

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología



**“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE AREQUIPA”**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Calderón Castillo, Jesús Nicolai Israel

Vásquez Fontela, Alfonso Renato

para optar el Título Profesional de

Licenciado en Psicología

Asesor: Dr. Guzmán Gamero, Raúl

AREQUIPA - PERÚ

2018



Universidad Católica de Santa María

☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

FACULTAD CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

INFORME DICTAMEN BORRADOR TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

"RELACION ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
TRANSPORTE DE AREQUIPA"

SE RESUELVE:

PRESENTADO POR las BACHILLER (ES)

ALFONSO RENATO VASQUEZ FONTELA
JESUS NICOLAI CALDERON CASTILLO,

Del Dictamen:

*Favorable para pasar a sustentación, previa
corrección de las observaciones.*

Observaciones:

*Se varió el título del trabajo, siendo el siguiente:
"ESTRATEGIAS de Afrontamiento del estrés y Satisfacción
Laboral en una empresa de transporte de Arequipa"*

Arequipa, 11 de mayo del 2018


Doctor RAÚL GUZMAN GAMERO


Mgter. ROGER PUMA HUACAC

21 MAY 2018

Índice

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción	ix
CAPÍTULO I	1
Planteamiento teórico	2
Problema	2
Variables	2
Interrogantes secundarias.....	3
Objetivo principal	3
Objetivos específicos	3
Antecedentes teóricos investigativos	5
Estrés.....	5
Satisfacción laboral.....	20
Hipótesis	30
CAPÍTULO II	31
Diseño metodológico	31
Diseño de investigación	32
Técnicas	32
Instrumentos.....	32
Cuestionario de afrontamiento del estrés.....	32
Escala de opiniones SL-SPC.....	33

Población y muestra.....	34
Estrategia de recolección de datos	35
Criterios de procesamiento de información	35
Criterios de inclusión	36
Criterios de exclusión	36
CAPÍTULO III	37
Resultados y análisis de datos.....	38
Discusión	59
Conclusiones	63
Sugerencias	65
Limitaciones.....	66
Referencias.....	67
ANEXOS	78

Lista de tablas

Tabla 1 Estrategias de afrontamiento del estrés.....	38
Tabla 2 Estrategia de afrontamiento del estrés: focalizada en solución de problemas según el área de trabajo	40
Tabla 3 Estrategia de afrontamiento del estrés: autofocalización negativa según el área de trabajo	41
Tabla 4 Estrategia de afrontamiento del estrés: reevaluación positiva según el área de trabajo	42
Tabla 5 Estrategia de afrontamiento del estrés: expresión emocional abierta según el área de trabajo	43
Tabla 6 Estrategia de afrontamiento del estrés: evitación según el área de trabajo.....	44
Tabla 7 Estrategia de afrontamiento del estrés: búsqueda de apoyo social según el área de trabajo	45
Tabla 8 Estrategia de afrontamiento del estrés: religión según el área de trabajo	46
Tabla 9 Satisfacción laboral y sus factores	47
Tabla 10 Satisfacción laboral según área de trabajo	49
Tabla 11 Satisfacción laboral: condiciones de trabajo según el área de trabajo	50
Tabla 12 Satisfacción laboral: beneficios económicos según área de trabajo	51
Tabla 13 Satisfacción laboral: reconocimiento personal y/o social según el área de trabajo ..	52
Tabla 14 Satisfacción laboral: satisfacción de la tarea según área de trabajo	54
Tabla 15 Estrategias de afrontamiento del estrés y factores de la satisfacción laboral	55
Tabla 16 Modos de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral	57
Tabla 17 Estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral.....	58



Dedicado a la vida...

Agradecimientos

A nuestros padres por el apoyo, a todos
los docentes y amigos que nos brindaron
sus consejos y contribuyeron
en la realización de este estudio.



Resumen

La presente investigación de diseño correlacional tiene como objetivo principal identificar la relación existente entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transportes en la ciudad de Arequipa. Ésta investigación se realizó en una muestra de 107 trabajadores utilizando los instrumentos del cuestionario de afrontamiento del estrés C.A.E. y la escala de opiniones SL-SPC. A partir del análisis de los resultados se encontró correlación significativa de grado medio .320 con $P < 0.01$ entre la estrategia de afrontamiento del estrés focalizado en la solución del problema y el nivel de satisfacción laboral. Además, se encontró correlación significativa grado bajo .248 con $P < 0.05$ entre la estrategia de afrontamiento del estrés religión y el nivel de satisfacción laboral; sin embargo, no se logró establecer relaciones significativas entre los modos de afrontamiento dirigidos tanto al problema como a la emoción y la satisfacción laboral.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento, transportes.

Abstract

The main objective of the present correlational design research is to identify the relationship between stress coping strategies and job satisfaction in the workers of a transport company in the city of Arequipa. This research was conducted on a sample of 107 workers who used the instruments of the stress coping questionnaire C.A.E. and the scale of opinions SL-SPC. The results were correlated with the average degree of job satisfaction. With $P < 0.01$ in the stress coping strategy focused on the solution of the problem and the level of job satisfaction. In addition, we found a significant correlation of low degree .248 with $P < 0.05$ between the strategy of coping with stress and the level of job satisfaction; however, there is no agreement regarding the relationship between communication devices aimed at both the problem and the emotion and job satisfaction.

Key words: work stress, job satisfaction, coping strategies, transportation



Introducción

La satisfacción laboral, tema que en los últimos años ha sido abordado ampliamente por las implicaciones que tiene sobre el rendimiento y bienestar de nuestros colaboradores, es planteada en la presente investigación bajo las coordenadas de las estrategias de afrontamiento del estrés. La experiencia obtenida de prácticas a nivel universitario nos permitió observar cómo algunos colaboradores se sentían más satisfechos con la labor que realizaban que otros y cómo es que la manera en que ellos afrontaban el estrés se veía reflejada en esta satisfacción.

La gran competitividad e inseguridad laboral en el Perú, así como los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera estrés y este se ve reflejado en agotamiento físico y emocional y muchas veces también en trastornos alimenticios y del sueño (Sandín y Bermúdez, 1989).

Esta combinación de factores repercute, entre otros aspectos, en la satisfacción laboral. La satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata del resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general (Blum y Naylor, 1985) de modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Asimismo, en un estudio realizado en Estados Unidos en el año 2010, se ha identificado que gran parte de los trabajadores considera al estrés laboral como uno de los indicadores de baja satisfacción laboral. (Saad, 2010).

Es por ello, que planteamos la relación existente entre ciertas estrategias de afrontamiento del estrés y el nivel de satisfacción laboral, creemos que conociendo y aplicando estrategias para afrontar el estrés de manera oportuna podemos optimizar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores.

Partiendo de la lógica con que se plantea cualquier tipo de intervención psicológica, necesitamos de una línea base para iniciar la mejora, conociendo las herramientas (estrategias de afrontamiento del estrés) que poseemos y nuestro punto de partida (nivel de satisfacción laboral) podemos plantear e implementar mejoras a base de charlas y talleres.





CAPÍTULO I

Marco teórico

Planteamiento teórico

Problema

¿Qué relación existe entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transportes de Arequipa?

Variables

- *Variable 1: Estrategias de afrontamiento del estrés*

En términos generales, el concepto de «afrontamiento» del estrés hace referencia a los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés (Sandín y Chorot, 2003). Las estrategias de afrontamiento del estrés son: focalizado en la solución del problema, reevaluación positiva, búsqueda de apoyo social, autofocalización negativa, expresión emocional abierta, evitación y religión.

- *Variable 2: Satisfacción laboral*

La satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de sus experiencias ocupacionales (Palma 2005). Los factores son la significación de la tarea, reconocimiento personal y/o social, condiciones de trabajo y beneficios económicos.

Interrogantes secundarias

1. ¿Cuáles son las estrategias predominantes de afrontamiento del estrés de los trabajadores de una empresa de transportes de Arequipa?
2. ¿Qué relación existe entre cada una de las estrategias de afrontamiento del estrés y el área de trabajo de una empresa de transportes de Arequipa?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral general y de sus factores en los trabajadores de una Empresa de transportes de Arequipa?
4. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción laboral y sus factores según el área de trabajo de una empresa de transportes de Arequipa?
5. ¿Cuál es la relación entre cada una de las estrategias de afrontamiento del estrés y cada uno de los factores de satisfacción laboral?
6. ¿Cuál es la relación entre los modos de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral?

Objetivo principal

Establecer la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Arequipa.

Objetivos específicos

1. Identificar las estrategias predominantes de afrontamiento del estrés de los trabajadores de una empresa de transportes de Arequipa
2. Establecer la relación entre cada una de las estrategias de afrontamiento del estrés y el área de trabajo de una empresa de transportes de Arequipa.
3. Determinar el nivel de satisfacción laboral general y de sus factores en los trabajadores de una Empresa de transportes de Arequipa.

4. Establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y sus factores según el área de trabajo de una empresa de transportes de Arequipa.
5. Establecer la relación entre cada una de las estrategias de afrontamiento del estrés y cada uno de los factores de satisfacción laboral.
6. Establecer la relación entre los modos de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral.



Antecedentes teóricos investigativos

Estrés

Origen del concepto estrés.

La palabra estrés se deriva del latín stringere, que significa “apretar” (Cox, 1978), hacia el siglo XIV la palabra “estrés” ya había sido utilizada, el término era utilizado para referirse a las dificultades, dureza, luchas, adversidad o tensión. A finales del siglo XVII, un físico –biólogo llamado Robert Hooke utilizó el término en el campo de la física. Él planteó de manera práctica como es que deberían diseñarse las estructuras creadas por el hombre para que pudieran resistir el golpe del viento, los temblores y otras fuerzas capaces de destruirlos.

Del análisis de Hooke se produjeron tres conceptos básicos, load (carga) como una fuerza externa; stress (estrés) como el área donde se aplica la carga; y strain (tensión) como la deformación de la estructura producida por el accionar de las anteriores fuerzas (carga y estrés).

Es a partir de este análisis que se comprende y aborda la idea de carga como fuerza externa ejercida sobre el sistema social, fisiológico o psicológico. La carga es análoga a un estímulo externo estresante mientras que la tensión es análoga a la respuesta de estrés o reacción.

Hans Selye (1936), define el estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas) a esta reacción él la llamo más adelante síndrome general de adaptación. Para Selye el estrés no era una demanda ambiental (a la que el llamo estimulo estresor), sino que era el conjunto de reacciones que se dan ante una demanda.

Más adelante, Selye concibe al estrés como una reacción del organismo acosado por las demandas del entorno y los agentes nocivos, nos indica que en biología la palabra estrés se utilizó para señalar el estado que se produce en un ser viviente a partir de la interacción del

organismo con estímulos o circunstancias adversas, consideró al estrés como un estado dinámico del organismo.

Según Lazarus y Folkman (1986) y tomando en cuenta las definiciones de Selye es que se pueden plantear algunos postulados:

1. El término estrés utilizado en física se refiere a un cuerpo inactivo que es sometido a una deformación por fuerzas externas, sin embargo, al aplicarlo al campo de la biología vemos que el termino estrés se refiere a un proceso activo puesto que se produce cierta “resistencia”.
2. Podemos ver que el estrés a nivel biológico es un proceso de defensa lo que nos permite plantear una interesante analogía con el proceso psicológico llamado afrontamiento.
3. Abordar el estrés como un proceso dinámico nos permite señalar aspectos importantes del mismo proceso como lo son el afrontamiento, el costo, el agotamiento, goce por el triunfo a la adversidad, etc. Así mismo, nos permite centrar la atención en la relación que existe entre el organismo y el entorno.

Esta indecisión para tratar de entender al estrés como estímulo o como respuesta o como ambas cosas es lo que sienta las bases para el desarrollo de distintos modelos del estrés. Cox (1978), logró identificar tres modelos distintivos: basados en respuestas, basados en estímulos e interactivo.

El enfoque basado en estímulos consideraba al estrés como una variable del ambiente (como ruido excesivo, el frío o las tareas que se deben realizar en un periodo breve).

Uno de los partidarios más importantes del enfoque basado en respuestas es Selye (Furnham, 2001). Es a mediados de la década de 1950 que Selye, establece la definición del estrés basado en una respuesta como “suma de todos los cambios no específicos causados por

función o daño”. Posteriormente la definición fue modificada como “respuesta no específica del cuerpo a cualquier exigencia a la que se someta”.

Un claro problema con el modelo de Selye era la incapacidad para determinar los primeros mediadores de las respuestas del estrés, es decir, el mecanismo con el cual podían desencadenarse tales respuestas, sin importar la naturaleza del estresor.

