos B, Tabla 7).

Tabla 3.

Correlación de Spearman para las Estilos de afrontamiento al estrés y satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral
Afrontamiento al estrés	Rho	.424
	<i>p</i>	.015

Nota. Rho= coeficiente de correlación de spearman; p=significancia

En la presente tabla 3, se detallan los hallazgos de la prueba estadística correlación de spearman para las variables afrontamiento al estrés y satisfacción laboral. Se evidencia una relación significativa ($p < .05$; $p = .015$), directa y alta ($rho = .424$). Tras este resultado, se procede a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Se indica que en la medida que

Tabla 4.

Correlación de Pearson para Estilo de afrontamiento centrado en el problema y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Estilo de afrontamiento centrado en el problema	r	-.127
	<i>p</i>	.142

Nota. r= coeficiente de correlación de pearson; p=significancia

En la tabla 4 se detallan los resultados de la correlación de pearson para la variable Estrategia enfocada en el problema y satisfacción laboral. Se evidencia que no hay relación significativa entre ambas variables ($p > .05$; $p = .142$). Se procede a aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna.

Tabla 5

Correlación de Pearson para Estilo enfocado en la emoción y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Estilo enfocado en la emoción	r	-.229
	p	.007

Nota. r= coeficiente de correlación de pearson; p=significancia

En la tabla 5 se detallan los resultados de la correlación de pearson para la variable Estilo enfocado en la emoción y satisfacción laboral. Se evidencia que hay una relación significativa entre ambas variables ($p < .05$; $p = .007$) además de ser inversa y leve ($r = -.229$). Se procede a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Esto indica que en la medida que la variable estilo enfocado en la emoción aumenta, la variable satisfacción laboral podría tender a disminuir de manera consistente.

Tabla 6.

Correlación de Pearson para Estilo enfocado en la evitación y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Estilo enfocado en la evitación	r	-.036
	p	.679

Nota. r= coeficiente de correlación de pearson; p=significancia

En la tabla 6 se detallan los resultados de la correlación de Pearson para la variable Estilo enfocado en la evitación y satisfacción laboral. Se evidencia que no hay relación significativa entre ambas variables ($p > .05$; $p = .679$). Se procede a aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación los estilos de afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral en estudiantes de una universidad privada de Lima Norte.

Dentro de las **limitaciones** del estudio, la aplicación de los instrumentos se llevó a cabo de manera remota, teniendo como medio de acceso a la muestra los formularios de Google. A pesar de que se cumplió con el aviso mediante el consentimiento informado e instrucciones de la aplicación, se entiende que los sesgos son mayores bajo esta modalidad. Por otro lado, se sugiere tener en cuenta que el acceso total o de eventual mayor alcance para la muestra, habría permitido llegar a conclusiones más exactas o ajustadas a la realidad de la población.

Es en esa línea, para dar respuesta tanto al objetivo general, como a los específicos, se llevó a cabo el análisis estadístico pertinente presentado en el capítulo anterior. Es así como, los hallazgos indicaron la evidencia de una relación significativa ($p < .05$; $p = .015$), directa y alta ($\rho = .424$), siendo posible aceptar la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula, es decir, en cuanto se presenten niveles altos de uso de estrategias de afrontamiento al estrés, también podrían presentarse niveles altos de satisfacción laboral por parte de los estudiantes de una universidad privada de Lima Norte. Estos resultados, se ven apoyados por los alcanzados por Calderón y Vásquez (2018) en donde se aplicaron los mismos instrumentos para las mismas variables en una muestra de trabajadores de una empresa de transportes, en donde se obtuvo una relación significativa ($r = .320$). Se puede ver que, a pesar de ser consideradas muestras con características muy diferentes, se han

percibido concordancias de relaciones tanto en nivel de significancia como en intensidad. Además, los diseños metodológicos de ambos estudios han contribuido a establecer un equilibrio en el contraste, siendo posible hallar semejanzas en cuestión de los instrumentos de recopilación de datos, diseño de investigación, etc.

En referencia a los objetivos específicos, el tercero de ellos fue el que buscó determinar la relación entre la estrategia de afrontamiento al estrés centrada en el problema y la satisfacción laboral. En ese sentido, se presentó evidencia de que no hay relación significativa entre ambas variables ($p > .05$; $p = .142$), por lo que será necesario aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna. Los resultados aquí señalados se contrastan con los alcanzados por Vásquez (2018), quien llevó a cabo la medición de la variable estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes adolescentes. Se halló que los estudiantes presentan una predisposición a buscar diversiones relajantes, esforzarse y tener éxito, y preocuparse; lo cual indica que los estudiantes utilizan un estilo de afrontamiento dirigido a la disminución del malestar generado por el estrés.

