

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**Estilos de afrontamiento de estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una
organización sin fines de lucro, Perú 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Renyel Jesus Salas Silva

ASESOR

Fiorella Eliana Soza Carrillo

<https://orcid.org/0000-0002-9911-3480>

Chiclayo, 2023

**Estilos de afrontamiento de estrés y satisfacción laboral en
colaboradores de una organización sin fines de lucro, Perú 2022**

PRESENTADA POR
Renyel Jesus Salas Silva

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Fernando Suarez Santa Cruz
PRESIDENTE

Cora Elizabeth Valle Temoche
SECRETARIO

Fiorella Eliana Soza Carillo
VOCAL

Dedicatoria

A Renny y Yelitza, quienes con su esfuerzo y cariño me han enseñado la importancia de la perseverancia y el valor de mis metas.

A Yere y Rey, por ser mi mayor sistema de soporte en todo momento.

A Mamahina, Francisco, Magdalena y Nolberto, por enseñarme el valor de la familia y con su cariño guiarnos siempre.

Así también a todas las personas que de alguna manera contribuyeron en este proceso, gracias por todo su apoyo.

Last but not least, dedico esta tesis a mí mismo, en símbolo de aprecio y satisfacción por la culminación de mi etapa universitaria.

Agradecimientos

A mi mamá y papá, por amarme por quien soy, acompañarme en todo momento y no dejar que me rinda nunca.

A mis hermanos, quienes tuvieron la difícil tarea de darme serenidad y ser esa voz de tranquilidad en los momentos más bajos, les debo todo mi cariño.

Agradecer a todos profesores que han sumado a mi vida profesional a lo largo de estos 5 años, en especial a mis asesoras Fiorella Soza y Marilia Cortez, por el acompañamiento durante la elaboración de mi tesis.

Agradezco a la vida, por sonreírme incluso cuando era difícil para mí verlo.

Tesis Final- Renyel Salas

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1%

5

doaj.org

Fuente de Internet

<1%

6

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1%

9

baixardoc.com

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Revisión de Literatura	9
Materiales y Métodos	13
Resultados y Discusión.....	16
Conclusiones.....	25
Recomendaciones	25
Referencias	26
Anexos.....	29

Resumen

El afrontamiento al estrés es importante cuando se quiere entender el comportamiento organizacional de los colaboradores, ya que, a partir de esto, será de mayor facilidad para las empresas poder establecer planes guiados a mejorar estos recursos de afronte. A su vez, tener en cuenta que la satisfacción laboral está relacionada de manera directa con la forma en que los colaboradores perciben ciertas situaciones de tipo estresantes. Por ello se planteó esta investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, donde el objetivo general fue determinar la relación entre los estilos de afrontamiento de estrés y la satisfacción laboral, y de manera específica, identificar el estilo de afrontamiento de estrés predominante, el nivel de satisfacción laboral, la relación entre los estilos de afrontamiento de estrés y las dimensiones de satisfacción laboral, y el nivel de los estilos de afrontamiento de estrés y los de satisfacción laboral según edad, sexo, puesto y sede en 503 colaboradores de una Organización sin fines de lucro; a través del Cuestionario de afrontamiento al estrés (COPE), con una confiabilidad de 0.79, y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC con una confiabilidad de 0.76. Donde se encontró que, los estilos de afrontamiento de estrés adicionales, son los predominantes, y el nivel predominante de satisfacción laboral es el promedio, los cuales se presentaron de la misma manera según las variables sociodemográficas. Concluyendo en que no existe correlación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Palabras clave: salud mental, satisfacción en el trabajo, trabajador.

Abstract

Coping with stress is important when you want to understand the organizational behavior of employees, since from this it will be easier for companies to establish guided plans to improve these coping resources. In turn, keep in mind that job satisfaction is directly related to the way employees perceive certain stressful situations. For this reason, this non-experimental investigation of a descriptive correlational type was planned, where the general objective was to determine the relationship between stress coping styles and job satisfaction, and specifically, to identify the predominant stress coping style, the level of job satisfaction, the relationship between stress coping styles and job satisfaction dimensions, and the level of stress coping styles and job satisfaction according to age, sex, position and location in 503 employees of a non-profit organization profit; through the Coping with Stress Questionnaire (COPE), with a reliability of 0.79, and the Job Satisfaction Scale SL-SPC with a reliability of 0.76. Where it was found that additional stress coping styles are predominant, and the predominant level of job satisfaction is average, wich were in the same way in the sociodemographic variables. Concluding that there is no statistically significant correlation between both variables.

Keywords: mental health, job satisfaction, worker.

Introducción

Actualmente resulta de gran importancia entender el comportamiento organizacional, todo esto debido al gran número de cambios por los que han estado pasando las organizaciones en búsqueda de su desarrollo y el de sus colaboradores. No solo se enfrentan retos, sino también muchas oportunidades de mejora y aumento de la productividad, pero para lograr esto se deben identificar ciertos aspectos determinantes en el desarrollo de los colaboradores.

Muchas veces, debido a las particularidades del puesto de trabajo, los colaboradores pueden enfrentarse a situaciones que generan inestabilidad o estrés. La acumulación de estrés puede atentar contra el equilibrio tanto físico y psicológico de los colaboradores, llevándolos así a realizar esfuerzos conductuales y cognitivos para enfrentar las demandas que identifican como fuera de alcance de sus recursos (Paris, como se cita en Lazarus & Folkman, 1984). Debido a esto, es necesario conocer con qué recursos cuentan los colaboradores para enfrentar el estrés.

En los últimos años, se ha investigado sobre la satisfacción laboral, debido a la relevancia que tiene sobre el rendimiento y bienestar de los colaboradores de una organización; y un punto de partida importante, es plantearla desde la perspectiva de los estilos de afrontamiento del estrés, sobre todo en un ámbito no muy investigado, dentro de organizaciones sin fines de lucro. Como una observación personal, se resalta que muchos colaboradores muchas veces se sienten más satisfechos que otros, muchas veces realizando la misma labor dentro de la organización, y a su vez la forma en la que afrontan ciertas situaciones estresantes.

Los cambios importantes en los enfoques de vida de las personas, muchas veces condicionan su agotamiento físico y emocional, y esto a la larga genera otro tipo de consecuencias. La combinación de estos factores repercute en la satisfacción laboral. Viene a ser en sí no un comportamiento, sino que es el resultado de varias actitudes que tiene el colaborador en función de su trabajo y de la vida en general (Calderón & Vásquez, 2018).

Existe una gran gama de investigaciones que recalcan la importancia del capital humano en las organizaciones, y dentro de ellas se ha estudiado el estrés y la satisfacción laboral como variables de mayor interés a nivel de Recursos Humanos, sin embargo, no en todos los sectores ha sido así. En el caso de las organizaciones sin fines de lucro (ONG), aun se carece de investigaciones y medidas que tengan un carácter más organizacional, por ello resulta necesario conocer las medidas que adoptan los colaboradores para enfrentar el estrés y analizar su nivel de satisfacción laboral.

Debido a lo expuesto, se planteó la siguiente interrogante ¿cuál es la relación entre los estilos de afrontamiento de estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una organización sin fines de lucro, Perú 2022? Teniendo como hipótesis que la relación entre ambas variables sea positiva y baja.

Para ello que se contó con el objetivo general de determinar la relación entre los estilos de afrontamiento de estrés y la satisfacción laboral; y los objetivos específicos de identificar el estilo predominante de afrontamiento de estrés, el nivel de satisfacción laboral, la relación entre los estilos de afrontamiento de estrés y las dimensiones de satisfacción laboral, el nivel de los estilos de afrontamiento de estrés según edad, sexo, puesto y sede, y el nivel de satisfacción laboral según edad, sexo, puesto y sede, en colaboradores de una organización sin fines de lucro, Perú 2022.

En base a esto dicha investigación tuvo una relevancia social, debido a que proporcionó información sobre estas dos variables determinantes en el desarrollo laboral de las personas, así como en el desarrollo organizacional de las empresas. Así mismo, permitió ampliar el conocimiento sobre la relación de estas variables en el ámbito de las organizaciones sin fines de lucro.

Del mismo modo, es beneficioso para la organización ya que le permitirá desarrollar estrategias o programas orientados a las necesidades de sus colaboradores, y así poder solventar

las oportunidades de mejora que se puedan tener; para asegurar que todos estén satisfechos dentro de su ambiente laboral. Ya que se ha demostrado a través de diversos estudios que la satisfacción laboral tiene una amplia relación con la retención del talento, e incluso muchas organizaciones utilizan esta variable dentro de su sistema de compensaciones. Es por ello que las empresas podrán plantear estos planes de mejora desde la perspectiva de la recompensa que pueda tener el colaborador; y es importante resaltar que esta característica está asociada a una de las motivaciones planteadas por Herzberg, en cuanto a la satisfacción laboral.

De igual forma, esta investigación sirve como referente para otras organizaciones que quieran implementar medidas para optimizar la satisfacción laboral de sus colaboradores y los estilos de afrontamiento de estrés; puesto que no existen muchas investigaciones que estudien dichas variables en el contexto de las organizaciones sin fines de lucro; y actualmente el componente social que aportan las ONG va en crecimiento, y sería una gran necesidad en su desarrollo organizacional, el poder identificar esto en sus colaboradores.