Es hacia 1974 que Selye, propuso hablar de un síndrome general de adaptación, planteando además que la respuesta al estrés no era específica. Es así como agregó dos conceptos a tener en cuenta, que son: el estrés (designa al sistema de respuesta normal con el que vivimos), versus el de distrés (sistema de respuesta disfuncional). (Szabo, 1998).

Es a partir de ambos modelos antagónicos que se plantea un tercer enfoque (en vista de lo limitado de las definiciones), el enfoque interactivo. Este enfoque además de integrar los estímulos y los elementos de respuesta, se centra en los mecanismos de evaluación mediante los cuales una situación podía ser calificada como estresante.

Uno de los primeros en promover dicho enfoque fue Lazarus (1966), el concepto central de su modelo de estrés era el de la amenaza, considerada como una privación futura imaginada o prevista de algo que se considera importante. Asimismo, la amenaza casi siempre se relaciona con el self y se considera que la preservación y fomento del self es un motivo humano fundamental.

El primer elemento en el análisis del estrés son las situaciones (demandas psicosociales). Las situaciones estresantes pueden clasificarse en sucesos vitales (experiencias objetivas que amenazan las actividades normales del individuo) y sucesos menores (estrés diario). Estos sucesos menores o contrariedades incluyen situaciones tales como atascos de tráfico, inclemencias del tiempo, discusiones y problemas sociales, etc. Son sucesos de menor impacto que los sucesos vitales, pero de mayor frecuencia.

El segundo elemento es la evaluación cognitiva. La evaluación o valoración cognitiva es el proceso por el que el individuo da significado (en términos de amenaza para su bienestar) a una situación. Esta valoración se divide en dos procesos: valoración primaria y valoración secundaria. La valoración primaria, que consiste en los procesos implícitos en la percepción de la amenaza, se distingue de la valoración secundaria, el cual tiene que ver con el manejo y la reducción de la amenaza. (Furnham, 2001).

Lazarus (1966), da bastante énfasis en las diferencias individuales en la valoración de amenazas; la valoración cognitiva de exigencias y recursos es un proceso continuo y el desequilibrio percibido entre ambos conduce al estrés. Esta idea de desequilibrio entre las exigencias y los recursos es fundamental para la mayoría de las teorías del estrés.

Un último proceso tendría que ver con la reevaluación, esto es con los procesos de feedback que tienen lugar a medida que el individuo se enfrenta a la situación y observa los resultados de su conducta sobre el medio.

El tercer elemento es la respuesta del individuo al estresor (afrontamiento). El afrontamiento puede entenderse como una propiedad relativamente estable del individuo (estilo) o como un proceso.

El estrés.

El concepto de estrés como ya hemos visto se ha considerado durante siglos, pero hace poco es que recién se ha conceptualizado de forma sistemática y que se ha puesto como objeto de investigación. Se ha llegado a reconocer que el estrés es un aspecto inevitable de la vida como diría Lazarus y Folkman (1986) y que lo que marca diferencias es la manera en que cada uno lo afronta.

El estrés ha sido definido como un estímulo o como una respuesta, ambos enfoques como hemos propuesto en el apartado anterior son definiciones limitadas es por ello que se plantea un tercer enfoque, el interactivo.

Lazarus y Folkman (1986), definen que “El estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986, p.43).

Para McGrath (1976), “el potencial para el estrés existe cuando se percibe que una situación ambiental presenta una exigencia que amenaza con sobrepasar las capacidades y los recursos del individuo para enfrentarla, en condiciones en las cuales espera una diferencia significativa en las recompensas y los costos necesarios para satisfacer esa exigencia contra el no cumplirla”

Szabo (1998), refiere que el estrés es la respuesta normal a una situación estresante; y que dicha respuesta es conocida como eustrés. Contrariamente el distrés es la respuesta que se dice es patológica o anormal.

Para Atalaya (2001), es “un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos”.

Podemos referirnos al estrés como aquella relación entre el individuo y el medio ya sea real o imaginaria que el individuo evaluará como amenazante y que pondrá el riesgo su bienestar.

Estrés laboral.

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Davis y Newstrom (citado por Atalaya, 2001), consideran que el estrés laboral se producirá bajo circunstancias donde los trabajadores muestren agotamiento emocional y apatía ante su labor, haciendo que los mismos que sientan incapaces de alcanzar sus metas, cuando un empleado sufre de estrés laboral tiende a ser muy irritable además de atribuir sus errores a otros.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se verá agravada cuando el empleado sienta que no recibe apoyo ni de sus supervisores ni colegas. El estrés laboral pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su labor, no solo incluirá situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

Cabe resaltar que presión no es lo mismo que el estrés, y que el uso del término presión es a veces utilizado para justificar aquellas prácticas gerenciales inadecuadas.

“Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar. El estrés puede perjudicar la salud de sus empleados y los resultados de su empresa.” (Leka y Griffiths, 2004, p.3).

Afrontamiento del estrés.

En el modelo animal, se define frecuentemente el afrontamiento como aquellos actos que controlan las condiciones aversivas del entorno, disminuyendo, por tanto, el grado de perturbación psicofisiológica producida por estas. (Lazarus y Folkman, 1984).

El modelo animal se centra en el concepto de arousal o activación y definirá al afrontamiento como actos que disminuyen el grado de arousal al controlar las condiciones aversivas; se insiste principalmente en la conducta de evitación y huida, este modelo no nos

permite profundizar en el afrontamiento humano ya que no incluye un afrontamiento a nivel cognitivo.

En el modelo psicoanalítico de la psicología del ego, se define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y, por tanto, reducen el estrés. (Lazarus y Folkman, 1984).

La principal diferencia entre ambos modelos radica en la forma en que se percibe y se considera la relación entre el individuo y el entorno. En el modelo psicoanalítico la conducta no queda ignorada, pero se le da mayor énfasis al factor cognición.

El afrontamiento se ha definido como aquellas estrategias que los individuos utilizan para reducir al mínimo el impacto negativo que producen los estresores sobre su bienestar psicológico, e incluso pueden mediar entre las situaciones estresantes y la salud (Fernández y Díaz, 2001)

Según Matheny, Aycock, Pugh, Curlette y Silva-Canella (citado por Espinosa, Contreras y Esguerra, 2009), también se define como cualquier esfuerzo, ya sea saludable o no, consciente o no, para evitar, eliminar o debilitar los estímulos estresantes o para tolerar sus efectos de la manera menos perjudicial.

Para Fernández Abascal, los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de uno u otros tipos de estrategias de afrontamiento; a su vez, las estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes (citado por Felipe y León, 2010).

Los estilos de afrontamiento están determinados por la personalidad del individuo, como lo enfatiza Magnusson y Olah (citado por Mikulic y Crespi, 2008), el afrontamiento está determinado tanto por la situación como por la persona (rasgo), y dichos estilos de

afrontamiento determinan que estrategias de afrontamiento serán adoptadas por el individuo para enfrentar las situaciones estresantes que se le presenten, las cuales pueden cambiar dependiendo al contexto, ya que se utilizarán en función a un proceso de adaptación.

Y es en este sentido que Lazarus y Folkman (1984), definen el afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1984, p. 164).

Modos de afrontamiento.

Lazarus y Folkman (1984), hacen una diferenciación entre los modos de afrontamiento:

1. *Modos de afrontamiento dirigidos a la emoción:* Referido a los procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional e incluyen estrategias como la evitación, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos. Existe otro grupo de estrategias cognitivas cuya finalidad es aumentar el grado de trastorno emocional puesto que existen individuos que necesitan sentirse verdaderamente mal antes de pasar a sentirse mejor.

Existen otras estrategias cognitivas de afrontamiento dirigidas a la emoción que buscan cambiar la forma de vivir la situación, sin cambiarla de manera objetiva. “He decidido que hay cosas más importantes de las que preocuparse” (Lazarus y Folkman, 1984).

Si bien los procesos cognitivos dirigidos a la emoción pueden cambiar el significado de una situación sin distorsionar la realidad, hay que tener en cuenta el fenómeno de la auto decepción como un factor importante. Utilizaremos este modo de afrontamiento como

manera de conservar la esperanza y el optimismo, para no tener que aceptar lo peor, para actuar como si lo ocurrido no nos importara.

Carver, Scheier y Kumari (1989), nos dicen que algunas respuestas centradas en las emociones implican negación, otras tienen que ver con la reinterpretación positiva de los acontecimientos y otras implican la búsqueda de apoyo social.

En general, este modo de afrontamiento del estrés tiene más probabilidades de aparecer cuando ha habido una evaluación de que no hay nada que se pueda hacer para modificar las condiciones en que se desarrollan los eventos.

2. *Modos de afrontamiento dirigidos al problema:* Las estrategias de afrontamiento dirigidas al problema son parecidas a las utilizadas para la resolución de este, sin embargo, el afrontamiento dirigido al problema engloba un conjunto de estrategias más amplio; la resolución del problema implica un objetivo, un proceso analítico dirigido principalmente al entorno, mientras que en el afrontamiento dirigido al problema también se incluyen las estrategias que hacen referencia al interior del sujeto.

Lazarus y Folkman (1986), nos dicen que este modo tiene como función la de poder definir el problema, buscar soluciones alternativas, considerar estas alternativas en base a su costo, beneficio, elección y aplicación.

Kahn, Wolfe, Quinn y Rosenthal (1964), señalan dos grupos principales de estrategias de afrontamiento dirigidas al problema: aquellas que se refieren al sujeto (cambios motivacionales y cognitivos) también llamadas reevaluaciones cognitivas dirigidas al problema y aquellas que se refieren al entorno (modificar presiones ambientales, obstáculos, recursos, etc).

Existirán tantas estrategias de afrontamiento dirigidas al problema como tipos de problemas a enfrentar haya es por ello que decimos que la definición será en cierta medida dependiente del tipo de problema a afrontar.

Carver et al. (1989), nos habla del afrontamiento centrado en los problemas como la implicación de diversas actividades como la planeación, la acción directa, la búsqueda de ayuda, la eliminación de actividades en particular y a veces dejar de actuar durante un espacio prolongado de tiempo.

Belloch, Sandín y Ramos (2009), nos dan cierta información empírica en ausencia de resultados de estudios del afrontamiento y su relación con la salud mental, por ejemplo, la depresión y la ansiedad hoy se relacionan positivamente con el uso de estrategias focalizadas en la emoción (evitación cognitiva) y negativamente con estrategias focalizadas en el problema.

Estrategias de afrontamiento.

Para una mejor comprensión del término, primero haremos una distinción entre estilos y estrategias de afrontamiento, la literatura coincide al relacionar los estilos con factores individuales que influirán en la elección de alguna estrategia, las estrategias de afrontamiento pueden cambiar en función del contexto y los estímulos mientras que los estilos de afrontamiento al ser formas de tipo personal, son difícilmente modificables. (Montesinos, 2005)

Según Kohlman (citado por Díaz, Luna, Dávila y Salgado, 2010), definió cuatro estilos o modos básicos de afrontamiento:

1. Vigilante rígido, caracterizado por la tendencia a buscar información sobre el estresor de manera anticipada (se estresan principalmente por la incertidumbre).
2. Evitador rígido: tiende a prestar poca atención a las características amenazantes del estresor debido al malestar que estas generan.

3. Flexible, ante una situación de amenaza toleran la incertidumbre y la activación emocional, presentan una clara orientación al problema y un uso flexible de las estrategias de afrontamiento.

4. Inconsistente, se estresan tanto por la incertidumbre como por la activación emocional, cuando se alejan del estresor para evitar la incertidumbre aparece la activación emocional y para evitar ésta se aproximan al estresor lo que genera incertidumbre nuevamente.

En muchos estudios se ha mostrado la forma en la cual los estilos de afrontamiento y los comportamientos median entre las diferentes variables. Por tanto, Parker y Brown (citado por Cassareto, Chau, Oblitas y Valdez, 2003), con base en un cuestionario de afrontamiento de seis dimensiones, demostraron la forma en que algunos comportamientos disminuían y otros exacerbaban las relaciones entre los acontecimientos de la vida y la depresión.

Asimismo, Patterson y McCubbin (citado por Cassareto et al., 2003), observaron cómo doce estrategias de afrontamiento en los adolescentes se relacionaban de manera evidente con el uso y abuso de sustancias tóxicas.