En cuestión del cuarto objetivo específico, se buscó determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción y la satisfacción laboral de los jóvenes universitarios. Se presentó como hallazgo que hay una relación significativa entre ambas variables ($p < .05$; $p = .007$) además de ser inversa y leve ($r = -.229$), por lo que procede a aceptarse la hipótesis alterna y rechazar la nula, entendiendo que los niveles altos del uso de la estrategia de afrontamiento al estrés centrada en la emoción podrían estar relacionada con la evidencia de niveles altos de satisfacción laboral en los jóvenes universitarios. Al respecto, Satuf y Reis (2017) llevaron a cabo un estudio que involucró la medición de la satisfacción laboral y también aspectos emocionales para la toma de decisiones en jóvenes

estudiantes, los resultados indicaron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones de satisfacción laboral, satisfacción con el salario y satisfacción con promociones y entre la dimensión de emociones positivas, un componente de la felicidad. Si bien los aspectos metodológicos divergen en gran medida el uno del otro, el enfoque teórico de ambos estudios refuerza la idea de que las estrategias basadas en la emoción representan una toma de decisión más voluble o cambiante respecto a la satisfacción que se percibe en el ámbito laboral.

El quinto objetivo específico se planteó para determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la evitación y la satisfacción laboral de los jóvenes universitarios. Para ello, se trabajó estadísticamente con las variables pertinentes, hallando que no hay relación significativa entre ambas variables ($p > .05$; $p = .679$), se procedió a aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna. Es así como, tal cual se mencionó anteriormente con el antecedente de Vásquez (2018), en su estudio se halla una predilección por las estrategias que aparten el estrés mediante las actividades de relajación y dispersión, es decir, se prioriza la evitación del malestar por sobre otros aspectos, de manera independiente de la satisfacción de la persona con sus actividades diarias como estudios, trabajo, etc.

Respecto a las **implicancias** del estudio, a nivel teórico, los resultados del estudio podrían profundizar en la comprensión teórica de cómo los estudiantes universitarios que trabajan utilizan diferentes estilos de afrontamiento para hacer frente al estrés. Esto podría incluir la identificación y análisis de estrategias específicas que se correlacionan con la satisfacción laboral.

Los estudiantes se encuentran expuestos a altos niveles de estrés y agotamiento, no solo por las exigencias del sistema educativo, sino también porque la necesidad de trabajar incluso durante su vida académica es en muchos casos, muy alta. A nivel práctico, las implicancias podrían orientarse a la implementación de programas de prevención e intervención basados en la realidad de las variables y su muestra.

Los resultados de este estudio se pueden considerar confiables teniendo en cuenta que la información recopilada se ha llevado a cabo bajo los diferentes cuidados contemplados por la universidad a nivel técnico y ético, así como también se asume que estadísticamente, se cumple con las propiedades psicométricas de confiabilidad y validez de parte de los instrumentos utilizados. Se busca que los hallazgos estadísticos permitan ampliar el panorama psicométrico en el que se pueden elaborar instrumentos que midan las variables tomando en consideración el contexto y realidad de la población peruana.

Se concluye que los estilos de afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral guardan una relación significativa, en donde niveles altos del uso de estilos de afrontamiento podrían estar relacionados con la evidencia de niveles altos de satisfacción laboral.

Por otro lado, se puede concluir que no hay evidencia de relación significativa entre la satisfacción laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema.

Se concluye que hay evidencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y el estilo de afrontamiento al estrés centrado en la emoción, esta relación inversa indica que en cuanto se presenten niveles altos de satisfacción laboral, se podrían presentar niveles bajos de la estrategia de afrontamiento basada en la emoción.

No se halló relación significativa entre satisfacción laboral y el estilo de afrontamiento al estrés focalizado en la evitación.

Se recomienda que basados en los hallazgos de este estudio y/o alguno similar, se realicen propuestas para llevar más lejos la investigación de estas variables, considerando emplear un diseño de investigación mixta que integre métodos cuantitativos y cualitativos. Por ejemplo, recopilar datos cuantitativos a través de encuestas para medir los estilos de afrontamiento y la satisfacción laboral, y también llevar a cabo entrevistas o grupos focales para obtener percepciones más profundas sobre las experiencias individuales.

Por otro lado, se recomienda la contextualización de los resultados, entendiendo el campo de desarrollo tomando en cuenta los resultados cualitativos dentro del marco teórico existente y los hallazgos cuantitativos. Esto proporcionará una comprensión más holística y profunda de la relación entre los estilos de afrontamiento y la satisfacción laboral en el contexto específico de los estudiantes universitarios que trabajan.

Referencias

- Aguirre, V. (2016). *Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Laboral en personal de Enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos de la ciudad de Armenia, Quindío en el año 2016*. [Tesis de Licenciatura, Colombia].
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/7362/2016_Tesis_Vanessa_Andrea_Aguirre_Galvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bendezú, G. y Lara, N. (2021). *Afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una clínica privada de Lima Norte*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87157/Bendezu_CGS-Lara_CNG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boluarte, A. & Merino, C. (2015) Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral: Evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2) 235-243. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68643124006>
- Calderón, J. y Vásquez, A. (2018). *Estrategias de afrontamiento del estrés y Satisfacción laboral de una Empresa de Transportes de Arequipa*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Perú].
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7869/76.0358.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casas-Anguita, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.