Y finalmente, esta investigación es importante como base científica y antecedente para futuros estudios que quieran seguir desarrollando el conocimiento de estas variables en el ámbito de las Organizaciones sin fines de lucro, debido a que esto actualmente no se encuentra muy abordado o conocido.

Revisión de Literatura

Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Cantú y Torres (2020) desarrollaron una investigación en Venezuela, por medio de un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y modelo multivariante, para exponer un modelo estructural que explique la satisfacción del trabajador y el ambiente de trabajo, en 2353 empleados, que trabajaban en una organización de servicios sin fines de lucro, a través de un cuestionario que contenía preguntas en relación a la satisfacción percibida por el trabajador en el trabajo. Los resultados demostraron que la relación entre la satisfacción del trabajador y el ambiente de trabajo es positiva, lo cual implica que, un mejor entorno laboral incrementa la satisfacción de los trabajadores, esto asociado a los factores externos de la satisfacción laboral; la fuente de insatisfacción con mayor prevalencia encontrada, es cuando los superiores no se comportan como líderes.

Antecedentes nacionales.

Bendezu y Lara (2022) realizaron una investigación en Perú, con un diseño no experimental de tipo correlacional, para determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento, estrés y la satisfacción obtenida en 65 trabajadores en una clínica en el norte de Lima., mediante el cuestionario de nivel de Estrés Laboral: Control-Exigencias y Apoyo Social, la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y una encuesta adaptada sobre las estrategias de afrontamiento. Los resultados denotaron una correlación significativa, positiva y baja entre la variable de satisfacción laboral y estrés. Esto quiere decir, que a medida que aumentan los niveles de estrés en los trabajadores de la clínica, también aumenta la satisfacción que sienten hacia su trabajo; detallan que estos resultados se dan de esta manera específica en el contexto de trabajadores sanitarios, debido a que perciben los factores estresantes como una oportunidad para desarrollar sus conocimientos. Así mismo, no encontraron relación entre las variables estrategias de afrontamiento y satisfacción laboral.

Por otro lado, Marquina y Arteaga (2021), desarrollaron una investigación en la ciudad de Lima, de tipo cuantitativa y corte transversal, con el objetivo de identificar y describir las condiciones de trabajo con mayor incidencia en la satisfacción laboral en 190 teletrabajadores de la banca múltiple de Lima Metropolitana, distribuidos equitativamente en tres diferentes bancos, a quienes se les hizo un seguimiento. Utilizando como instrumento, la encuesta y a entrevista. Obteniendo como hallazgo que las condiciones laborales se veían determinadas por

el contexto donde se desarrollan, afectando así el desempeño y satisfacción de los colaboradores. Además, la variable *espacio disponible para teletrabajar*, está fuertemente relacionada con la insatisfacción presenciada por los entrevistados. Así mismo, encontraron que el sexo femenino presenta un mayor índice de insatisfacción laboral y que dentro de las edades de 18 a 29 años, tuvieron al 66% de la muestra.

Así mismo, Rivas (2019), desarrolló una investigación en la ciudad de Arequipa, de tipo correlacional y corte transversal, con el objetivo de establecer la relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la satisfacción laboral, en 275 enfermeras, de las cuales, solo 112 representaron la muestra y fueron encuestadas; mediante la escala inventory MODE OCCI ROCI II, y un formulario de preguntas. Obteniendo como resultado que el grado de satisfacción laboral en las enfermeras presenta un nivel de satisfacción favorable con 52.7%, seguido de un nivel aceptable con un 47.3%. Además, resaltaron que el porcentaje más alto en cuanto a los estilos de afrontamiento, son las personas de sexo femenino, encontrándose en la categoría alto con el 33.1%.

De igual manera, Hermoza (2019), presentó una investigación en la ciudad de Lima, de tipo descriptivo y corte transversal, con el objetivo determinar el nivel de afrontamiento de estrés en ejecutivos de venta de una empresa, en 70 colaboradores; mediante el Test de estilos de afrontamiento de estrés (COPE). Como resultado obtuvo que el estilo de afrontamiento centrado en el problema, era el de mayor prevalencia, con un 67.1%, del cual el 76.3% representa al sexo femenino, y con una predominancia media del 70.2% en el rango de edad de 18 a 30 años.

Del mismo modo, Calderón y Vásquez (2018), realizaron su investigación en la ciudad de Arequipa, de tipo correlacional y corte transversal, con el objetivo determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral en 147 trabajadores de una empresa de transportes, de los cuales solo 107 representaron la muestra; a través del cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) y la Escala de Opiniones SL-SPC. Encontrando como resultado una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento del estrés con la satisfacción laboral. Así mismo, que la estrategia de afrontamiento con mayor prevalencia es la denominada focalizado en la solución de problemas, con un 79.4%; siendo solo el 36.4% de los colaboradores que están en *puestos administrativos*. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción, se evidenció que el 57% de la muestra, asocia esta variable a las condiciones de trabajo de la organización; y de igual forma destacando aquí quienes desempeñan puestos administrativos con el 72.7%.

Bases teóricas

Afrontamiento.

Según Lazarus y Folkman (2006), plantearon el afrontamiento desde la perspectiva del estrés; y manifiestan que es ese esfuerzo cognitivo y conductual que hace el individuo para controlar, disminuir, y tolerar las exigencias internas o externas creadas por una respuesta al estrés; y que tiene dos obligaciones bien definidas, la primera de ella implica solucionar el problema o situación que se está presentando, y la segunda de ellas le permite a la persona actuar sobre la respuesta física y emocional relacionada al estrés, pudiendo así mantener el ánimo y continuar funcionando bien.

Así mismo, Rodríguez y López (2016), conceptualizaron al afrontamiento como el conjunto de respuestas ante cualquier situación estresante, y estas respuestas están orientadas a reducir o aminorar las características adversas que pueda tener este acontecimiento; quiere decir que el afrontamiento se entiende como el proceso que abarca tanto los intentos de cada uno al hacer frente a nuevas demandas, y poder conseguir el equilibrio que se necesita para conseguir adaptarse a la nueva situación.

Todos los alcances planteados por los diversos autores, están guiados que para hablar de afrontamiento se debe tener en consideración ciertas especificaciones; todo esto analizado en una perspectiva concreta, de tal manera que se puedan evidenciar los cambios que se dan en relación a las demandas o exigencias del contexto de la persona.

Estrés.

Selye (1936), define el estrés como el conjunto de respuestas fisiológicas que tiene la persona ante cualquier estímulo que pueda percibir como nocivo. Así mismo, planteaba que el estrés no era una demanda por parte del entorno, sino que era el conjunto de reacciones que se dan o que tenían lugar ante dicha demanda. Más adelante Selye, concibe al estrés como una respuesta del organismo presionado por el entorno, es por ello que lo considera como un estado dinámico del organismo.

Así mismo, Lazarus y Folkman (1986), apoyados en los planteamientos de Selye, también abordan al estrés como un proceso dinámico, donde resaltan aspectos importantes, que son la relación entre el individuo y el entorno, quien evalúa a este como amenazante; y el hecho de reconocer los escasos recursos que posee y por eso está en peligro su bienestar.

Afrontamiento del estrés.

Según Lazarus y Folkman (como se cita en Calderón & Vásquez 2018), abordan el afrontamiento al estrés como todos los mecanismos que emplea la persona, tanto comportamentales como recursos cognitivos; para manejar las exigencias internas o externas, que son percibidas por sí mismo como fuera de su alcance, en cuanto a recursos de afrontamiento.

Por otro lado, Mikulic y Crespi (2008), plantean que estos estilos de afrontamiento están determinados tanto por la situación en sí, como por la personalidad de cada individuo; y de acuerdo a cada estilo se determinará qué estrategia utilizará la persona para afrontar el evento estresante, teniendo en cuenta que estas pueden cambiar de acuerdo al contexto, ya que se desarrollan en función de la adaptación que la persona va creando.

Modos de afrontamiento.

Según Castaño y León (2010), plantean desde la teoría de Lazarus y Folkman, tres modos de afrontamiento del estrés. El primero de ellos es el centrado en la emoción; que hace referencia a todos procedimientos cognitivos que buscan disminuir el nivel de afectación emocional causada por el evento estresante. Entre ellos está el distanciamiento, la minimización, la negación, atención selectiva, la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos y las comparaciones positivas. En general estas estrategias centradas en la emoción, implican la negación, otras se relacionan con una nueva forma de ver los hechos de manera positivas, y las demás se presentan a través de la búsqueda de apoyo social. Así mismo, este modo de afrontamiento aparece cuando después de una previa evaluación de la situación estresante, el individuo llega a la conclusión de que no hay nada que pueda hacer para cambiar las condiciones en las que se desarrollan estos eventos.

Por otro lado, está el afrontamiento centrado en el problema; abarca un conjunto de estrategias más extensas; ya que al momento de resolver un problema es necesario un esquema analítico, que tiene como función definir la situación problemática, identificar las posibles soluciones, evaluar cuál es la alternativa más óptima, y finalmente aplicar la que se haya elegido.

Así mismo, Carver et al. (como se cita en Calderón y Vásquez, 2018), manifiestan que en este modo de afrontamiento se encuentra la acción directa, la búsqueda de ayuda, la planeación, la eliminación de actividades, y en algunas ocasiones el dejar de actuar durante un periodo de tiempo.

Importancia del afrontamiento.