Carver et al. (1989), describen quince estrategias

1. Reinterpretación positiva y desarrollo
2. Afrontamiento activo
3. Planeación
4. Búsqueda de apoyo social para problemas emocionales
5. Búsqueda de apoyo social para problemas de influencia
6. Supresión de actividades de competencia
7. Religión
8. Aceptación

9. Desligar la mente
10. Enfoque en la emoción y deshago de la emoción
11. Desligar el comportamiento
12. Negación
13. Limitación del afrontamiento
14. Alcoholismo
15. Humor

Es a partir de las investigaciones de Lazarus y Folkman (1984) que se desarrolla un cuestionario de auto informe pionero (Ways of Coping Questionnaire, WCQ) que permite obtener información sobre las estrategias de afrontamiento que emplean los individuos cuando estos se las tienen que ver con el estrés.

Y es hacia 1988 que plantean como más estables las siguientes dimensiones del WCQ:

1. Confrontación
2. Distanciamiento
3. Autocontrol
4. Búsqueda de apoyo social
5. Aceptación de la responsabilidad
6. Escape-evitación
7. Planificación de solución de problemas
8. Reevaluación positiva

La escala de estrategias de coping (EEC) fue desarrollada por Sandín y Chorot (citado por Olmedilla, Prieto y Blas, 2009), con la finalidad de obtener una prueba psicométrica que les permitiera evaluar un amplio espectro de estrategias de afrontamiento al estrés, la EEC

definitiva incluía noventa elementos que evaluaban 9 dimensiones básicas, eran las siguientes:

1. Análisis lógico
2. Redefinición cognitiva
3. Evitación cognitiva
4. Búsqueda de información o consejo
5. Acciones de solución de problemas
6. Desarrollo de refuerzos alternativos
7. Regulación afectiva
8. Aceptación resignada
9. Descarga emocional

Estas nueve dimensiones se agrupaban en tres dimensiones más generales de afrontamiento centradas en: la evaluación cognitiva (1, 2 y 3), el problema (4, 5 y 6) y la emoción (7, 8 y 9).

Es hacia 1999 y partiendo del análisis factorial obtenido de una muestra amplia de estudiantes universitarios que se efectúa una profunda depuración y revisión de la EEC, cuyo resultado final fue la EEC-Revisada-, una escala de 54 elementos y 9 dimensiones básicas.

Estas 9 subescalas contenían cada una 6 ítems y fueron denominadas del siguiente modo:

1. Focalizado en la situación o problema
2. Auto focalización negativa
3. Autocontrol
4. Reestructuración cognitiva
5. Expresión emocional abierta

6. Evitación
7. Búsqueda de apoyo social
8. Religión
9. Búsqueda de apoyo profesional

Muchos ítems fueron eliminados, cambiados y otros cuantos agregados todo a partir del análisis factorial realizado y del proceso de depuración y revisión del instrumento.

Es hacia el 2003 que la Revista de Psicopatología y Psicología Clínica en el volumen 8 publica “Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y Validación Preliminar” Investigación realizada por Bonifacio Sandín y Paloma Chorot.

Con una muestra de 592 estudiantes universitarios de la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad Pública de Navarra; los participantes cumplimentaron la EEC-R aplicándolas en grupos de entre 30 y 70 sujetos. De acuerdo a las instrucciones, los participantes debían indicar la frecuencia con que emplearon cada una de las 54 formas de afrontamiento indicadas según una escala tipo Likert graduada entre 0 (Nunca) y 4(Casi siempre). Al final de la escala había un espacio en blanco para que los participantes pudieran añadir otras formas de afrontamiento empleadas.

El cuestionario resultante tras los respectivos análisis factoriales se denominó Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), tiene 7 dimensiones básicas que son:

1. Búsqueda de apoyo Social (BAS). Se refiere a los esfuerzos realizados por buscar ayuda, consejo y orientación en otras personas, cuando uno se encuentra en circunstancias que le generan estrés.
2. Expresión Emocional Abierta (EEA). Basándose en actitudes y acciones hostiles como irritarse, agredir a alguien, descargar el mal humor, desahogarse emocionalmente, etc. expresando emociones de manera abierta con el fin de aliviar tensión.

3. Religión (RLG). Recurrir al campo espiritual para poder afrontar situaciones estresantes. Incluyendo acciones como ir a la iglesia, solicitar ayuda por parte de un guía espiritual, confiar en dios y en que el solucione el problema.
4. Focalizado en la solución del problema (FSP). A través del análisis de las causas del problema, el establecimiento de un plan de acción, así como la puesta en marcha de soluciones específicas y reflexión para la solución del problema.
5. Evitación (EVT). Evitar pensar en el problema a través de alguna acción como salir a la calle, practicar un deporte o volcarse en el trabajo para olvidar.
6. Auto focalización Negativa (AFN). Caracterizada por un sentimiento de incapacidad frente a la solución del problema, centrando su atención en sus aspectos negativos, pensar que todo saldrá mal independientemente de lo que haga, resignarse y asumir la propia incapacidad para resolver el problema.
7. Re evaluación Positiva (REP). Basado en ver el lado positivo de la situación adversa, tomando la posibilidad de sacar algo bueno de la situación estresante; teniendo en cuenta que existen cosas con mayor importancia que el problema.

Cada factor o dimensión cuenta con 6 ítems, para hacer un total de 42 ítems.

Estrés laboral en conductores.

En un estudio realizado por Gifford (2002), se encontró que los conductores cuando se quedan atascados en la ruta en medio de un embotellamiento disminuyen la competencia de controlar las situaciones estresantes y la percepción de la realidad se debilita. Lima y Juárez (2008), identificaron en su estudio descriptivo sobre la percepción de estresores en una muestra de conductores de transporten utilizaron como instrumento una entrevista semiestructurada a 191 conductores de transporte público colectivo de las principales líneas de servicio público. Los factores más reconocidos como fuente de estrés fueron el tráfico, la

presión de tiempo por cubrir las rutas y la presión de cubrir las necesidades personales y familiares por medio del dinero.

Por otro lado Quevedo (2012), en un estudio realizado para relacionar las variables de clima laboral y estrés en conductores señala que los conductores al estar expuestos a agentes estresantes relacionados con el ambiente tienden a sentirse insatisfechos con el clima laboral.

Ellos, definen el estrés en la conducción como el conjunto de agentes estresantes derivados del trabajo que menguan la estabilidad de su salud mostrando sintomatología patológica.

Meléndez (2016), en un estudio relacional entre estilos de vida saludable y estrés con conductores de una muestra de 69 conductores, encontró que no existe una relación directa entre un estilo de vida saludable con los niveles de estrés encontrados.

En otro estudio realizado por Flores (2004), con la finalidad de describir los niveles de los estresores laborales en conductores de una empresa de transportes, encontró que los conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Arequipa presentan niveles de estrés elevados a causa de los factores que intervienen en el desarrollo de la jornada laboral.

Además Valdivia y Sanz (2000), a partir del estudio realizado en conductores de transporte urbano en la provincia de Arequipa, encuentran un alto índice de conductores sometidos a condiciones laborales no adecuadas, por lo que concluyen que existe un nivel moderado de estrés laboral.

Satisfacción laboral

El origen del término satisfacción según la RAE (2018), proviene del vocablo latín *satisfactio*, término usado para indicar el modo cómo se apacigua un sentimiento o situación contraria a la deseada.

En la actualidad la mayoría de las organizaciones buscan lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal, es decir, que los trabajadores se sientan satisfechos en ambos

aspectos. Es así como la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada y documentada con mayor énfasis a partir de la revolución industrial.

Es así como Locke (1969), en una primera aproximación, define la satisfacción o insatisfacción laboral del trabajador como un estado emocional positivo a partir de las expectativas cubiertas, ya que el trabajador estará satisfecho o insatisfecho según sean las expectativas que este tenga con relación a experiencias previas y cómo percibe que las mismas fueron cubiertas y satisfechas.

Por su parte Robbins (1998), señala que la satisfacción depende de una actitud general que el colaborador tiene hacia las funciones que realiza en su puesto, si tiene una actitud positiva hacia su trabajo su nivel de satisfacción se encontrará alto, en cambio, si tiene una actitud negativa hacia su trabajo se sentirá insatisfecho. Esta actitud está compuesta, según Greenberg y Baron (2000), de componentes cognitivos y afectivos del individuo hacia las condiciones de trabajo.

Para Palma (2004), la satisfacción laboral es la tendencia estable hacia su propio trabajo, considerando los valores y creencias constituidas a partir de experiencias laborales previas y teniendo en cuentas algunas variables como relaciones interpersonales, sueldo, condiciones laborales y satisfacción de la tarea.

Teorías de la satisfacción laboral.

1. Teoría de las necesidades.

McClelland (1961), indicó que el trabajador se siente más satisfecho considerando estos tres factores: logro, afiliación y poder.

La necesidad de Logro es la orientación al logro de los objetivos, dado que, los trabajadores que tienen un alto nivel de logro se sienten más motivados a realizar actividades y tareas con mayor efectividad.

La necesidad de poder se manifiesta con dos vertientes: el primero dirigido hacia la organización y el segundo hacia el yo interno. La necesidad de poder se satisface en el nivel de influencia que se tiene sobre las personal y las funciones laborales propias y de los demás.

Y, por último, la necesidad de afiliación se exterioriza en la orientación de la búsqueda de agradar y conservar un clima agradable con los demás.

McClelland (1961), descubrió que todas las personas poseemos estas tres necesidades en mayor o menor rango según el grado de madurez de cada uno. Sumado a ello se infiere que cada uno se desempeñará en un futuro laboral basado en los objetivos hacia la excelencia inculcados desde la infancia pues es aquí donde se aprendió a trazar objetivos y a como saciarlos; y dependerá del grado en que fueron satisfechos para que estos repercutan en un futuro.

Es un común denominador que las personas que sienten un alto grado de motivación al logro emprendan un negocio o realicen actividades sobresalientes en las empresas. Poseen además un alto rendimiento personal ya que poseen habilidades para tomar decisiones.

Siguiendo esta línea Nash (citado por Erazo, 2006), sostiene que a pesar de que esta motivación se desarrolla en la infancia, es posible optimizar los niveles de orientación al logro en los adultos mediante un programa de capacitación.

2. *Teoría de la fijación de metas.*

Locke (1969), refiere que el desempeño de los trabajadores sería más alto en cuanto tengan definidos claramente los objetivos concretos a alcanzar, a diferencia de aquellos trabajadores que no posean objetivos definidos.

Cuando los trabajadores se sienten identificados con los objetivos, se sentirán más comprometidos con el logro de estos por lo que mejorara su desempeño y satisfacción laboral. El cumplimiento de metas se orienta a una sensación de cumplimiento de logros que

conlleven a una autorrealización y bienestar. De lo dicho se desprende que, las personas con una actitud hacia el cumplimiento de metas pueden establecer un nivel de satisfacción alto puesto que sus demandas personales y organizacionales van a ser cumplidas. Así mismo, influye en el grado de dificultad que éstas puedan tener, por ello, mientras más se eleva la calidad de meta (dificultad) mejor productividad y desempeño se verá reflejado.

Investigaciones recientes han sugerido que el desempeño está en función de la capacidad de los empleados, la aceptación de las metas, el nivel de dificultad de las mismas y la interacción entre la meta y su capacidad.

3. *Teoría del ajuste en el trabajo.*

Dawis, England y Lofquist (1984), consideran que el cumplimiento de necesidades interacción del individuo y el ambiente, es decir, las competencias requeridas por el puesto y la organización en cuanto más se asemejen a las demostradas por el trabajador El sentirá mayor satisfacción y realizará mejor su trabajo. El grado de satisfacción e insatisfacción son considerados como predictores de una probabilidad de que una persona permanezca en su trabajo y llegue a alcanzar los reconocimientos laborales deseados.

4. *Teoría de los dos factores.*

Herzberg (1987), postula a dos factores que explican que el comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denominará extrínsecos y factores motivacionales también llamados intrínsecos.

4.1 *Factores extrínsecos:* consideran las condiciones ambientales en que las personas se desenvuelven en su trabajo, las cuales están directamente vinculadas con el contexto del área laboral. Este factor considera los siguientes: sueldo, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de la organización, calidad de la supervisión, relación con los subordinados, relación con los colegas, relación con superiores

y estatus. Guillén (2004), define ciertos factores higiénicos o extrínsecos, indicados anteriormente:

4.1.1 *Condiciones laborales:* considera la jornada laboral, las características ambientales del área de trabajo y materiales; a lo referido a la jornada laboral los trabajadores prefieren horarios que faciliten su vida personal por lo que rechazan los horarios rotativos.

4.1.2 *Salario:* considerando el sueldo básico, las vacaciones e incentivos y todos aquellos beneficios adquiridos internamente o por sindicato. Chiavenato (2000), refiere que el salario es un factor complicado ya que el trabajador se subordina cuando acepta el puesto y todas las actividades relacionadas con el ambiente laboral por lo cual recibe un pago.