Atención Primaria, 31(8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Del Canto, E., y Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, III (141), 25-34. ISSN: 0482-5276.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=153/15329875002>

Gonzales, G. (2018). *Afrontamiento y apoyo social ante el diagnóstico reciente de cáncer de mama*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12242>

Gosálvez, M. (2019) *Nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera EDPYME GMG - Servicios Perú S.A en el distrito de Surco*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4357/TRABSUFICIE_NCIA_GOSALVEZ_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, M. (2018). *Estrategias de afrontamiento en adolescentes de quinto de secundaria de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2462>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jantsch, I. (2012). *Adaptación del cuestionario de modos de afrontamiento del estrés para agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127780/Anthea_JI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8).
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria, Multidisciplinary Scientific Journal*, 29(1). <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>

Marulanda, F., Montoya, I. y Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento y Gestión*, 36, 206-238.
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>

Mejía, R., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinoza, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 176-235.
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Ministerio de Salud, MINSA (10 de Junio de 2021). Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19. *Diario El Peruano*.
<https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por>

Morales, F. (2018). Estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes universitarios. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*,

2(1). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3498/349856003031/index.html>

Organización Panamericana de la Salud (2021). Salud mental del adolescente. *Estimaciones mundiales de Salud de la OMS*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>

Rodríguez, A. (2014) *Nivel de Satisfacción de los asesores de un Contact Center Operativo de una Institución Financiera de la República de Guatemala* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rodriguez-Antonio.pdf>

Satuf, C. & Reis, I. (2017) Satisfacción y felicidad laboral: un estudio comparativo entre portugueses y brasileños. *Rev. Electronic Psychology Journals*.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572017000400004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

Terrones, S. (2017). *Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3390>

Universidad Privada del Norte (2023). Código de ética para la investigación científica en UPN. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

Urla, K. (2018). *Diferencia en la satisfacción laboral según el tipo de generación de un grupo de colaboradores de un call center* [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Urla->

Kevin.pdf

Vásquez, D. (2018). *Estrategias de afrontamiento en estudiantes de 3ro, 4to y 5to de secundaria de una institución educativa pública del Callao*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2215>

Vergara, M. (2019). *Ansiedad y estrategias de afrontamiento en jóvenes de una universidad particular de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5425>

ANEXOS

A. Consentimiento informado

Estrategias de Afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes universitarios de Lima Norte.

Estimado estudiante:
Usted ha sido invitado(a) a formar parte de manera voluntaria de nuestra investigación presentada por Kely Lizeth Salazar Huamán (N00140987), estudiante del décimo ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte - Los Olivos.

Este estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre las Estrategias de Afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes universitarios de Lima Norte. Solicito tu participación en la resolución de 2 instrumentos de investigación, además se solicita brindar información verídica para poder realizar el trabajo de manera satisfactoria. De antemano, muchas gracias!

"Me comprometo a responder los formularios con honestidad pues entiendo que no hay respuestas correctas o incorrectas. Reconozco que la información que se provea en esta investigación es estrictamente confidencial y anónima, además no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio."

He sido informado del objetivo de este estudio y doy mi consentimiento para continuar con este formulario: *

SI

NO

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

B. Prueba de ajuste a la normalidad

Tabla 7.

Prueba de ajuste a la normalidad de variables de investigación

	Enfocado en el problema	Enfocado en la emoción	Evitativo	Afrontamiento al estrés	Satisfacción laboral
N	135	135	135	135	135
Media	20.09	5.84	14.11	40.04	37.68
Desviación	3.933	2.108	3.095	5.863	3.374
Z de KS	0.102	0.144	0.093	0.076	0.113
Sig.	,002	,000	,006	,055	,000

C. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E ÍTEMS		MÉTODO
	General	General	Variable 1: Estilos de afrontamiento al estrés		
			Dimensiones	Ítems	
	Determinar la relación entre Estilos de afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Existe relación significativa entre Estrategias de afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Enfocado en el problema		Diseño: No experimental
			Enfocado en la emoción	28	Nivel: Descriptivo-correlacional.
			Enfocado en la evitación		
	Específicos	Específicos	Variable 2: Satisfacción laboral		POBLACIÓN-MUESTRA
	Describir los niveles alcanzados en Estilo de afrontamiento al estrés en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Dimensiones	Ítems	N= 135
	Describir los niveles alcanzados en Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.				
¿Existe relación entre los Estilos de afrontamiento al estrés y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte?	Determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en el problema y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Existe relación significativa entre el estilo de afrontamiento enfocado en la emoción y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Desarrollo personal		Instrumentos
	Determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en la emoción y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.		Clima organizacional	21	Escala de Estilos de Afrontamiento al Estrés (COPE-28)
	Determinar la relación entre el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en la evitación y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Existe relación significativa entre la evitación y Satisfacción laboral en estudiantes que trabajan de una universidad privada de Lima Norte, 2022.	Condiciones laborales		Cuestionario de satisfacción laboral