Según Rivas (2019), al considerar al afrontamiento como un elemento que influye en el desarrollo de las personas en cuanto a su adaptación al medio y con los demás; se tiene en

cuenta que su importancia radica en el hecho de que permite resolver problemas, y poder hacerle frente a cada uno de los acontecimientos sociales, así como también permite gestionar las emociones, cuidar la autoestima y poder desarrollar de manera adecuada diversas interacciones con las demás personas del entorno.

Por otro lado, Limonero (2012) sostiene que para mejorar esta habilidad se puede aplicar estrategias cognitivas y conductuales, las cuales están relacionadas con la resiliencia y la regulación emocional. Así mismo, la mejora continua del afrontamiento, no solo permitirá manejar el estrés, sino que es el medio para que las personas se muestren empoderadas y eficaces en el ambiente laboral.

Satisfacción laboral.

Según Herzberg, Mausner y Snyderman (como se cita en Rivas, 2019) conceptualizan a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes y sentimientos que tienen los colaboradores sobre el desarrollo de su trabajo, las características asociadas al puesto; y las perspectivas de lo que este puesto de trabajo debería ser

Por otro lado, Castro y Serna (2016), la plantean como el resultado de los valores que son compatibles con las necesidades que tiene el colaborador en consecuencia de la buena calidad del trabajo. Las condiciones que vienen a ser determinantes para una mejor satisfacción laboral son; un trabajo que genere interés personal en el colaborador, trabajo que no sea físicamente agotador, remuneraciones mucho más allá de lo monetario, prestigio de la organización y condiciones laborales que faciliten el logro de los objetivos organizacionales.

Teoría de las necesidades.

Según McClelland (como se cita en Calderón y Vásquez, 2018), plantea que el colaborador se encuentra más satisfecho en la presencia de tres elementos. El primero de ellos es la necesidad de logro, que, gracias a ella, el colaborador se orienta a los objetivos, ya que a medida que los logran va aumentando su efectividad y motivación. El segundo factor que es la necesidad de poder, se orienta hacia la influencia que se emite tanto hacia los demás, como hacia la organización. Y por último la necesidad de afiliación que se presenta en función de preservar un buen clima laboral.

Teoría de la fijación de metas.

Según Locke (como se cita en Calderón y Vásquez, 2018), los colaboradores se sienten más comprometidos cuando logran objetivos, y esto suma a su satisfacción laboral. El cumplimiento de metas, está guiado a una sensación personal de cumplimiento de logros que lleva al bienestar de la persona. Así mismo Locke plantea que el nivel dificultad que tengan estas metas influye de manera positiva si es que el colaborador logra cumplir una de ellas de manera específica. Es importante resaltar que esta teoría de la satisfacción está en estrecha relación con el desempeño que se tenga dentro del puesto de trabajo; e irá en aumento de acuerdo a las metas logradas, tanto a nivel personal como a nivel organizacional.

Teoría del ajuste en el trabajo.

Según Dawis et al. (como se cita en Bendezu y Lara, 2022), manifiestan que el logro de las metas estará en función, por una parte, a la interacción del colaborador con su entorno, y el hecho de que este cuente con las competencias necesarias para el puesto de trabajo, y que estas competencias estén en concordancia con las solicitadas por la organización. Si se da este equilibrio, la persona se sentirá más satisfecha dentro de su entorno laboral. Además, plantea que el nivel de satisfacción se considera como un factor determinante en la permanencia del colaborador en la organización.

Teorías de los dos factores.

La teoría de dos factores de Herzberg, denominada teoría de la motivación-higiene; en ella conceptualiza que los hechos que llevan a la satisfacción en el trabajo son distintos a los que llevan a la insatisfacción. En primer lugar, están los factores de motivación, que son netamente intrínsecos del trabajo, y se encuentran ligados a su contenido, como la realización

o la responsabilidad; y contribuyen directamente a la satisfacción en el mismo; aquí se encuentra la significación de la tarea, que se entiende como la valoración que da el colaborador a las funciones que debe desempeñar; y el reconocimiento personal, que está determinado por la calidad de las relaciones que mantiene el colaborador con los demás miembros de la empresa.

Por otra parte, están los factores de higiene; de una naturaleza extrínseca, como las condiciones de trabajo, toma en cuenta el entorno donde se lleva a cabo el trabajo diario, ya que esto influye en el desarrollo de este; y el salario, relacionado con la remuneración por la prestación del servicio; estos factores están directamente relacionados con la insatisfacción en el trabajo. En base a estos planteamientos, Herzberg concluyó que el proceso fundamental para motivar a los empleados y que así estén satisfechos es el enriquecimiento del trabajo (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959).

Ambos tipos de factores son relevantes pues entre se evidencia una dinámica entre la conducta o comportamiento del colaborador con todas las funciones a llevar a cabo, por ello es de gran relevancia, tener en cuenta el ambiente laboral, cuando se dese gestionar programas de optimización de la satisfacción laboral.

Efectos de la satisfacción laboral.

Según Rivas (2019), plantean que la satisfacción laboral está asociada al bienestar físico y psicológico de los colaboradores. A mayores índices de satisfacción, se encuentran evidencias que hay menor presencia de problemas asociados a la salud física como dolencias, y otros tipos de como ansiedad y estrés. La satisfacción laboral hace que incremente el umbral de tolerancia que tiene el colaborador al estrés laboral y su sintomatología. Así mismo, un buen nivel de satisfacción reduce la rotación en el trabajo y el número de ausencias injustificadas; sin embargo, hay que tener en cuenta que el ausentismo es menos dependiente a la satisfacción. De igual forma el colaborador se encuentra más motivado en su trabajo; y por lo tanto su desempeño y productividad aumentan de manera considerable.

Importancia de la satisfacción laboral.

Rivas (2019), plantea la importancia de la satisfacción laboral desde varias perspectivas; la primera de ellas es desde la persona, y manifiesta que es su relevancia radica en que es un factor determinante en el desarrollo personal del colaborador, aporta bienestar y salud, y da un aporte a la generación de confianza. La segunda perspectiva es la del equipo de trabajo, ya que aquí contribuye a un buen clima laboral y generación de conexiones beneficiosas para la organización. La tercera perspectiva es la de la organización, y resulta importante ya que asegura el logro de objetivos y compromiso organizacional. Y finalmente, es importante para los clientes, ya que mejora la calidad del servicio y favorece la empatía y comunicación con los destinatarios.

Materiales y Métodos

Diseño de investigación.

Esta investigación tuvo un diseño no experimental ya que son aquellos estudios en los cuales, en esencia, las variables no han sido manipuladas, pues hay un compromiso ético por parte del investigador a no alterar los resultados de dicha investigación (Alvares, 2020). En cuanto al tipo de investigación, fue descriptivo correlacional, debido a que se caracterizan por la búsqueda de una relación estadística entre las variables de estudio, con el fin de pronosticar o explicar un comportamiento; es decir, conocer la influencia de una variable con respecta a otra (Esteban, 2018).

Participantes.

El estudio contó con 503 colaboradores de ambos sexos, siendo 362 mujeres y 141 hombres, entre las edades de 18 a 30 años, distribuidos a nivel nacional (ver tabla 1); de los cuales 158 se desenvuelven en puestos administrativos y 345 en operativos; todos

pertenecientes a una ONG de Perú. Estos datos fueron obtenidos a través de una comunicación personal con uno de los representantes de la organización.

Tabla 1
Distribución de la Población en cada Comité

Comité	N° de colaboradores
Comité de Arequipa	106
Comité de Universidad Católica	65
Comité de Chiclayo	33
Comité de Cuzco	41
Comité de Universidad de Lima	87
Comité de Universidad del Pacífico	94
Comité de Piura	33
Comité de Trujillo	48
Total	503

Muestra y Muestreo

Para el estudio, se utilizó una muestra no probabilística, ya que las personas que participarían de la investigación no fueran elegidas al azar, si no basado en el juicio del investigador. Para Salgado (2019), en una muestra no probabilística el investigador no permite que todas las personas que pertenecen a la población de estudio, tengan las mismas oportunidades de ser seleccionados.

La muestra no probabilística estuvo conformada por 146 colaboradores (73.3% mujeres) del área administrativa y operativa (operativa= 76.7%) con edades entre 18 y 30 años (M= 20.6, DE= 1.56)

Se realizó un muestreo por conveniencia, siendo seleccionados por cada comité según la accesibilidad que tuvo el investigador. Donde:

Tabla 2
Distribución de la Muestra por cada Comité

Comité	N	n	f%
Comité de Arequipa	106	17	6.8
Comité de Universidad Católica	65	10	17.8
Comité de Chiclayo	33	26	13.7
Comité de Cuzco	41	20	19.9
Comité de Universidad de Lima	87	29	11.6
Comité de Universidad del Pacífico	94	23	15.8
Comité de Piura	33	5	3.4
Comité de Trujillo	48	16	11.0
Total	503	146	100

Técnicas e instrumentos.

Para esta investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, a través de los instrumentos, el Inventario de Modos de Afrontamiento al estrés (COPE) (ver Anexo A) y la Escala de Opiniones SL-SPC (ver Anexo B).