Entonces se definiría el salario como un pago por todas las condiciones que conlleva el trabajo y para la empresa se consideraría un pago y una inversión.

4.1.3 *Seguridad laboral:* Definido como la confianza que percibe el trabajador del ambiente de trabajo. Este factor ha ido evolucionando con el avance de los mercados y normas internacionales laborales.

4.1.4 *Supervisión:* considerado como el control sobre el trabajador y sobre las funciones que el puesto requiere.

4.1.5 *Políticas organizacionales:* referidos a las normas y políticas internas de cada institución y establece lineamientos de relaciones con los jefes, colaboradores, clientes y pares. Este factor corresponde a satisfacer a las necesidades de filiación.

4.1.6 *Relaciones Interpersonales:* Factor definitorio al momento de asegurar el éxito de las organizaciones ya que dichas relaciones interpersonales contribuyen directamente en las relaciones de confianza y comunicación en todo nivel. Las habilidades sociales y comunicativas contribuyen a la solución de conflictos y sobrellevar impases propios de las relaciones humanas.

4.2 *Factores Intrínsecos:* Referidos a las características del puesto y sus funciones, estas están compuestas el crecimiento individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Guillén (2004), define alguno de los mencionados de la siguiente manera:

4.2.1 *Reconocimiento:* este factor se encarga de brindarle al trabajador una retroalimentación adecuada acerca de su desempeño considerando los objetivos planteados por el área y empresa de trabajo.

4.2.2 *Logro:* orientado a la satisfacción personal al ver cumplido los objetivos planeados.

4.2.3 *Progreso:* Logro de mejor calidad de vida mediante el progreso y logro de expectativas. A mayor sensación de progreso y logro las personas tienden a mostrarse más colaboradoras en las tareas de la empresa y esto representa un plus en la satisfacción laboral.

4.2.4 *Responsabilidad:* capacidad de aceptar y manejar las decisiones tomadas conscientemente. La responsabilidad es una disposición del individuo para tomar influir sobre sus decisiones y sobre los demás haciéndose cargo de las decisiones tomadas. es la capacidad que tiene el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) e influir (colectivamente) en las decisiones y actos que realiza conscientemente.

4.2.5 *El trabajo mismo:* Resulta más interesante un puesto de trabajo donde las funciones y tareas resulten desafiantes para el trabajador a fin de demostrar sus competencias y habilidades. Lo trabajos monótonos provocan aburrimiento y en algún momento puede ser causa de insatisfacción laboral y bajo desempeño.

Ambos tipos de factores (intrínsecos y extrínsecos) son importantes pues entre ellos interactúa el comportamiento del trabajador con las funciones a desempeñar por ello es importante al momento de implementar programas para optimizar los niveles de satisfacción laboral considerar el ambiente de trabajo.

Factores de la satisfacción laboral de SL-SPC.

Palma (citado por Alfaro, Leyton, Meza y Saenz, 2012), desarrolló y validó un instrumento de evaluación a fin de medir el nivel de satisfacción laboral de un trabajador considerando los niveles de muy insatisfecho, satisfecho, promedio, satisfecho y muy satisfecho. Los factores considerados son:

1. Significación de la tarea.
2. Condiciones de trabajo.
3. Reconocimiento personal y/o social.
4. Beneficios económicos.

Estos factores se basan en el estudio motivacional de los dos factores de Herzberg mencionada anteriormente, desarrollada en la escala de tipo Likert está conformada por 27 items, de valoración positiva o negativa.

A partir de los factores desarrollados por Palma (1999), definen estos factores de la siguiente manera:

1. Significación de la tarea: toma en consideración la valoración que realiza el trabajador sobre las tareas y funciones de área de trabajo.
2. Condiciones de trabajo: considera la infraestructura y los materiales del ambiente donde realiza los trabajos diarios y le facilitan el desarrollo de este.
3. Reconocimiento personal y/o social: mide el nivel de satisfacción de las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y el jefe con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas.
4. Beneficios económicos: Mide el nivel de satisfacción en relación con el sueldo y bonos percibidos como pago de la prestación de servicios.

Efectos de la satisfacción laboral.

Arnedo y Castillo (2009), consideran que las organizaciones están integradas por un grupo de personas con competencias que desarrollan de acuerdo con el perfil del puesto, es por ello por lo que las organizaciones se preocupan por conocer los factores que contribuyen o no a la satisfacción del trabajador a fin de obtener los resultados planificados. Sumado a ello estos factores que influyen en la satisfacción laboral se podrá encontrar las causas de los problemas de alta rotación y ausentismo y con ello optimizar la productividad de la organización y sumar esfuerzos al plan operativo de este. Las empresas se dedican a aunar esfuerzos que contribuyan a la producción y ganancia de la empresa y deduciendo que las personas satisfechas contribuyen a la productividad las organizaciones invierten en programas de capacitación y sensibilización para realizar diagnósticos y pautas de acción que identifique estos factores que contribuyan a la satisfacción del trabajador en este entorno.

Al respecto Chiavenato (citado por Bastardo 2014), señala que las personas que se sienten más satisfechas en su trabajo aumentan los indicadores de producción dentro de la misma. Además, Chiavenato (como se citó en Arnedo y Castillo, 2009), identifica que las inasistencias y ausentismos del trabajador a su centro de trabajo se deben a factores personales, organizaciones y sociales y estas en su mayoría a la insatisfacción con las funciones realizadas y los altos niveles de rotación corresponde a los bajos niveles de satisfacción y esta rotación trae a la larga mayores gastos para la organizaciones en el proceso de selección y capacitación del nuevo personal sumado a las relaciones interpersonales que se ven menguadas por un baja relación entre los compañeros de trabajo por no mantenerse en el tiempo.

Satisfacción laboral y estrés.

Son varios los estudios relacionados entre las variables de satisfacción Laboral y estrés y que dan como resultados una correlación negativa. Es decir, a mayor nivel de estrés menor será el nivel de satisfacción y viceversa.

Un estudio realizado por López, Osca y Peiró (2007), sobre el papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral, se encontró que cuando hay elevada implicación con el trabajo el estrés percibido no influye en la satisfacción laboral.

Sánchez (2011), realizó un estudio correlacional sobre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en una muestra de 64 trabajadores de una industria cerealera en la ciudad de San Lorenzo – Santa Fe, encontrando que la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés.

Escalante (2015), en un estudio correlacional entre el nivel general de estrés y satisfacción laboral en una muestra de 143 docentes de la ciudad de Arequipa, encontró la predominancia de niveles medios de estrés y satisfacción laboral que correlacionan de manera negativa.

Según el estudio realizado por Ortega y Quispe (2016), acerca del estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico, se encontró que la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas de forma negativa, es decir los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés.

En otro estudio sobre estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo, estudio de tipo correlacional, método descriptivo de corte transversal desarrollado por Huamanchumo (2016), se encontró una relación negativa de grado débil y significativo entre ambas variables.

Satisfacción laboral y estrategias de afrontamiento.

Martínez, Reyes, García, y Gonzales (2006), encontraron que el optimismo disposicional se encuentra relacionado a la satisfacción laboral y está explicada por la utilización de las estrategias de afrontamiento denominada afrontamiento activo (resolución de problemas y reestructuración cognitiva) y el pesimismo disposicional se explica por el uso de la estrategia de afrontamiento denominada autocrítica (característica del pesimismo).

Paris (2007), en un estudio realizado sobre las estrategias de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros, encontró que aquellos que emplean estrategias de afrontamiento más desadaptativas (enfocadas en la emoción), a su vez perciben más estresores y experimentan menos satisfacción laboral- personal; mientras que aquellos que utilizaban estrategias adaptativas (enfocadas en la solución de problemas) percibían menos estrés y más satisfacción.

Según la investigación realizada por Perea y Sánchez (2008), sobre estrategias de afrontamiento en enfermeras de salud mental y satisfacción laboral, se encontró que existe una correlación positiva entre el uso de estrategias adaptativas (resolución de problemas) y la satisfacción laboral.

Faya y Mendoza (2011), en su estudio correlación entre el afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en una muestra de 78 conductores de una empresa de transportes de Chiclayo, encontraron que existe relación positiva altamente significativa entre las estrategias de afrontamiento del estrés de tipo conductual (enfocadas en el problema) y la satisfacción laboral.

Hipótesis

H1. Existe relación significativa entre la estrategia de afrontamiento del estrés focalizado en la solución del problema y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transporte de Arequipa.

H2. Existe relación positiva entre los modos de afrontamiento dirigidos al problema y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transporte de Arequipa.

H3. Existe relación negativa entre los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transporte de Arequipa.





CAPÍTULO II

Diseño metodológico

Diseño de investigación

Según Cozby, la presente investigación es de tipo correlacional porque trata de establecer covarianza entre las variables estudiadas (citado por Portilla y Vilches, 2013). . En un primera parte se estableció el grado de significación de la relación entre las diferentes estrategias de afrontamiento del estrés y el nivel de satisfacción laboral y sus factores; en la siguiente parte se establecieron los grados de correlación positiva y/o negativa entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el nivel de satisfacción laboral y sus factores

Técnicas

La técnica utilizada fue la aplicación de cuestionarios tipo Likert.

Instrumentos

Se aplicaron los cuestionarios: Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) y el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC.

Cuestionario de afrontamiento del estrés

El Cuestionario de afrontamiento del Estrés CAE desarrollado por Sandín y Chorot (2003) se desarrolla a partir de la escala de estrategias de coping (EEC – Revisada) con el fin de realizar una depuración y revisión del instrumento. El cuestionario tiene 7 dimensiones básicas y utiliza una escala tipo Likert graduada entre 0 (nunca), 1 (Pocas veces), 2 (a veces), 3 (frecuentemente) y 4 (Casi siempre); el cuestionario consta de 42 ítems que nos permiten identificar el predominio o no predominio de cada dimensión considerando las puntuaciones obtenidas en las medias de la validación española realizada por los autores.

Las dimensiones básicas del instrumento son:

- a. Búsqueda de apoyo Social (BAS)
- b. Expresión Emocional Abierta (EEA)
- c. Religión (RLG)

- d. Focalizado en la solución del problema (FSP)
- e. Evitación (EVT)
- f. Auto focalización negativa (AFN)
- g. Re evaluación Positiva (REP)

En cuanto a su confiabilidad y validez, la prueba consta de 42 ítems y su Alfa de Crombach de 0.868, lo cual indica que su nivel de consistencia interna es bastante alto para la prueba.

Según estudio de análisis factorial realizado en Arequipa por Iquira y Barreda (2017) verificaron que la medida de adecuación muestral a través de la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin alcanzó un valor de 0.80, lo cual indica que las variables cuentan con adecuado nivel de potencial explicativo. Además, mediante el test de esfericidad de Barlett se encontró un valor significativo ($P < .05$), corroborando que los coeficientes de correlación de los ítems eran los suficientemente elevados. También realizaron el análisis factorial con el método de rotación de Varimax con normalización de Kaiser entre los 7 factores obteniendo el 51.5% de varianza total. Por ello se puede afirmar a partir de los resultados alcanzados que el cuestionario presenta validez.

Escala de opiniones SL-SPC

Para la recopilación de datos sobre el nivel de satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), el cuestionario utiliza una escala tipo Likert y tiene 27 ítems.

El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en

desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo. La puntuación para un ítem depende si es positivo o negativo.

Las dimensiones básicas del instrumento son:

- a. Significación de la tarea.
- b. Condiciones de trabajo.
- c. Reconocimiento personal y/o social.
- d. Beneficios económicos.

Alfaro et al. (2012) realizaron en Lima el análisis de consistencia interna mediante el programa estadístico de SPSS obteniendo que el coeficiente de Alpha de Cronbach en el nivel de satisfacción laboral de .84, factor satisfacción de la tarea de 0792, condiciones de trabajo de .738, reconocimiento personal y/o social .664 y beneficios económicos .665.

Luego del análisis de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin con valor .849 y el test de esfericidad de Barlett con un valor elevado y un nivel de significación menor a .05 se puede afirmar que el cuestionario presenta validez.

Población y muestra

La población estuvo conformada por un total de 147 trabajadores. La muestra es de un total de 107 trabajadores, es un muestreo por conveniencia no probabilístico; distribuidos de la siguiente manera:

Según género: 103 trabajadores de género masculino correspondiente al 96.3% y 4 de género femenino correspondiente al 3.7%

Según área de trabajo: 11 trabajadores del área administrativa (10.3%), 9 trabajadores del área mantenimiento (8.4%) y 87 trabajadores del área conductores (81.3%).

Estrategia de recolección de datos

Se estableció contacto con la oficina de recursos humanos de la empresa para la aplicación de los cuestionarios. En un primer momento nos reunimos con la encargada del área con el fin de poder explicarle los beneficios y la importancia del estudio a realizar, una vez obtenida la autorización pertinente se procedió a programar las sesiones.

Las evaluaciones se realizaron en el ambiente destinado para capacitaciones y charlas, los cuestionarios se aplicaron en cuatro sesiones en distintas fechas ya que por la modalidad del horario de trabajo no era posible evaluarlos en una sola sesión.

La forma de aplicación de los cuestionarios fue de manera grupal, dando las indicaciones correspondientes para el llenado de las mismas.

Criterios de procesamiento de información

Luego de haber obtenido los datos del presente estudio, se procedió al baseado de los resultados en el programa Microsoft Office Excel para luego analizarlos en el paquete estadístico SPSS versión 21, empleando el cálculo de chi cuadrado (X^2) el coeficiente correlación de Spearman para encontrar correlaciones.

Finalmente se realizaron las interpretaciones según los resultados obtenidos.

Criterios de inclusión

- Contar con contrato con la empresa.
- Trabajadores que deseen participar del estudio.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no deseen participar del estudio.





CAPÍTULO III

Resultados

Resultados y análisis de datos

Tabla 1

Estrategias de afrontamiento del Estrés

		N°	%
F. Solución del Problema	Predomina	85	79.4
	No predomina	22	20.6
	Total	107	100
Autofocalización Negativa	Predomina	44	41.1
	No predomina	63	58.9
	Total	107	100
Reevaluación Positiva	Predomina	64	59.8
	No predomina	43	40.2
	Total	107	100
Expresión Emocional Abierta	Predomina	37	34.6
	No predomina	70	65.4
	Total	107	100
Evitación	Predomina	78	72.9
	No predomina	29	27.1
	Total	107	100
Búsqueda de Apoyo Social	Predomina	40	37.4
	No predomina	67	62.6
	Total	107	100
Religión	Predomina	84	78.5
	No predomina	23	21.5
	Total	107	100.0

De acuerdo a la Tabla 1 sobre la distribución de estilos de afrontamiento del estrés en los trabajadores, se puede concluir que en el 79.4% predomina el estilo denominado focalizado en la solución de problemas, mientras que en el 20.6% no predomina dicho estilo.

El estilo denominado autofocalización negativa presentó una predominancia del 41.1% y el 58.9% de no predominancia. La estrategia de reevaluación positiva obtuvo el 59.8% de predominancia frente al 40.2% de no predominancia. La estrategia de expresión emocional abierta obtuvo el 34.6% de predominio y el 65.4% de no predominio. La estrategia de afrontamiento de evitación obtuvo el 72.9% de predominio ante el 27.1 % de no predominio. La estrategia de afrontamiento de búsqueda de apoyo social obtuvo el 37.4% de predominio y el 62.6% de no predominio. Finalmente, la estrategia de afrontamiento religión presentó el 78.5% de predominio y el 21.5% de no predominio.

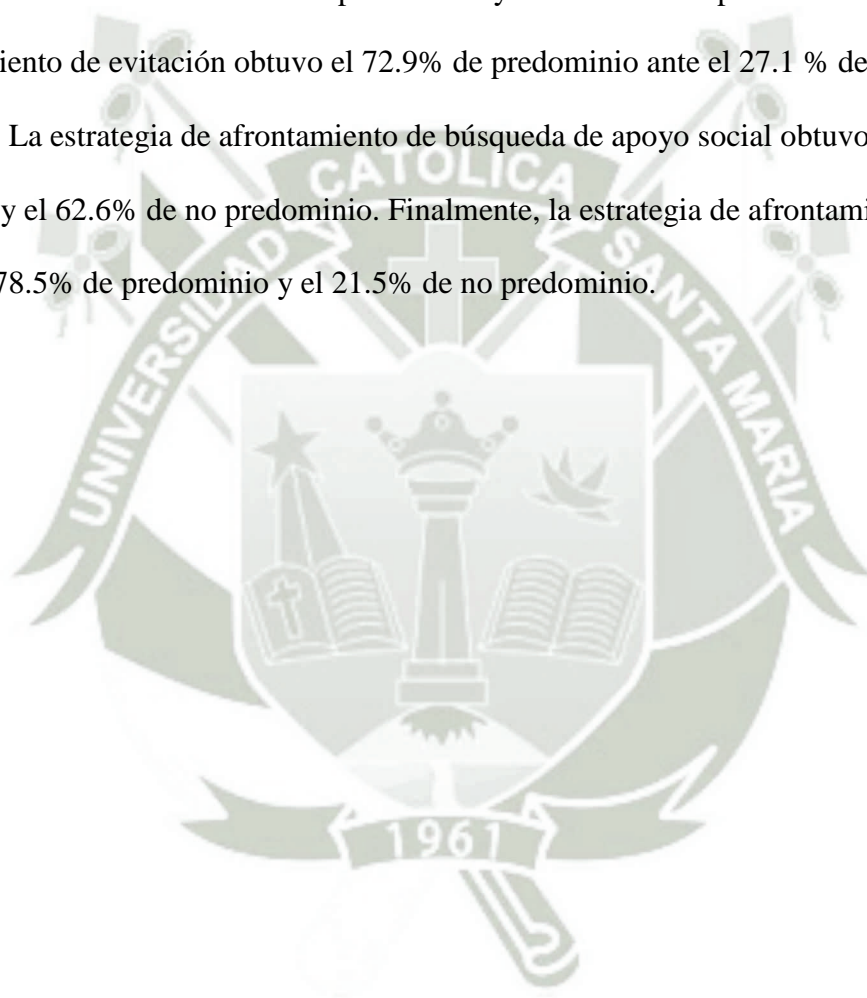


Tabla 2

Estrategia de afrontamiento del estrés: focalizada en solución de problemas según el área de trabajo

Área de trabajo	Predomina		No predomina		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrativa	4	36.36%	7	63.64%	11	100.00%
Mantenimiento	1	11.11%	8	88.89%	9	100.00%
Conductores	80	91.95%	7	8.05%	87	100.00%
Total	85	79.44%	22	20.56%	107	100.00%
$X^2=46.564$	$P<0.05$					S.S.

En la tabla 2, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=46.6$) se observa diferencias significativas en relación con el área de trabajo y el estilo de afrontamiento denominado focalización en solución de problemas con un grado significancia de $P<0.05$. En el área administrativa el 36.4% muestra predominancia de dicha estrategia y el 63.6% no predomina. En el área de mantenimiento el 11.1% predomina y el 88.9% no predomina. En cuanto al área de conductores se observa la mayor predominancia de dicha estrategia siendo 92% la predominancia y el 8% no predomina.

Tabla 3

Estrategia de afrontamiento del estrés: autofocalización negativa según el área de trabajo

Área de trabajo	Predomina		No predomina		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrativa	6	54.55%	5	45.45%	11	100.00%
Mantenimiento	6	66.67%	3	33.33%	9	100.00%
Conductores	32	36.78%	55	63.22%	87	100.00%
Total	44	41.12%	63	58.88%	107	100.00%
$X^2=3.921$	$P>0.05$					N.S.

La tabla 3, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=3.921$) muestra que el estilo de afrontamiento autofocalización negativa en las tres áreas de trabajo no presentó diferencias estadísticas significativas ($P>0.05$).

Tabla 4

Estrategia de afrontamiento del estrés: reevaluación positiva según el área de trabajo

Área de trabajo	Predomina		No predomina		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrativa	4	36.36%	7	63.64%	11	100.00%
Mantenimiento	7	77.78%	2	22.22%	9	100.00%
Conductores	53	60.92%	34	39.08%	87	100.00%
Total	64	59.81%	43	40.19%	107	100.00%

 $X^2=3.769$
 $P>0.05$

N.S.

La tabla 4, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=3.769$) muestra que el estilo de afrontamiento reevaluación positiva en las tres áreas de trabajo no presentó diferencias estadísticas significativas ($P>0.05$).

Tabla 5

Estrategia de afrontamiento del estrés: expresión emocional abierta según el área de trabajo

Área de trabajo	Predomina		No predomina		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrativa	3	27.27%	8	72.73%	11	100.00%
Mantenimiento	7	77.78%	2	22.22%	9	100.00%
Conductores	27	31.03%	60	68.97%	87	100.00%
Total	37	34.58%	70	65.42%	107	100.00%
$X^2=8.167$	$P>0.05$		N.S.			

La tabla 5, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=8.167$) muestra que el estilo de afrontamiento expresión emocional abierta en las tres áreas de trabajo no presentó diferencias estadísticas significativas ($P>0.05$).

Tabla 6

Estrategia de afrontamiento del estrés: evitación según el área de trabajo

Área de trabajo	Predomina		No predomina		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrativa	7	63.64%	4	36.36%	11	100.00%
Mantenimiento	7	77.78%	2	22.22%	9	100.00%
Conductores	64	73.56%	23	26.44%	87	100.00%
Total	78	72.90%	29	27.10%	107	100.00%
<hr/>						
$X^2=0.606$	$P>0.05$		N.S.			

La tabla 6, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.606$) muestra que el estilo de afrontamiento evitación en las tres áreas de trabajo no presentó diferencias estadísticas significativas ($P>0.05$).

Tabla 7

Estrategia de afrontamiento del estrés: búsqueda de apoyo social según el área de trabajo

Área de trabajo	Predomina		No predomina		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrativa	2	18.18%	9	81.82%	11	100.00%
Mantenimiento	3	33.33%	6	66.67%	9	100.00%
Conductores	35	40.23%	52	59.77%	87	100.00%
Total	40	37.38%	67	62.62%	107	100.00%

 $X^2=2.097$
 $P>0.05$

N.S.

La tabla 7, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.097$) muestra que el estilo de afrontamiento búsqueda de apoyo social en las tres áreas de trabajo no presento diferencias estadísticas significativas ($P>0.05$).

Tabla 8

Estrategia de afrontamiento del estrés: religión según el área de trabajo

Área de trabajo	Predomina		No predomina		Total	
	F	%	F	%	F	%
Administrativa	3	27.27%	8	72.73%	11	100.00%
Mantenimiento	5	55.56%	4	44.44%	9	100.00%
Conductores	76	87.36%	11	12.64%	87	100.00%
Total	84	78.50%	23	21.50%	107	100.00%
$X^2=23.958$		$P<0.05$		S.S.		

La tabla 8, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=23.958$) muestra que el estilo de afrontamiento religión en las tres áreas de trabajo presentó diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$). En el área administrativa el 27.3% muestra predominancia de dicha estrategia y el 72.7% no predomina. En el área de mantenimiento el 55.6% predomina y el 44.4% no predomina. En cuanto al área de conductores se observa la mayor predominancia de dicha estrategia siendo 87.4% la predominancia y el 12.6% no predomina.

Tabla 9

Satisfacción laboral y sus factores

Satisfacción Laboral		Nº	%
Condiciones de Trabajo	Muy satisfecho	15	14.0
	Satisfecho	61	57.0
	Promedio	30	28.0
	Insatisfecho	1	0.9
	Muy insatisfecho	0	0.0
	Total	107	100.0
Beneficios Económicos	Muy satisfecho	62	57.9
	Satisfecho	20	18.7
	Promedio	23	21.5
	Insatisfecho	2	1.9
	Muy insatisfecho	0	0.0
	Total	107	100.0
Reconocimiento Personal y/o Social	Muy satisfecho	14	13.1
	Satisfecho	39	36.4
	Promedio	5	4.7
	Insatisfecho	49	45.8
	Muy insatisfecho	0	0.0
	Total	107	100.0
Significación de la tarea	Muy satisfecho	26	24.3
	Satisfecho	10	9.3
	Promedio	53	49.5
	Insatisfecho	17	15.9
	Muy insatisfecho	1	0.9
	Total	107	100.0

Tabla 9
(cont.)

Total	Muy satisfecho	25	23.4
	Satisfecho	42	39.3
	Promedio	22	20.6
	Insatisfecho	18	16.8
	Muy insatisfecho	0	0.0
	Total	107	100.0

En la tabla 9 se presentan los resultados del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transporte. El índice general de satisfacción, el 23.4% obtuvo nivel muy satisfecho, el 39.3% nivel satisfecho, 20.6% nivel de satisfacción laboral promedio y finalmente el 16.8 % de insatisfacción.