Para la primera variable, como instrumento de recolección de datos se utilizó el Inventario de Modos de Afrontamiento al estrés (COPE), creado por Carver en 1989, traducido

al español por Salazar y Sánchez en 1992 y adaptado al contexto peruano por Casuso en 1996 y actualizado por Racchumi (2018); el cual es utilizado para evaluar la manera en la que las personas responden al estrés, consta de 52 ítems distribuido en 3 dimensiones: *Centrado en la emoción*, *Centrado en el problema* y *estilos de afrontamiento adicionales*. Todos se calificaron en escala Likert de 4 puntos de calificación, desde “casi nunca hago eso” hasta “hago esto con mucha frecuencia”; en la primera dimensión, los valores menores iguales a 48 son calificados con muy pocas veces emplea esta forma; del 49 al 57, depende de las circunstancias y mayores a 58 como forma frecuente de afrontar el estrés. Por otro lado, en la segunda dimensión, los valores menores iguales a 47 son calificados con muy pocas veces emplea esta forma; del 48 al 54, depende de las circunstancias y mayores a 55 como forma frecuente de afrontar el estrés. Así mismo la tercera dimensión; menores iguales a 27 muy pocas veces emplea esta forma; del 28 al 32, depende de las circunstancias y mayores a 33 forma frecuente de afrontar el estrés.

Se actualizaron las propiedades psicométricas del cuestionario COPE, en cuanto a la validez de constructo, específicamente en el análisis ítem test, los valores oscilan entre 0.001 y 0.902. Para determinar la consistencia interna del instrumento, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo el resultado 0.79, indicando que el instrumento es confiable.

En cuanto a la segunda variable, se utilizó como instrumento la Escala de Opiniones SL-SPC (Palma, 2005); la cual es utilizada para diagnosticar la percepción individual y grupal de la Satisfacción Laboral. Consta de 27 ítems distribuidos en 2 dimensiones: *Factores extrínsecos* y *Factores intrínsecos* de satisfacción. Ambos se calificaron en escala Likert, de 5 puntos desde “total de acuerdo” hasta “total desacuerdo”; la dimensión extrínseca, está conformada por dos subdimensiones: *Condiciones de trabajo* y *Beneficio Económico*. En la primera subdimensión, los valores menores iguales a 20 son calificados como muy insatisfecho; 21 a 22, insatisfecho; de 23 a 26, promedio; de 27 a 30 satisfecho; y mayores iguales a 31 como muy satisfecho. Por otro lado, en la segunda subdimensión, los valores menores iguales a 13 son calificados como muy insatisfecho; 14 a 15, insatisfecho; los de 16, promedio; de 17 a 18 satisfecho; y mayores iguales a 19 como muy satisfecho.

Del mismo modo, la dimensión de *Factores extrínsecos*, está conformada por dos subdimensiones: *Significación de la tarea* y *Reconocimiento personal y/o social*. En la primera subdimensión, puntajes menores iguales a 20, muy insatisfecho; de 21 a 22, insatisfecho; de 23 a 26 promedio; de 27 a 32, satisfecho; y mayores iguales a 33 como muy satisfecho. En cuanto a la segunda subdimensión, los valores menores iguales a 16, muy insatisfecho; los de 17 como insatisfecho; de 18 a 19, promedio; los de 20, satisfecho; y mayores iguales a 21 como muy satisfecho.

Así mismo, se actualizaron las propiedades psicométricas de la Escala de Opiniones, en cuanto a la validez de constructos, en el análisis ítem test, los valores oscilan entre 0.001 y 0.45. Con respecto a la consistencia interna del instrumento, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo 0.76, indicando que el instrumento es confiable.

Además, también se hizo uso de una ficha sociodemográfica (ver Anexo C) elaborada para este estudio la cual contiene datos como; edad, sexo, comité al que pertenece, área a la que pertenece (administrativa u operativa).

Procedimientos.

Para la aplicación de los instrumentos se solicitó el permiso a la Presidenta de la organización, mediante una carta de presentación que fue expedida por la Universidad (ver Anexo D); luego se comunicó con los encargados de cada sede para coordinar las fechas de aplicación virtual, a través de un formulario de Google; para ello se digitalizaron los instrumentos y el consentimiento informado. Antes de enviar los formularios para su aplicación, se dio una charla a los encargados de cada sede sobre la aplicación de los instrumentos, con el fin de que ellos pudiesen ser apoyo en caso se presente alguna duda durante la aplicación. Luego

se envió los formularios a los encargados de cada sede, vía WhatsApp, quienes se dispusieron a distribuirlos a todos los colaboradores para que pudiesen participar de esta investigación.

Aspectos éticos.

Esta investigación pasó previa evaluación por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, siendo aprobado (ver Anexo E); así mismo todos los procedimientos se hicieron de acuerdo a los alcances del informe de Belmont; por lo que se aplicó el consentimiento informado a los participantes (ver Anexo F), respetando así su autonomía, en el mismo se dio a conocer los objetivos, la finalidad, el instrumento a administrar, la utilidad de los resultados y los beneficios de participar en la investigación; de igual forma reconociendo su autonomía, permitiéndoles retirarse si así lo quisieran; la igualdad, tratándolos bajo las mismas condiciones; y la beneficencia ya que se le otorgó a la organización un informe general de los resultados obtenidos para que así puedan implementar medidas que mejoren la satisfacción laboral de sus colaboradores o el fomento de los estilos de afrontamiento.

Finalmente, una vez obtenido los resultados se redactó el informe correspondiente el cual se analizará a través del programa Turnitin con el fin de identificar los índices de similitud, teniendo en cuenta que debe ser menor al 30%.

Procesamiento y análisis de datos.

Luego de la aplicación de los instrumentos, los datos recolectados se plasmaron en una base de datos, mediante una hoja de cálculo, a través del programa Microsoft Excel (versión 2010). Posterior a esto, los datos fueron procesados a través del software estadístico JAMOVI versión 2. 2. 5.; con el fin de realizar todos los procesos estadísticos.

A nivel descriptivo, para identificar los estilos de afrontamiento predominantes en la población, se sumaron los puntajes por dimensión, para así ubicarlos en percentiles y poder asignarles una categoría; luego de esto se ubicaron en tablas de frecuencia. Se realizó el mismo proceso para identificar los niveles de satisfacción laboral, para ello se analizaron las frecuencias de ambas variables y de los datos sociodemográficos.

Luego, para determinar si los datos seguían una distribución normal, se aplicó la prueba Shapiro Wilk, en base al resultado obtenido, se aplicó la prueba de correlación de Spearman. Así mismo, se identificó el tipo de correlación que existe entre ambas variables, según los datos sociodemográficos establecidos; por lo que, para una mejor comprensión, los resultados fueron presentados a través de tablas o figuras. Finalmente, mediante los datos obtenidos, se presentaron las conclusiones correspondientes.

Resultados y Discusión

Prueba de Normalidad Shapiro Wilk

Se identificó la distribución de los datos, a través de la prueba estadística Shapiro Wilk, donde se obtuvo como resultado del Inventario de Modos de Afrontamiento al estrés (COPE) y la Escala de Opiniones SL-SPC, alcanzaron, $p = 0.001$. Por lo tanto, no siguen una distribución normal, utilizándose la prueba no paramétrica Spearman.

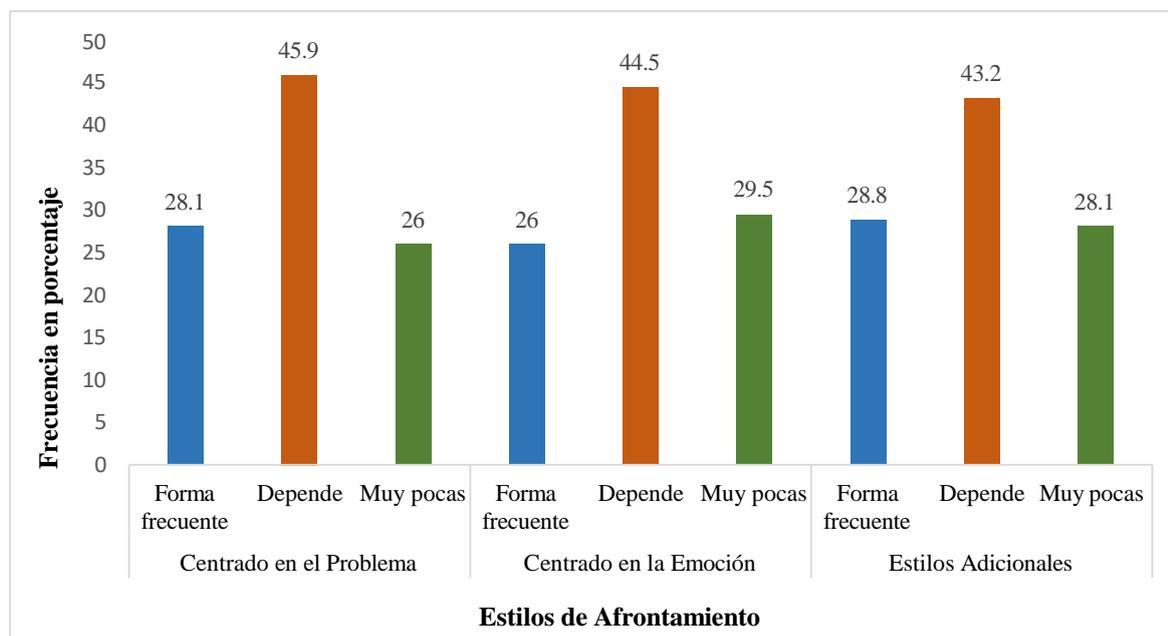
Relación entre los Estilos de Afrontamiento de Estrés y la Satisfacción Laboral

Estilo de Afrontamiento de Estrés predominante en Colaboradores de una Organización sin Fines de Lucro.