En el factor denominado condiciones de trabajo, se observa una predominancia de la categoría satisfecho del 57%; seguido del 28% de nivel promedio; 14 % de nivel muy satisfecho el 0.9% dentro del nivel insatisfecho.

En el factor beneficios económicos, se observa que el mayor rango del 57.9% se encuentra dentro del nivel muy satisfecho, 21.5% para el nivel promedio, 18.7 para el nivel satisfecho y finalmente 1.9% para el nivel insatisfecho.

Asimismo, con respecto a los resultados del factor denominado reconocimiento personal-social se observa una predominancia del nivel desfavorable con el 45.8%; 36.4% del nivel favorable, 13.1% de nivel muy favorable y 4.7% de nivel promedio.

Finalmente, el factor denominado significación de la tarea, obtuvo el 49.5% de nivel promedio, 24.3% de nivel muy favorable, 15.9% de nivel desfavorable, 9.3% de nivel favorable y 0.9% de nivel muy desfavorable.

Tabla 10

Satisfacción laboral según área de trabajo

Satisfacción Laboral													
Área de trabajo	Muy Satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Administrativa	0	0.0%	1	9.1%	8	72.7%	2	18.2%	0	0.0%	11	100.0%	
Mantenimiento	1	11.1%	2	22.2%	6	66.7%	0	0%	0	0.0%	9	100.0%	
Conductores	24	27.6%	39	44.8%	8	9.2%	16	18.4%	0	0.0%	87	100.0%	
Total	25	26.4%	42	39.3%	22	20.6%	18	16.8%	0	0.0%	107	100.0%	
X²=39.699		P<0.05		S.S.									

La tabla 10, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=39.699$) muestra que el nivel de satisfacción total según el área de trabajo presentó diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$). En el área de trabajo administrativa el 72.7% obtuvo nivel predominante de satisfacción promedio; en el área de mantenimiento obtuvo nivel predominante favorable del 66.7%. Finalmente, en el área de conductores el 44.8% obtiene nivel predominante de satisfacción.

Tabla 11

Satisfacción laboral: condiciones de trabajo según el área de trabajo

Área de trabajo	Condiciones de trabajo											
	Muy Satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Administrativa	0	0.0%	1	9.1%	9	81.8%	2	18.2%	0	0.0%	11	100.0%
Mantenimiento	0	0.0%	4	44.4%	5	55.6%	2	22.2%	0	0.0%	9	100.0%
Conductores	15	17.2%	56	64.4%	16	18.4%	11	12.6%	0	0.0%	87	100.0%
Total	15	14.0%	61	57.0%	30	28.0%	15	14.0%	0	0.0%	107	100.0%
$X^2=34.348$		$P<0.05$										S.S.

En la tabla 11, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=34.348$) observamos que el nivel de satisfacción del factor condiciones de trabajo según el área de trabajo presentó diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$). En el área de trabajo administrativa el 81.8% obtuvo nivel predominante de satisfacción promedio; en el área de mantenimiento obtiene niveles promedio del 55.6%. Finalmente, en el área de conductores el 64.4% obtiene nivel f en el factor de condiciones de trabajo.

Tabla 12

Satisfacción laboral: beneficios económicos según área de trabajo

Beneficios económicos												
Área de trabajo	Muy Satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Administrativa	3	27.3%	4	36.4%	2	18.2%	2	18.2%	0	0.0%	11	100.0%
Mantenimiento	0	0.0%	4	44.4%	5	55.6%	0	0.0%	0	0.0%	9	100.0%
Conductores	59	67.8%	12	13.8%	16	18.4%	0	0.0%	0	0.0%	87	100.0%
Total	62	57.9%	20	18.7%	23	21.5%	2	1.9%	0	0.0%	107	100.0%
$X^2=37.370$ $P<0.05$ S.S.												

En la tabla 12, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=37.370$) observamos que el nivel de satisfacción del factor beneficios económicos según el área de trabajo presentó diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$).

En el área de trabajo administrativa el 36.4% obtuvo nivel predominante de satisfacción favorable; en el área de mantenimiento obtuvo nivel promedio del 55.6%. Finalmente, en el área de conductores el 67.8% obtiene nivel predominante del nivel muy satisfecho en el factor de beneficios económicos.

Tabla 13

Satisfacción laboral: reconocimiento personal y/o social según el área de trabajo

Reconocimiento Personal y/o Social												
Área de trabajo	Muy Satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Administrativa	0	0.0%	0	0.0%	4	36.4%	7	63.6%	0	0.0%	11	100.0%
Mantenimiento	1	11.1%	3	33.3%	1	11.1%	4	44.4%	0	0.0%	9	100.0%
Conductores	13	14.9%	36	41.4%	0	0.0%	38	43.7%	0	0.0%	87	100.0%
Total	14	13.1%	39	36.4%	5	4.6%	49	45.8%	0	0.0%	107	100.0%
$X^2=35.668$ $P<0.05$ S.S.												

La tabla 13, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=35.668$) muestra que el nivel de satisfacción del factor reconocimiento personal y/o social según el área de trabajo presentó diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$).

En el área de trabajo administrativa el 63.6% obtuvo nivel predominante de satisfacción desfavorable; en el área de mantenimiento obtuvo nivel predominante desfavorable del 44.4%. Finalmente, en el área de conductores el 43.7% obtiene nivel predominante de satisfacción desfavorable en el factor de reconocimiento personal y/o social.



Tabla 14

Satisfacción laboral: significación de la tarea según área de trabajo

Significación de la tarea												
Área de trabajo	Muy Satisfecho		Satisfecho		Promedio		Insatisfecho		Muy Insatisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Administrativa	1	9.1%	5	45.5%	5	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	11	100.0%
Mantenimiento	1	11.1%	5	55.6%	1	11.1%	2	22.2%	0	0.0%	9	100.0%
Conductores	24	27.6%	0	0.0%	47	54.0%	15	17.2%	1	1.1%	87	100.0%
Total	26	24.3%	10	9.3%	53	49.5%	17	15.9%	1	0.9%	107	100.0%
$X^2=51.497$ $P<0.05$ S.S.												

La tabla 14, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=51.497$) muestra que el nivel de satisfacción del factor significación de la tarea según el área de trabajo presentó diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$). En el área de trabajo administrativa el 45.5% obtuvo niveles predominantes de satisfacción promedio y satisfecho; en el área de mantenimiento obtuvo nivel predominante desfavorable del 55.6%. Finalmente, en el área de conductores el 54.0% obtiene nivel predominante de satisfacción promedio en el factor de satisfacción de la tarea.

Tabla 15

Estrategias de afrontamiento del estrés y factores de la satisfacción laboral

		Estrategias de Afrontamiento del Estrés						
Satisfacción Laboral		Focalizado en la solución del problema	Auto focalización Negativa	Reevaluación Positiva	Expresión Emocional Abierta	Evitación	Búsqueda de Apoyo de Social	Religión
Condiciones de trabajo	Coef. C.	,336	-,228	-,129	-,104	-,037	-,137	,346
	Sig.	,000	,018	,186	,285	,708	,158	,000
	N	107	107	107	107	107	107	107
Beneficios Económicos	Coef. C.	,341	-,263	-,145	-,198	-,017	-,147	,281
	Sig.	,000	,006	,137	,041	,859	,131	,003
	N	107	107	107	107	107	107	107
Reconocimiento Personal y/o Social	Coef. C.	,147	-,152	-,057	,008	,022	,075	,117
	Sig.	,129	,119	,563	,936	,821	,444	,229
	N	107	107	107	107	107	107	107
Significación de la tarea	Coef. C.	,140	-,169	-,103	-,013	-,120	-,097	,089
	Sig.	,151	,082	,291	,893	,220	,318	,361
	N	107	107	107	107	107	107	107

La tabla 15 muestra que existe correlación significativa directa de nivel medio entre los factores de condiciones de trabajo y las estrategias de afrontamiento focalizado en la solución de problema .336 y la estrategia de afrontamiento religión. 346. Además,

se encontró una correlación significativa inversa de nivel bajo entre dicho factor y la estrategia de afrontamiento auto focalización negativa -.228.

En los referido al factor beneficios económicos se encontró correlación significativa directa de nivel medio con la estrategia de afrontamiento focalizada en la solución de problema .341, nivel bajo con las estrategias de afrontamiento religión .281, correlación significativa inversa de nivel bajo con las estrategias de afrontamiento autofocalización Negativa -.263 y la estrategia de afrontamiento expresión emocional abierta -.198.

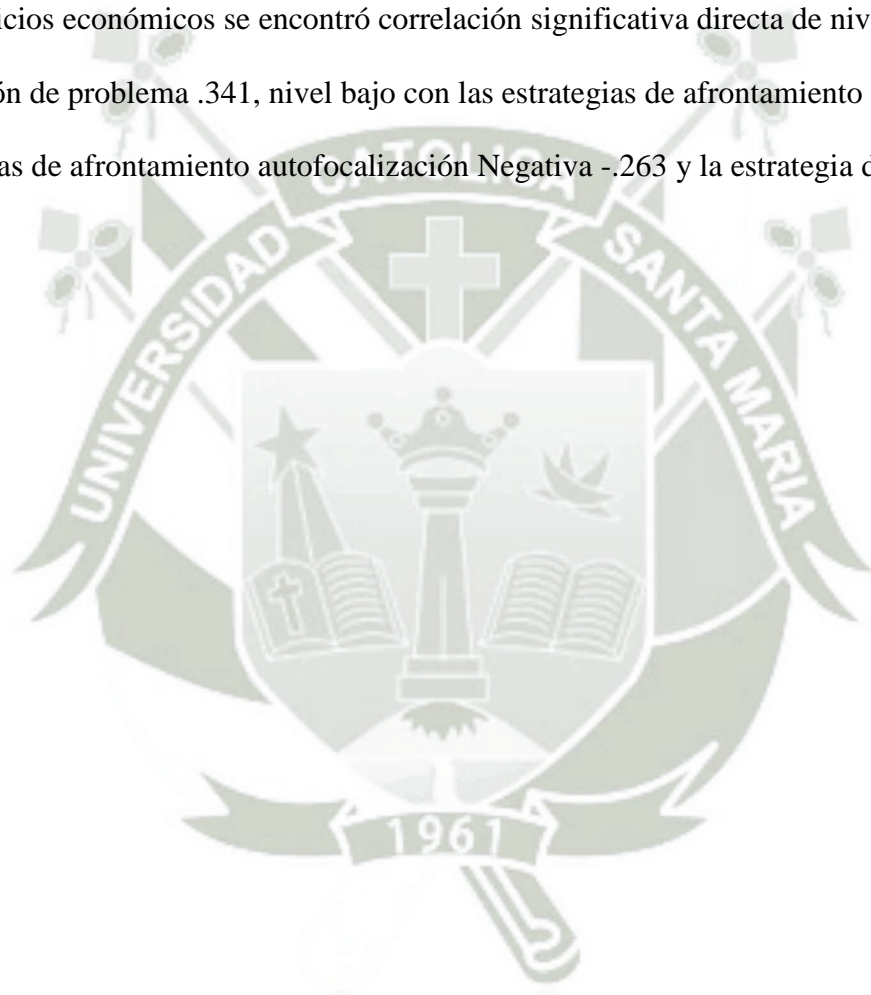


Tabla 16

Modos de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral

		Estrategias de afrontamiento del estrés	
		Afrontamiento dirigido al problema.	Afrontamiento dirigido a la emoción
Satisfacción	Coef. C.	-,003	,048
	Sig.	,978	,621
Total	N	107	107

La Tabla 16 muestra que no existe correlación significativa entre los modos de afrontamiento dirigido al problema y dirigido a la emoción y la satisfacción laboral.

Tabla 17

Estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral

		Estrategias de afrontamiento del estrés						
		F. Solución de Problemas	Reevaluación Positiva	Búsqueda de Apoyo Social	Auto Focalización Negativa	Expresión Emocional Abierta	Evitación	Religión
Satisfacción Total	Coef. C.	,320	-.114	-.057	-,188	-,058	.010	,248
	Sig.	.001	.244	.563	,053	,551	.917	.010
	N	107	107	107	107	107	107	107

En la tabla 17 se observa que la estrategia focalizada en la solución de problemas y la estrategia de afrontamiento religión presenta una correlación directa de nivel medio y bajo del .320 y .248 respectivamente con el nivel de satisfacción laboral.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio se encontró que la estrategia focalizada en la solución de problemas presenta correlación significativa de nivel medio con la satisfacción laboral, así como la estrategia de afrontamiento del estrés denominada religión también presentó correlación significativa de nivel bajo con el nivel de satisfacción laboral, comprobando la H1. Estos resultados se reafirman con los obtenidos por Paris (2007), encontrando una relación directa entre la estrategia de afrontamiento del estrés resolución de problemas y la satisfacción laboral. Además Perea (2008), en su estudio encontró una correlación directa entre las estrategias de afrontamiento del estrés adaptativas, principalmente resolución de problemas y satisfacción laboral.