Se encontró que, el nivel con mayor porcentaje de colaboradores, es el de depende de las circunstancias, siendo cada estilo; centrado en el problema 45.9%, centrado en la emoción 44.5% y estilos adicionales 43.2%. Siendo los estilos de afrontamiento adicionales el usado de forma más frecuente en los colaboradores con un 28.8% (ver Figura 1).

Figura 1

Frecuencia en porcentaje de los niveles de los Estilos de Afrontamiento en Colaboradores.



Los resultados obtenidos, difieren en base a lo encontrado por Hermoza (2019), quien en su investigación identificó que el estilo de afrontamiento usado de forma más frecuente es el centrado en el problema; donde las personas buscan cambiar de forma directa el estímulo estresante, mediante el uso de diversas estrategias; así como lo menciona Vega (como se cita en Hermoza, 2019), la relevancia o presencia de algún estilo de afrontamiento, puede estar determinado por la realidad del contexto donde se desarrollan las personas. Existen un gran número de investigaciones realizadas sobre estilos de afrontamiento en diversas empresas o instituciones; no siendo el caso de las Organizaciones sin fines de lucro, y en este contexto en específico hay que tener en cuenta la edad de la muestra, pues como lo plantea Viruela (2018), la personalidad se forma entre los 15 y 30 años, y dentro de esta etapa de formación las personas normalmente expresan de forma abierta sus emociones, están en pleno proceso de construir sus metas personales, de las cuales muchas veces terminan desistiendo, y es cuando está bajo la influencia o presencia de diversos estímulos que pueden distraer o interferir en sus objetivos. Y estos factores, son los que caracterizan a los estilos de afrontamiento adicionales, como bien lo menciona Hermoza (2019).

Por lo que, el uso de estilos de afrontamiento adicionales, como lo menciona Racchumi (2019), es un indicador de que los colaboradores evitan las situaciones que les generan estrés, realizan intentos de afrontar el estímulo estresor, pero con comportamientos que no se relacionan a la naturaleza del mismo; o se enfocan en situaciones ajenas al estresor, ocasionando que se pueda aumentar los problemas o la situación estresante.

Nivel de Satisfacción Laboral en colaboradores de una Organización sin fines de lucro.

Se encontró que en el nivel promedio se encuentra el mayor número de colaboradores, con un 22.6%; y un 42.4% de los colaboradores manifiestan sentirse satisfechos y muy satisfechos laboralmente dentro de la organización (ver Tabla 3).

Tabla 3

Frecuencia en Porcentaje de los Niveles de Satisfacción Laboral en Colaboradores

Nivel	f%
Insatisfecho	14.4
Muy Insatisfecho	21.2
Muy Satisfecho	20.5
Promedio	22.6
Satisfecho	21.2

Los resultados obtenidos, se asemejan a los de Bonilla (2018) y Villarreal (2018), en el caso de la primera investigación que se realizó en una organización sin fin de lucro, encontró que el nivel más alto de satisfacción laboral es el nivel promedio; esto quiere decir que, los colaboradores no están ni insatisfechos, ni satisfechos. Así como lo manifestó el mismo autor, es importante tener en cuenta que la presencia de estos resultados, son un indicador de que la organización tiene oportunidades de mejora; y si se toma en cuenta los factores de satisfacción presentados por Herzberg, que son la significancia de la tarea y el reconocimiento personal y social, es posible que se puedan crear estrategias vinculadas a gestionar estos elementos, ya que por la parte de las condiciones donde los colaboradores se desarrollan y los beneficios económicos percibidos, sería un factor que como Organización sin fin de lucro sería más difícil de desarrollar; por su parte la segunda investigación toma como referencia el concepto de satisfacción laboral; como la actitud de los colaboradores hacia su trabajo, se identificaría esto como un indicador de que no perciben satisfacción o insatisfacción, si no que se encuentran en un estado neutro donde cualquier oportunidad de mejora puede hacerles cambiar su percepción, así como también cualquier hecho que sume a su insatisfacción puede generar el aumento rápido de este índice.

Estilos de Afrontamiento de Estrés y las Dimensiones de Satisfacción Laboral en colaboradores de una Organización sin fines de lucro.

Se evidencia que el p- value, de la correlación de estilos de afrontamiento de estrés y las dimensiones de satisfacción laboral es mayor a 0.05, indicando así que no existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables (ver Tabla 4).

Tabla 4

Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre Estilos de Afrontamiento de Estrés y las dimensiones de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Estilos de afrontamiento de estrés	
	Rho de Spearman	p- value
Factores Intrínsecos	0.002	0.98
Factores Extrínsecos	-0.11	0.15

Los resultados obtenidos se asemejan a los de Bendezu y Lara (2022), quienes encontraron la ausencia de correlación estadísticamente significativa entre las variables. Así mismo, plantearon que es importante reconocer la implicancia de los modos de afrontamiento

dentro de la satisfacción laboral; si bien es cierto, estos modos ayudan al desarrollo personal y a la adaptación al medio social, estos permiten a realizar una comparación y ponen en relevancia lo mencionado por Herzberg dentro de su teoría de los dos factores, quien menciona que mucho más de tener en cuenta los factores de motivación-higiene, resulta determinante el ambiente laboral, ya que no se presentan las características personales como parte de los factores de satisfacción; es por ello que, se explicaría esta ausencia de correlación al hecho de que los colaboradores laboran desde sus casas, y es posible que no todos cuenten con las óptimas condiciones para el desarrollo de sus labores; así como también, el aporte económico no es el que quizás esperan, lo que contribuye a los factores de insatisfacción.

De igual forma, hay que tomar en cuenta que los colaboradores se desenvuelven dentro de un contexto de organización sin fines de lucro; y como lo menciona Bonilla (2018), la satisfacción laboral para las personas que se desarrollan en este contexto, está determinada por el interés, el entorno donde desarrollan sus labores y el factor no lucrativo, que viendo esto desde la perspectiva de Herzberg, sumaría a los factores extrínsecos de insatisfacción.

Si bien es cierto, distinguen un aumento en su desarrollo personal, que puede ayudarles a fomentar alguno de los estilos de afrontamiento de estrés; este factor personal no lo vinculan con la satisfacción laboral percibida, ya que dan más énfasis a su entorno físico en sí, y a beneficios más tangibles.

Estilos de Afrontamiento de Estrés según edad, sexo, puesto y sede.

Se encontró que, según las edades de los colaboradores, en el rango de 18 a 21 años, el menor número de ellos utiliza el afrontamiento centrado en la emoción; por otro lado, en el rango de 22 a 25 el mayor número de ellos utiliza el afrontamiento centrado en la emoción. (ver Tabla 5).

Tabla 5

Frecuencia de los Niveles de los Estilos de Afrontamiento de Estrés según la Edad de los Colaboradores.

Niveles del estilo de afrontamiento.	Rango de Edades	
	18-21	22-25
Centrado en el Problema		
Depende de las circunstancias	45	22
Forma frecuente de afrontar al estrés	27	14
Muy pocas veces emplea esta forma	27	11
Centrado en la Emoción		
Depende de las circunstancias	43	22
Forma frecuente de afrontar al estrés	22	16
Muy pocas veces emplea esta forma	34	9
Estilos Adicionales		
Depende de las circunstancias	43	20
Forma frecuente de afrontar al estrés	27	15
Muy pocas veces emplea esta forma	29	12

Del mismo modo, colaboradores del sexo masculino utilizan con mayor frecuencia el estilo de afrontamiento centrado en el problema, y en el caso del sexo femenino, los estilos de afrontamiento adicionales (ver Tabla 6).

Tabla 6

Frecuencia de los Niveles de los Estilos de Afrontamiento de Estrés según el sexo de los Colaboradores.

Niveles del estilo de afrontamiento.	Sexo	
	Femenino	Masculino
Centrado en el Problema		
Depende de las circunstancias	51	16
Forma frecuente de afrontar al estrés	26	15
Muy pocas veces emplea esta forma	30	8
Centrado en la Emoción		
Depende de las circunstancias	51	14
Forma frecuente de afrontar al estrés	26	12
Muy pocas veces emplea esta forma	30	13
Estilos Adicionales		
Depende de las circunstancias	44	19
Forma frecuente de afrontar al estrés	32	10
Muy pocas veces emplea esta forma	31	10

Por otro lado, según el puesto de los colaboradores, el mayor número de los administrativos utiliza el estilo de afrontamiento centrado en el problema; y los operativos utilizan los estilos de afrontamiento adicionales (ver Tabla 7).

Tabla 7

Frecuencia de los Niveles de los Estilos de Afrontamiento de Estrés según el puesto de los Colaboradores.

Niveles del estilo de afrontamiento.	Puesto	
	Administrativo	Operativo
Centrado en el Problema		
Depende de las circunstancias	17	50
Forma frecuente de afrontar al estrés	10	31
Muy pocas veces emplea esta forma	7	31
Centrado en la Emoción		
Depende de las circunstancias	14	51
Forma frecuente de afrontar al estrés	9	29
Muy pocas veces emplea esta forma	11	32
Estilos Adicionales		
Depende de las circunstancias	18	45
Forma frecuente de afrontar al estrés	8	34
Muy pocas veces emplea esta forma	8	33

Y en base a las sedes donde laboran los colaboradores, los del Comité de Universidad de Lima, el mayor número de ellos utilizan los estilos de afrontamiento adicionales (ver Tabla 8).