Ambas investigaciones son sustento a los resultados obtenidos en lo referente a la correlación significativa existente entre la estrategia focalizada en la solución del problema y satisfacción laboral, por otro lado la correlación baja obtenida entre la estrategia de afrontamiento del estrés religión y el nivel de satisfacción laboral, no genera mayor discusión debido a que religión pertenece según Sandín y Chorot (2003), al modo de afrontamiento dirigido a la emoción, sin embargo para González y Landero (2007), la estrategia religión pertenecería al modo de afrontamiento dirigido al problema, lo que daría pie a realizar otro tipo de análisis de las variables en futuras investigaciones. Consideramos que estas diferencias podrían atribuirse a cuestiones culturales.

No se logró encontrar correlación significativa entre los modos de afrontamiento dirigidos al problema y a la emoción y la satisfacción laboral por lo que no se comprobó las H2 y H3; al respecto Lazarus, (citado por Paris, 2007), señaló que la división de los modos de afrontamiento realizada por él mismo en un primer momento, fue un punto de partida pero que en la actualidad el modo de afrontamiento dirigido a la emoción (estrategia desadaptativa) no significa un modo contrario a una estrategia adaptativa (modo de

afrontamiento centrado en el problema), tal como González y Landero (2007) encontraron en su estudio.

Mientras que el uso de estrategias de afrontamiento del estrés de tipo desadaptativas (modo de afrontamiento centrado en la emoción) se relacionan de forma negativa con la satisfacción laboral.

Así también, Folkman y Moskowitz (2004), concluyen que la división entre estos dos modos ya no es suficiente, ya que se pueden encontrar grandes diferencias entre las estrategias pertenecientes a un mismo modo.

Se logró identificar a las estrategias de afrontamiento del estrés focalizado en la solución de problemas, religión y evitación como las estrategias predominantes en la muestra evaluada, Faya y Mendoza (2011) realizaron una investigación en conductores en la que pudieron concluir que las estrategias utilizadas con mayor frecuencia eran las estrategias de tipo conductual (focalizado en la solución del problema, reevaluación positiva y búsqueda de apoyo social). Consideramos que el predominio de las estrategias de afrontamiento del estrés religión y evitación, vienen dadas por cuestiones culturales así como afirman Contreras, Esguerra, Espinosa y Gómez (2007) en un estudio realizado en una muestra de pacientes con insuficiencia renal realizada en Colombia.

También encontramos una relación significativa entre la estrategia de afrontamiento del estrés focalizada en la solución del problema y el área de conductores así como Faya y Mendoza (2011) encontraron.

Se encontró un nivel de satisfacción total satisfecho en la muestra evaluada, Dioses (2017) encontró un predominio del nivel de satisfacción del 71.5% en una empresa de transporte de Lima metropolitana, a diferencia de los resultados de Navarro (citado por Dioses, 2017), en la investigación realizada en personal de transporte público se encontró un

bajo nivel de satisfacción laboral, indicando que el salario, las relaciones interpersonales y la importancia de la tarea afectan la satisfacción con la labor.

Consideramos que nuestros resultados difieren a los de Navarro (citado por Dioses, 2017), debido a una razón primordial, mientras que su muestra se sentía inconforme con el salario recibido, nuestra muestra obtuvo en el factor beneficios económicos un nivel de satisfacción muy satisfecho, esto debido a que la muestra evaluada percibe su salario como justo en referencia a la labor que realizan; en conformidad con el artículo 23 de la constitución política de 1993 (Congreso de la República del Perú) que indica que todo trabajador tiene derecho a percibir un beneficio económico que cubra sus necesidades personales, espirituales, familiares y de recreación en conformidad.

La presente investigación también nos permitió establecer la relación significativa positiva de magnitud media entre el factor de condiciones de trabajo y las estrategias de afrontamiento del estrés focalizado en la solución del problema y religión; lo que nos da a entender que a mayor satisfacción respecto al ambiente en que se desarrolla la labor habría mayor utilización de estas estrategias. Lo que correspondería también a los resultados obtenidos en la tabla 19 en los que se encuentra una correlación significativa entre ambas estrategias y el nivel de satisfacción total. Según González y Landero (2007) consideran a ambas estrategias como modos de afrontamiento dirigidos al problema lo que daría mayor sustento a lo anteriormente expuesto.

Del mismo modo la presente investigación logró encontrar una relación significativa negativa de magnitud baja entre el factor condiciones de trabajo y la estrategia de afrontamiento del estrés Auto focalización negativa, la auto focalización negativa como anteriormente se definió es un sentimiento de incapacidad frente a la solución del problema, centrando su atención en sus aspectos negativos, pensar que todo saldrá mal independientemente de lo que haga, resignarse y asumir la propia incapacidad para resolver el

problema; es esta definición la que concuerda mucho la desesperanza aprendida, la desesperanza es el estado psicológico que se produce cuando los acontecimientos son percibidos como incontrolables y que no se puede hacer nada por cambiarlos; para Seligman (citado por Vinaccia, Contreras, Restrepo, Cadena y Anaya, 2004) lo incontrolable es justamente lo que produce la desesperanza. Para nosotros es la naturaleza del auto focalización negativa, es decir, este sentimiento de incapacidad lo que lleva a percibir como insatisfactorio el ambiente de trabajo, aquellos que sientan que no tengan control alguno sobre el ambiente en que trabajan se sentirán insatisfechos con el mismo.

Sin embargo, no existe investigaciones que relacionen de manera directa lo estudiado; por lo que queda abierta a poder seguir realizándose investigaciones al respecto.

Finalmente, se encontró una relación significativa negativa de magnitud baja entre el factor beneficios económicos y la estrategia de afrontamiento del estrés expresión emocional abierta, lo que nos da a entender que a una mayor satisfacción con respecto al salario uno afrontará el estrés sin tener que basarse en actitudes y acciones hostiles como irritarse, agredir a alguien, descargar el mal humor, desahogarse emocionalmente.

Punto interesante el pensar los beneficios económicos en relación a un correcto control emocional.

Conclusiones

Primera: Se encontró una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento del estrés: focalizado en la solución del problema y religión con la satisfacción laboral.

Segunda: Se identificaron las estrategias de focalizado en la solución de problemas, religión y evitación como las predominantes.

Tercera: Se encontró relación significativa entre las estrategias de afrontamiento del estrés focalizado en la solución del problema y religión según el área de trabajo con predominancia en el área de conductores.

Cuarta: Con respecto a la satisfacción laboral total y al factor condiciones de trabajo, se obtuvo el nivel satisfecho; en el factor reconocimiento personal y/o social la predominancia es del nivel insatisfecho;

Quinta: En el factor beneficios económicos se obtuvo un nivel muy satisfecho, en el factor reconocimiento personal y/o social se obtuvo el nivel insatisfecho y finalmente en el factor satisfacción a la tarea se obtuvo un nivel promedio.

Sexta: Se encontró relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y sus factores según el área de trabajo.

Séptima: Se encontró la relación significativa positiva de nivel medio entre el factor condiciones de trabajo y las estrategias de afrontamiento focalizado en la solución del problema y religión

Octava: Se encontró relación significativa negativa de nivel bajo entre el factor condiciones de trabajo y la estrategia de afrontamiento del estrés auto focalización negativa.

Novena: Se logró establecer la relación significativa positiva de nivel medio entre el factor beneficios económicos y las estrategias de afrontamiento del estrés focalizado en la solución del problema y religión

Décima: Se encontró relación significativa negativa de nivel medio y bajo entre el factor beneficios económicos y las estrategias de afrontamiento del estrés auto focalización negativa y expresión emocional abierta respectivamente.

Undécima: No se establece la relación significativa entre los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción y al problema con el nivel de satisfacción laboral.

Sugerencias

Primera: Tener una población más diversa, esto nos permitirá poder generalizar los resultados a todas las empresas de transportes de Arequipa.

Segunda: Realizar más investigaciones que puedan relacionar las estrategias de afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral con distintas poblaciones, con el fin de poder comparar los resultados obtenidos.

Tercera: Profundizar el estudio de las estrategias de afrontamiento al estrés en el ámbito organizacional, educativo, social y clínico. Esto con el fin de poder reducir los niveles de estrés con una correcta gestión y afrontamiento de este a través de programas y talleres.

Cuarta: Realizar más investigaciones sobre estrategias de afrontamiento al estrés con distintas muestras, esto permitirá poder comparar los resultados y contar con información más valiosa.

Quinta: Realizar más investigaciones sobre la satisfacción laboral con distintas muestras, esto permitirá poder comparar los resultados y contar con información más valiosa.

Limitaciones

Primera: Debido a la misma naturaleza de la empresa en que se aplicaron los cuestionarios los horarios de los colaboradores no son fijos, ellos tienen que cumplir un horario de entrada y salida con poco tiempo para la aplicación de los cuestionarios por lo que se tuvo que ir en repetidas ocasiones para poder aplicar los cuestionarios.

Segunda: El ambiente donde se aplicaron los cuestionarios a pesar de ser un ambiente grande era también muy caluroso, lo que causaba adormecimiento en algunos de los trabajadores.

Tercera: Dado los requisitos de los puestos no todos los trabajadores contaban con el mismo nivel de estudio lo que nos dio una muestra heterogénea y generó ciertas dificultades al momento de aplicar los cuestionarios.

Cuarta: La composición de la muestra de estudio no permite generalizar los resultados a otras empresas de transportes de la ciudad de Arequipa.

Referencias

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Saenz I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de máster). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Arnedo, B., y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (ipspudo). Cumaná, estado Sucre, año 2008.* (tesis de pregrado). Universidad de Oriente, Sucre, Venezuela.

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 2(4), 25-36.

Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategas*, 6(12)., 23-32.
Recuperado de: http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf.

Belloch, A., Sandín, B., y Ramos, F. (2009). *Manual de psicopatología*. Madrid, España: McGraw-Hill/interamericana de España.

Blum, M., y Naylor, J. (1985). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México, México: Trillas.

Carver, C., Scheier, M., y Kumari, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A theoretically Bases Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.

Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/5a8c/2bceefede7391164c9d45ff01f1d4619ba46.pdf>

Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., y Valdez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología de la PUCP*, 11(3), 31-37. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/994031.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México, México: McGraw Hill.

Congreso de la República del Perú (1993). *Constitución política del Perú*. 9-10. Recuperado de: www.congreso.gob.pe/ntley/imagenes/constitu/cons1993.pdf

Contreras, F., Esguerra, G., Espinosa, J., y Gómez, V. (2007). Estilos de afrontamiento y calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica (IRC) en tratamiento de hemodiálisis. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 169-179.

Cox, T. (1978). *Stress*. London, UK: Macmillan Press.

Dawis, R., England, G., y Lofquist, L. (1984). Teoría del ajuste laboral. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5(1).115-128. Recuperado de: http://infad.eu/revistainfad/2011/n1/volumen5/infad_010523_529-535.pdf

Díoses, K. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017* (tesis de pregrado).

Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Díaz, G., Luna, A., Dávila, A., y Salgado, M. (2010). Estrategias de afrontamiento en personas con ansiedad. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 4(1), 63-72. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224086006.pdf>

Durán, M., y Castañeda, D. (2015). Relación entre liderazgo transformacional y transaccional con la conducta de compartir conocimiento en dos empresas de servicios. *Acta Colombiana de Psicología*, 18 (1), 135-147.

Erazo, N. (2006). *Motivación en el trabajo para mayor productividad* (tesis de pregrado). Universidad De la Sabana, Bogotá, Colombia.

Escalante, M. (2015). *Estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Espinosa, J., Contreras, F., y Esguerra, G. (2009). Afrontamiento al estrés y modelo psicobiológico de la personalidad en estudiantes universitarios. *Diversitas*, 5(1). 131-146. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1794-99982009000100008

Faya, H., y Mendoza, G. (2011). *Afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en conductores de vehículos de transporte de pasajeros* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

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

Fernández, D., y Díaz, M. (2001). Relación entre estrategias de afrontamiento, síndromes clínicos y trastornos de personalidad en pacientes esquizofrénicos crónicos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 6(2), 129-135. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:psicopat-2001-302eac07-68a0-4a20-b85a-e194e0cbe98b&dsid=pdf>

Flores, M. (2004). *La naturaleza del estrés laboral en conductores de la empresa de transportes Flores Hnos* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Folkman, S., y Lazarus, R. (1986). Stress processes and depressive symptomatology. *Journal of Abnormal Psychology*, 95(2), p 107-113.