Tabla 8

Frecuencia de los Niveles de los Estilos de Afrontamiento de Estrés según la sede de los Colaboradores.

Niveles del estilo de afrontamiento.	Sede							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Centrado en el Problema								
Depende de las circunstancias	6	10	7	15	8	8	4	9
Forma frecuente de afrontar al estrés	1	10	6	6	5	8	1	4
Muy pocas veces emplea esta forma	3	6	7	8	4	7	0	3
Centrado en la Emoción								
Depende de las circunstancias	6	8	6	15	9	13	4	4
Forma frecuente de afrontar al estrés	2	9	6	8	2	6	0	5
Muy pocas veces emplea esta forma	2	9	8	6	6	4	1	7
Estilos Adicionales								
Depende de las circunstancias	6	8	8	11	10	12	3	5
Forma frecuente de afrontar al estrés	2	10	6	11	4	3	0	6
Muy pocas veces emplea esta forma	2	8	6	7	3	8	2	5

Nota. Comité de Universidad Católica (1), Comité de Chiclayo (2), Comité de Cuzco (3), Comité de Universidad de Lima (4), Comité de Arequipa (5), Comité de Universidad del Pacífico (6), Comité de Piura (7), Comité de Trujillo (8).

En cuanto a la variable sexo, los resultados obtenidos se asemejan a los de Hermoza (2019), quien encontró que el estilo de afrontamiento que predomina en el sexo masculino, es el centrado en el problema, ya que en su mayoría lo que buscan es disminuir el impacto que genera el estímulo estresor, bien sea incrementando esfuerzos para evitarlo, además planifican estrategias y las ponen en acción dependiendo la que mejor puede manejar el problema; no se dejan distraer por otras actividades mientras se están enfrentando al evento estresor, así como también, no se precipitan en enfrentar la situación estresante, ya que prefieren esperar contar con las facultades hasta que la oportunidad sea la adecuada para intervenir sobre el problema, esto a través de la búsqueda de ayuda en otras personas para tener como referencia planes de acción, o información que los ayude a afrontar el estresor. Con respecto al sexo femenino, que en su mayor proporción utilizan el afrontamiento a través de los estilos adicionales, empleando estrategias más evitativas, que muchas veces no logran el objetivo de disminuir el evento estresante, o dejándose llevar por la presencia de otras actividades que la mayoría de las veces exigen mayor atención en cuanto a su percepción o en la libre expresión de sus emociones.

Así mismo, en cuanto a la variable edad, los resultados difieren a lo obtenido por Lazo (2021), quien encontró que según el rango de edad de la muestra de 18 a 30 años, el estilo de afrontamiento que predomina es el centrado en el problema; en este caso la muestra refleja mayor prevalencia en los estilos de afrontamiento adicionales, y no le toman mayor importancia a afrontar de manera directa el estresor, si no que buscan manejar la situación evitándola o negando su importancia, pero esto genera que se intensifiquen los problemas que trae consigo.

De igual forma, teniendo en cuenta el puesto de trabajo de los colaboradores, los resultados se asemejan a los encontrados por Calderón y Vásquez (2018), donde en el estilo de afrontamiento centrado en el problema, hay un predominio de los colaboradores que se encuentran en puestos administrativos, entendiéndose esto en base a la naturaleza de las actividades que realizan, que requieren que tengan planes de acción específicos para enfrentar cualquier adversidad, así como también, buscar referencias de cómo afrontar situaciones que se les puedan presentar.

En base a las sedes donde se desempeñan los colaboradores, se evidencia que las sedes que se encuentran en el departamento de Lima que son; Comité de Universidad Católica, Comité de Universidad de Lima y Comité de Universidad del Pacífico; el estilo de afrontamiento que menos utilizan es el centrado en el problema; esto quiere decir que, ante situaciones estresantes utilizan sus recursos personales para la eliminación de los desencadenantes emocionales o los evitan, pero a esto a su vez, hace que se intensifiquen. Por el contrario en cuanto a las otras sedes, se encontró igual proporción en cuanto a la frecuencia del uso de estilos, por lo que el menos utilizado es el estilo de afrontamiento de estrés centrado en la emoción; lo que implica que, los colaboradores direccionan sus recursos a gestionar planes de acción, evitan actividades que los distraigan de su objetivo de reducir el estresor, y a través de la búsqueda de estrategias en su medio social, prefieren esperar a contar con todos los recursos de afronte necesario.

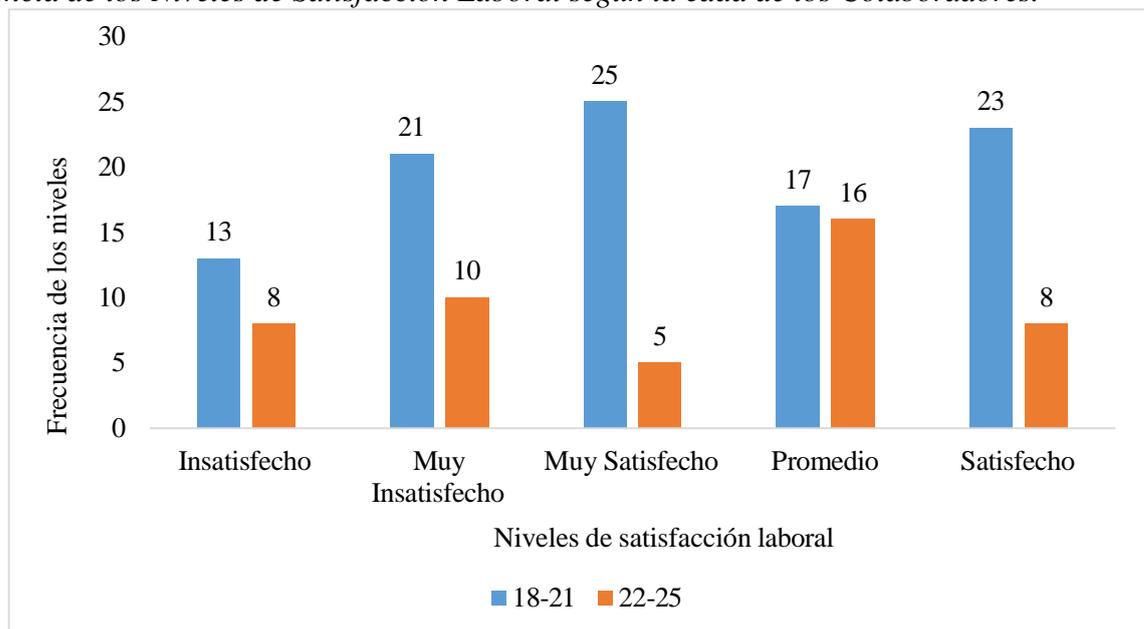
Por todo lo antes señalado, teniendo en cuenta las variables personales y sociales como: edad, sexo, puesto de trabajo y sede, se evidencia que los estilos de afrontamiento adicionales es el uso de forma más frecuente por los colaboradores, dando a entender que se concentran en consecuencias emocionales y en expresarlas abiertamente, así como también, el dejarse influenciar fácilmente de otros estímulos o situaciones que evitan que afronte los estresores de manera adecuada.

Satisfacción Laboral según edad, sexo, puesto y sede.

Se encontró como resultado que, en el rango de edad de 18 a 21 años, los colaboradores presenten los mayores índices de satisfacción laboral (ver Figura 2).

Figura 2

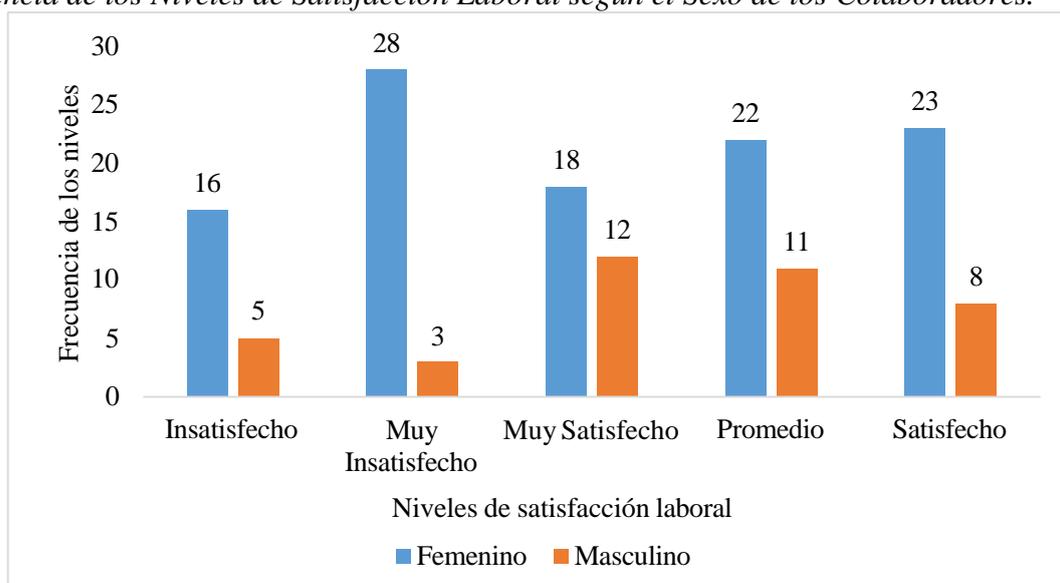
Frecuencia de los Niveles de Satisfacción Laboral según la edad de los Colaboradores.