Folkman, S., y Moskowitz, J. (2004). Coping: pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, p.745-774.

Furnham A. (2001). *Psicología Organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University Press: Mexico.

Gifford, R. (2002) *Environmental psychology: principles and practice*. Washington, USA: Optimal Books

González, M., y Landero R. (2007). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): validación en una muestra mexicana. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 12(2), 189-198.

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P., y Luengo, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y enfermería*, 19(1). 94-121. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100002

Greenberg, J., y Baron, A. (2000). *Behavior in organizations*. New Jersey, USA: Prentice Hall.

Guillén, C. (2004). *Factores organizacionales* (tesis de pregrado). Universidad Viña del Mar, Viña del Mar, Chile. Recuperado de: https://uvm.cl/csonline/2006_1/pdf/factores-organizacionles.pdf

Herzberg, F. (1987). *Factores de la Satisfacción Laboral*. Wordpress. 1-13. Recuperado de: <https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorial-herzberg/>

Hinkle, L. (1973). The concept of “stress” in the biological and social sciences. *Sci Med Man*, 1(1). 65-78. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/4610743>

Huamanchumo, L. (2016). *Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo*. (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Iquira, V., y Barreda, M. (2017). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras del hospital nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo*. (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Perú.

Judge, T., y Piccolo, R. (2004). Transformational and Transactional Leadership: A Meta-Analytic Test of Their Relative Validity. *Journal of Applied Psychology*, 89(5). 755-768.

Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., y Rosenthal, R. (1964). Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity. *American Sociological Review*, 10(1).113-129.

Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*, New York: Springer Publishing.

Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*. New York, USA: Springer Publishing.

Lazarus, R., y Folkman, S (1986). *Coping Strategies*. New York, USA: Springer Publishing.

Leka, S., y Griffiths, A. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Organización Mundial de la Salud*, 3, 1-8.

Lima, C., y Juárez, A. (2008). Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el estado de Morelos, México. *Ciencia & Trabajo*, 10(30), 126-131.

Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*. 4(4). 309-336. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0030507369900130?via%3dihub>

López, B., Osca, A., y Peiró J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81-87. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/727/72719112/>

Martínez, A., Reyes, G., García, A. y Gonzáles, M. (2006). Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Psicothema*, 18(1).26-42. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=72718110>

McClelland, D. (1961). *Teorías de las tres necesidades secundarias de McClelland*. Wordpress. Recuperado de: <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-las-tres-necesidades-secundarias-de-mcclelland/>

McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 2, 1350-1396.

Meléndez, K. (2016). *Estilo de vida saludable y estrés en conductores de una empresa de transporte urbano de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10444/mel%c3%a9ndez%20varas%20karen%20pamela.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Mikulic, I., y Crespi, M. (2008). Adaptación y validación del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos. *Anuario de Investigaciones*, 15, 305-312. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v15/v15a30.pdf>

Montesinos, C. (2005). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento al estrés en médicos residentes e internos de medicina, estudio realizado en el hospital III regional Honorio Delgado Arequipa* (tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.

Olmedilla, A., Prieto, J., y Blas, A. (2009). Relaciones entre estrés psicosocial y lesiones deportivas en tenistas. *Universitas Psychologica*, 10(3), 909-922. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v10n3/v10n3a21.pdf>

Ortega, J., y Quispe, D. (2016). *Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la micro red ampliación Paucarpata* (tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.

Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado de: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC Manual*. Lima, Perú. Recuperado de: http://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cl_spc_manual_1o_edici%C3%91

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/alfaro_leyton_meza_saenz_satisfaccion_laboral.pdf?sequence=1

Paris, L. (2007). Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral- personal en médicos y enfermeros. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26(2), 7-21.

Perea, J., y Sánchez, L. (2008). Estrategias de afrontamiento en enfermeras de salud mental y satisfacción laboral. *Scielo Analytics*, 17(3). 58-68. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?Pid=S1132-12962008000300003&script=sci_arttext&tlng=pt

Portilla, Ch., y Vilches, F. (2013). *La Práctica de Investigación en Psicología*. Arequipa: Neo Cromátika.

Quevedo, M. (2012). *Clima Laboral y estrés en Conductores de taxi*. (tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Real Academia Española, (2018). *Satisfacción*. Enclave RAE. Recuperado de:
<http://dle.rae.es/?Id=xljpcxk>

Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Prentice Hall.

Saad, L. (2010). On-the-Job Stress is U.S. Workers' Biggest Complaint. *Gallup News*.1-15. Recuperado de: <https://news.gallup.com/poll/14715/job-stress-workers-biggest-complaint.aspx>

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana, San Lorenzo, Argentina.

Sandín, B y Bermúdez, J. (1989). Estrés, coping y alteraciones psicofisiológicas. *Procesos emocionales y salud*, 40.24-32. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es/descarga/articulo/2378391.pdf>

Sandín, B., y Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y Validación Preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1). 39-54. Recuperado de: http://www.consejeria.net/uploads/3/4/1/6/34163570/cuestionario_afrontamiento_estr.pdf

Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138 (3479). 113-129. Recuperado de: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents>

/45345843/selye_1936.pdf?awsaccesskeyid=akiaiwowyygz2y53ul3a&expires=1523901890&signature=ohq%2bzdbd%2brttowqkt%2fzuk17yjq%3d&response-content-disposition=inline%3b%20filename%3dselye_1936_-_a_syndrome_produced_by_dive.pdf

Szabo, S. (1998). Stress of life. *From molecules to man*, 851(1), 19-27. Recuperado de: <https://nyaspubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1749-6632.1998.tb08972.x>

Valdivia C., y Sanz, M. (2000). *Riesgo psicosocial en el trabajo y estrés laboral en conductores de transporte urbano en la provincia de Arequipa* (tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.

Vinaccia, S., Contreras, F., Restrepo, L., Cadena, J. Y Anaya, J. (mayo, 2004) Autoeficacia, desesperanza aprendida e incapacidad funcional en pacientes con diagnóstico de artritis reumatoide. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5(1).116-135. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/337/33701008/>



Anexo 1

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

A continuación se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Para contestar debe leer cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. la ha utilizado recientemente para hacer frente a situaciones de estrés. Marque con una X la opción que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones más estresantes vividas recientemente (aproximadamente durante el último mes).

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

¿Cómo se ha comportado ante situaciones de estrés?

		0	1	2	3	4
1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente					
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal					
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema					
4	Descargué mi mal humor con los demás					
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas					
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía					
7	Asistí a la Iglesia					
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados					
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas					
10	Intenté sacar algo positivo del problema					
11	Insulté a ciertas personas					
12	Me enfoqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema					
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema					
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)					
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo					
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema					
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás					
18	Me comporté de forma hostil con los demás					
19	Salí al cine, a cenar, a dar una vuelta, etc. para olvidarme del problema					
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema					
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema					

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

		0	1	2	3	4
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema					
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación					
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes					
25	Agredí a algunas personas					
26	Procuré no pensar en el problema					
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal					
28	Tuve fe en que Dios remediaría la situación					
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas					
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema					
31	Experimenté personalmente eso de que “no hay mal que por bien no venga”					
32	Me irrité con alguna gente					
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema					
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicaran cuál sería el mejor camino a seguir					
35	Recé					
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema					
37	Me resigné a aceptar las cosas como eran					
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor					
39	Luché y me desahugué expresando mis sentimientos					
40	Intenté olvidarme de todo					
41	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesite manifestar mis sentimientos					
42	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar					

Anexo 2

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)- Baremos

Para el presente estudio se utilizaron las medias obtenidas de la validación CAE española., obtenemos lo siguiente:

- a. Búsqueda de apoyo social (BAS): Ítems: 6, 13, 20, 27,34 y 41
Calificación: 0 - 12,87 no predomina; 12, 87 - 24 predomina.
- b. Expresión emocional Abierta (EEA): Ítems: 4, 11, 18, 25, 32 y 39.
Calificación: 0- 6,14 no predomina; 6,14 – 24 predomina.
- c. Religión (RLG): Ítems: 7, 14, 21, 28, 35 y 42.
Calificación: 0 – 5,76 no predomina; 5,76 – 24 predomina.
- d. Focalizado en la solución del problema (FSP): Ítems: 1, 8, 15, 22, 29 y 36.
Calificación: 0 – 13,58 no predomina; 13,58 – 24 predomina.
- e. Evitación (EVT): Ítems: 5, 12, 19, 26, 33 y 40.
Calificación: 0 – 9,16 no predomina; 9,16 – 24 predomina.
- f. Auto focalización negativa (AFN): Ítems: 2, 9, 16, 23, 30 y 37.
Calificación: 0 – 6,22 no predomina; 6,22 – 24 predomina.
- g. Re evaluación positiva (REP): Ítems: 3, 10, 17, 24, 31 y 38.
Calificación: 0 – 13,90 no predomina; 13,90 – 24 predomina.

Anexo 3

COMPLETAR:
Área de trabajo: Administrativa ☐ Mantenimiento ☐ Conductores ☐
Sexo: ☐ M ☐ F **Edad:** _____ **Tiempo laborando en la empresa:** _____

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 4

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC - Baremos

Para el presente estudio se tomaron en cuenta los puntajes obtenidos tanto para los factores como para el puntaje total de la prueba.

- a. Factor satisfacción a la tarea: Ítems: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.
Calificación: 23 a menos muy insatisfecho, 24 a 27 insatisfecho, 28 a 32 promedio, 33 a 36 satisfecho y 37 a mas muy satisfecho.
- b. Factor condiciones de trabajo: Ítems: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
Calificación: 19 a menos muy insatisfecho, 20 a 26 insatisfecho, 27 a 34 promedio, 35 a 40 satisfecho y 41 a mas muy satisfecho.
- c. Factor reconocimiento personal y/o social: Ítems: 6, 11, 13, 19 y 24.
Calificación: 11 a menos muy insatisfecho, 12 a 17 insatisfecho, 18 a 19 promedio, 20 a 23 satisfecho y 24 a mas muy satisfecho.
- d. Factor beneficios económicos: Ítems: 2, 5, 9, 10 y 16.
Calificación: 7 a menos muy insatisfecho, 8 a 10 insatisfecho, 11 a 15 promedio, 16 a 19 satisfecho y 20 a mas muy satisfecho.
- e. Puntaje total: 74 a menos muy insatisfecho, 75 a 88 insatisfecho, 89 a 102 promedio, 103 a 116 satisfecho y 117 a mas muy satisfecho.

Ítems negativos y positivos del instrumento:

- a. Positivos: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.
- b. Negativos: 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.

Anexo 5

Dimensiones de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Estrategias de afrontamiento del estrés	Afrontamiento dirigido al problema.	1. Focalizado en la solución del problema. 2. Reevaluación positiva. 3. Búsqueda de apoyo social.
	Afrontamiento dirigido a la emoción.	4. Auto focalización negativa. 5. Expresión emocional abierta. 6. Evitación. 7. Religión.
Variable 2 Satisfacción laboral	Factores de Herzberg Intrínsecos	1. Significación de la tarea. 2. Reconocimiento personal y/o social.
	Factores de Herzberg Extrínsecos	3. Condiciones de trabajo. 4. Beneficios económicos.



CONSTANCIA DE ESTUDIO DE INVESTIGACION

Por medio del presente documento hacemos constar que la Sr. JESÚS NICOLAI CALDERÓN CASTILLO, realizó un estudio de investigación formativa en nuestra organización durante el periodo de octubre del 2017 hasta diciembre del 2017 en el proyecto denominado: **RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA.**

Durante el desarrollo de sus actividades demostró disposición, responsabilidad y puntualidad.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Arequipa, 17 de abril del 2018



ERNESTO GUTIERREZ M.
ADMINISTRADOR TOP AREQUIPA
TRANSPORTES LINEA S A



CONSTANCIA DE ESTUDIO DE INVESTIGACION

Por medio del presente documento hacemos constar que la Sr. ALFONSO RENATO VÁSQUEZ FONTELA, realizó un estudio de investigación formativa en nuestra organización durante el periodo de octubre del 2017 hasta diciembre del 2017 en el proyecto denominado: RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA.

Durante el desarrollo de sus actividades demostró disposición, responsabilidad y puntualidad.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Arequipa, 17 de abril del 2018



ERNESTO GUTIERREZ M.
ADMINISTRADOR TOP AREQUIPA
TRANSPORTES LINEAS A