Así mismo, los resultados evidencian que 41 colaboradores del sexo femenino, se encuentran dentro de los niveles satisfecho y muy satisfecho; percibiendo mayor satisfacción laboral que los del sexo masculino (Ver figura 3).

Figura 3

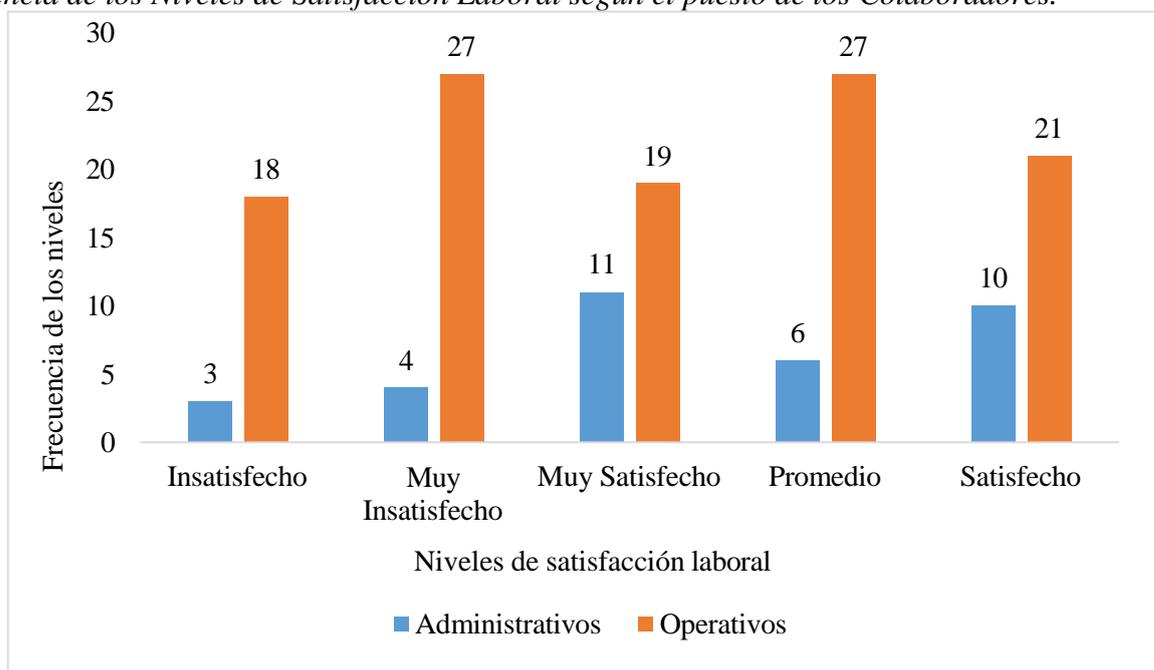
Frecuencia de los Niveles de Satisfacción Laboral según el Sexo de los Colaboradores.



Por otro lado, se encontró como resultado que según el puesto donde que desempeñan los colaboradores, quienes están en puestos operativos, perciben mayor satisfacción laboral que los administrativos (ver Figura 4).

Figura 4

Frecuencia de los Niveles de Satisfacción Laboral según el puesto de los Colaboradores.



Finalmente, se evidencia que, en el Comité de Chiclayo, se encuentra el mayor número de colaboradores con los niveles satisfecho y muy satisfecho, siendo 26. Por otra parte, el mayor número de colaboradores en los niveles insatisfecho y muy insatisfecho se encuentran en el Comité de Trujillo, siendo 14 (ver Tabla 9).

Tabla 9*Frecuencia de los Niveles de Satisfacción Laboral según la sede de los Colaboradores.*

Niveles de Satisfacción Laboral.	Sede							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Insatisfecho	0	0	1	7	5	3	0	5
Muy Insatisfecho	9	0	0	2	4	7	0	9
Muy Satisfecho	1	15	6	2	3	0	2	1
Promedio	0	0	3	14	3	12	0	1
Satisfecho	0	11	10	4	2	1	3	0

Nota. Comité de Universidad Católica (1), Comité de Chiclayo (2), Comité de Cuzco (3), Comité de Universidad de Lima (4), Comité de Arequipa (5), Comité de Universidad del Pacífico (6), Comité de Piura (7), Comité de Trujillo (8).

En cuanto a la variable edad, los resultados difieren con lo encontrado por Bonilla (2018), quien obtuvo que los colaboradores que manifestaron estar más satisfechos fueron los que estaban en el rango de edad más alto; esto debido a que ya habían desarrollado un sentido de pertenencia asociado al reconocimiento personal y social de sus habilidades y aportes a la organización. En este caso, se encontró una mayor prevalencia de satisfacción laboral en el rango de edad menor (18- 21 años); puesto que hay que tener en cuenta el contexto de una organización sin fin de lucro; pues como lo menciona Torres (2017), dentro de las organizaciones sin fines de lucro, los colaboradores vinculan la satisfacción laboral a la esencia y contenido de su trabajo; y en este rango de edad en específico, las personas están creando su sentido de responsabilidad, forjando su madurez y se encuentran dispuestos a asumir diversas tareas que se les puedan encomendar, sintiendo gran grado de satisfacción con ellas (Güemes, et al., 2017).

Así mismo, en la variable sexo, los resultados se diferencian con lo encontrado por Bonilla (2018); quien no obtuvo diferencia entre los varones y mujeres con respecto a la satisfacción laboral percibida. En este caso, se puede decir que los colaboradores del sexo femenino se puedan sentir más cómodas en cuanto a las actividades que realizan y perciban que aportan en un mayor grado a su desarrollo; así mismo, perciben mayor reconocimiento social y personal por parte de la organización, en comparación con los varones, quienes resaltan mayor importancia a las condiciones de trabajo y a los beneficios percibidos por parte de la organización.

De igual forma, teniendo en cuenta el puesto de trabajo, los resultados obtenidos, se asemejan a lo encontrado por Calderón y Vásquez (2018), donde los colaboradores de puestos operativos también perciben mayor satisfacción laboral; esto quiere decir que, no toman en cuenta el entorno laboral o los beneficios que les brinda el trabajo, si no que se enfocan en el reconocimiento y en el significado de la tarea que desempeñan. Esto puede deberse a que la mayoría de los puestos operativos son puestos de ventas, y cuando logran su meta de venta perciben un reconocimiento por su esfuerzo tanto a nivel personal como social; y debido a esto es relevante para ellos la tarea que realizan, y entienden su aporte a la organización (Lima, 2019).

Teniendo en cuenta las sedes donde laboran los colaboradores, las sedes del departamento de Lima, reúnen al mayor número de colaboradores que se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos laboralmente; esto quiere decir que, para ellos tiene más relevancia las condiciones de trabajo donde se desempeñan y los beneficios económicos percibidos; por otro lado, en el resto de sedes los colaboradores se enfocan en el significado de

la tarea y cómo esto suma a sus competencias personales y profesionales, así como el reconocimiento personal y social, en cuanto al logro de sus objetivos.

Por todo lo antes mencionado, tomando como referencia las variables personales y sociales, tales como la edad, sexo, puesto de trabajo y sede, se evidencia que el nivel con mayor prevalencia en cuanto a la satisfacción laboral es el nivel promedio; esto quiere decir que, los colaboradores se encuentran en un estado neutro, donde no perciben satisfacción o insatisfacción, y la organización puede tomar esto como oportunidad de mejora y aumentar con estrategias los niveles de satisfacción.

Conclusiones

Se encontró que no existe correlación estadísticamente significativa entre los estilos de afrontamiento de estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una Organización Sin Fines de Lucro, Perú 2022; por tanto, se rechaza la hipótesis general.

Los estilos adicionales de afrontamiento de estrés, son los predominantes en los colaboradores; y en relación con la satisfacción laboral se encontró en un nivel promedio.

Entre los estilos de afrontamiento de estrés, teniendo en cuenta la edad, el sexo y el puesto de trabajo, los estilos de afrontamiento centrado en el problema y los estilos adicionales, son utilizados en mayor proporción por los colaboradores. En el caso de las sedes, las del departamento de Lima utilizan más el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y los estilos adicionales.

El nivel predominante de satisfacción laboral según la edad, sexo y puesto, es el nivel promedio. En cuanto a las sedes, las del departamento de Lima presentan el mayor índice de insatisfacción.

Recomendaciones

Se sugiere implementar programas que ayuden a incrementar los índices de satisfacción laboral, teniendo en cuenta las características diversas de los colaboradores. Así como también, trabajar en estrategias que fomenten los estilos de afrontamiento de estrés.

Además de que se recomienda realizar investigaciones, donde se busque la relación de los estilos de afrontamiento con la personalidad, la satisfacción laboral con el estrés laboral y la satisfacción laboral con el compromiso organizacional.

Por último, se sugiere que cuando se trabaje con una organización que cuenta con diferentes entidades o sedes, se pueda tener una muestra representativa de cada una de ellas; así como un plan de acción para la recolección de datos.

Referencias

- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
- Bendezu, G. & Lara, N. (2022). *Afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una clínica privada de Lima norte, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG en Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_b014b98d9e2d2cb7ef1f08adae749b55
- Calderón, J. & Vásquez, R. (2018). *Estrategias de Afrontamiento del Estrés y Satisfacción Laboral en una Empresa de Transportes de Arequipa*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María].
- Cantú, L. & Torres, F. (2020). Motivación y Satisfacción laboral en una Organización sin fines de lucro. *Interciencia*, 45(12), 549-555. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33965363002>
- Carver, C., Scheier, M., & Kumari, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A theoretically Bases Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Castaño, E., León, E. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International journal of psychology and psychological therapy Spain*. 10(2), 245-257. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56017095004>
- Castro, E. S. & Serna, H. M. (2016). Calidad del empleo en organizaciones de servicios de contact-center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205-219. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5382047>
- Esteban, N.T. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Güemes, M., Ceñal, M., y Hidalgo, M. (2017). Desarrollo durante la adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales. *Pediatría integral*, 11(4), pp. 233-244. <https://www.pediatriaintegral.es/publicacion-2017-06/desarrollo-durante-la-adolescencia-aspectos-fisicos-psicologicos-y->

sociales/#:~:text=Adolescencia%20tard%C3%ADa.,responsabilidades%20propias%20de%20la%20madurez

- Hermoza, K. S. (2019). *Estilos de afrontamiento de estrés en ejecutivos de ventas en una empresa comercial del distrito de la Victoria, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3715>
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959) *The Motivation to Work*. Transactions Publishers. <https://doc1.bibliothek.li/aaf/FLMF017681.pdf>
- Lazarus, R. & Folkman, S. (2006). *Estrés y procesos cognitivos* (M. Roca, Ed.). (1era ed). Barcelona: Martínez Roca.
- Lazo Avendaño, S. (2021). *Estilos de Afrontar el Estrés y Satisfacción Laboral en Docentes del Nivel Secundaria del Colegio Gregorio Martinelli-Talavera, 2019*.
- Lima, S. (2019). *Satisfacción laboral en vendedores de una empresa de productos de belleza de Lima Metropolitana* [Tesis de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3d214b2a-fe84-40b0-90d8-bd662f49fb1f/content>
- Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., Gómez-Romero, M. J., & Ardilla-Herrero, A. (2012). Estrategias de afrontamiento resilientes y regulación emocional: predictores de satisfacción con la vida. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 20(1), 183-196. <https://www.behavioralpsycho.com/producto/estrategias-de-afrontamiento-resilientes-y-regulacion-emocional-predictores-de-satisfaccion-con-la-vida/>
- Marquina Ramos, K., & Arteaga Torrejón, M. L. V. *Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo-exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20708/ARTEAGA_TORREJON_MARQUINA_RAMOS_Lic.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mikulic, I., & Crespi, M. (2008). Adaptación y validación del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos. *Anuario de Investigaciones*, 15, 305-312. <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v15/v15a30.pdf>
- Racchumi Seclen, C. F. (2019). *Estilos de afrontamiento en cuidadores primarios de niños con autismo de una asociación de Chiclayo, durante agosto–diciembre, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1886>

- Rivas, L, N. (2019). *Relación Entre Estilos de Afrontamiento Ante Conflictos Interpersonales y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9057>
- Rodríguez-Marín, J., Ángeles Pastor, M., & López-Roig, S. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicothema*, 5, 349-372. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72709924.pdf>
- Salgado, D. (2019). *Muestra probabilística y no probabilística* [Diapositivas]. Universidad Autónoma del Estado de México. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138 (32), 113-129. <https://doi.org/10.1038/138032a0>
- Torres, L. (2017). *Satisfacción laboral en las ONG'S: Aproximación sociológica a un estudio de satisfacción laboral en el área administrativa de la Fundación Sinchi Sacha, Quito – Ecuador* [Tesis de bachiller, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14450>
- Villareal, M. (2018). *Relación entre motivación del logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tumbes, 2016*. [Tesis para optar por el título profesional de licenciada en psicología, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
- Viruela, A. (2018). Desarrollo de la Personalidad: Estabilidad y cambio desde el inicio de la adolescencia al inicio de la etapa adulta [Tesis de doctorado, Universitat Jaume I]. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/124708#:~:text=Durante%20la%20adolescencia%2C%20concretamente%20hacia,torno%20a%20los%2030%20a%C3%B1os>

Anexos

Anexo A

INVENTARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO FRENTE AL ESTRÉS

Instrucciones: A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones sobre cómo actuar o sentir ante dificultades o en situaciones estresantes. Selecciona en cada una de ellas si coinciden o no con tu propia forma de actuar o sentir, de acuerdo a lo siguiente:

1=Casi nunca hago esto

2=A veces hago esto

3 = Usualmente hago esto

4 = Hago esto con mucha frecuencia

Afirmaciones	1 Casi nunca	2 A veces	3 Usualmente	4 Con mucha frecuencia
1. Hago actividades adicionales para quitarme de encima el problema				
2. Trato de idear una estrategia sobre lo que debo de hacer				
3. Dejo de lado otras actividades para poder concentrarme en el problema				
4. Me fuerzo a mí mismo (a) a esperar el momento apropiado para hacer algo				
5. Le pregunto a personas que han tenido experiencias similares, qué hicieron				
6. Hablo de mis sentimientos con alguien				
7. Busco el lado bueno en lo que está sucediendo				
8. Aprendo a vivir con el problema				
9. Busco la ayuda de Dios				
10. Me molesto y doy rienda suelta a mis emociones				
11. Me rehúso a creer que eso ha sucedido				
12. Dejo de realizar intentos para conseguir lo que quiero				
13. Me dedico al trabajo o a otras actividades para no pensar en la situación estresante				
14. Concentro mis esfuerzos en hacer algo respecto al problema				
15. Hago un plan de acción				
16. Me concentro en tratar este problema y, si es necesario, dejo de lado otras cosas				
17. No hago nada hasta que la situación lo permita				
18. Trato de conseguir el consejo de alguien sobre qué hacer				

19. Trato de conseguir apoyo de amigos o parientes				
20. Intento ver el problema desde un punto de vista diferente, para hacerlo parecer más positivo				
21. Acepto que el hecho ha ocurrido y que no puede ser cambiado				
22. Pongo mi confianza en Dios				
23. Dejo salir mis sentimientos				
24. Me hago la idea de que nada ha ocurrido				
25. Dejo de intentar alcanzar mi meta				
26. Me voy al cine o veo televisión para pensar menos en eso				
27. Hago paso a paso lo que debe hacerse				
28. Pienso bastante sobre los pasos que debo seguir				
29. No me dejo distraer por otros pensamientos o actividades				
30. Me aseguro de no empeorar las cosas por actuar demasiado rápido				
31. Hablo con alguien que pueda saber más de la situación				
32. Hablo con alguien sobre cómo me siento				
33. Aprendo algo de la experiencia				
34. Me acostumbro a la idea de que el hecho sucedió				
35. Intento encontrar consuelo en mi religión				
36. Siento que me altero mucho y expreso demasiado todo lo que siento				
37. Actúo como si no hubiese ocurrido				
38. Admito que no puedo lidiar con el problema, y dejo de intentar resolverlo				
39. Sueño despierto (a) con cosas distintas al problema				
40. Realizo acciones dirigidas a enfrentar el problema				
41. Pienso en cómo podría manejar mejor el problema				
42. Trato de evitar que otras cosas interfieran con mis esfuerzos para enfrentar la situación				
43. Me controlo para no hacer las cosas apresuradamente				
44. Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto sobre el problema				
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien				

46. Trato que mi experiencia me haga, o me lleve a madurar				
47. Acepto la realidad de lo sucedido				
48. Rezo más que de costumbre				
49. Me molesto y soy consciente de ello				
50. Me digo a mi mismo (a) "esto no es real"				
51. Reduzco la cantidad de esfuerzo que pongo en solucionar un problema				
52. Duermo más de lo usual				

Anexo B

Escala de Opiniones SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y su nuestra actividad en el mismo. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) 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.					

26. Me gusta la actividad que realizo.

27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

Anexo C

FICHA SOSIODEMOGRÁFICA.

En la siguiente ficha, le solicitamos que lea con atención las siguientes preguntas y responda de la forma más sincera posible, seleccione o complete según corresponda. Los datos que nos brinde serán confidenciales.

Edad:

Sexo:

Varón

Mujer

Comité Local:

Arequipa

Católica

Chiclayo

Cuzco

Lima

Pacífico

Piura

Trujillo

Área a la que pertenece:

Administrativas (back office)

Operativas (front office)

Anexo D



Chiclayo, 15 de junio de 2022

Carta N° 109-2022-USAT-EPSI

**Srta.
Stefani Valeria Alvarez Sánchez
Presidenta de AIESEC en Perú
Presente.-**

Asunto: Proyecto de Tesis

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **SALAS SILVA RENYEL JESUS**, con carnet de extranjería N° **002209065** estudiante del IX Ciclo Académico, quien actualmente cursa la asignatura de Seminario de Tesis 1 cuyo coordinador es el **Dr. Rony Edinson Prada Chapañan de la Escuela de Psicología**. El estudiante se encuentra realizando el proyecto de Tesis, titulado: **Estilos de afrontamiento de estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una organización sin fines de lucro, Perú 2022**, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo recurro a usted para que brinde su apoyo, proporcionándole las facilidades al estudiante, para obtener la recolección de información requerida concerniente a su proyecto de Investigación.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



**Dra. Marilia Sibebe Cortez Vidal
Directora (e)
Escuela de Psicología**

Anexo E



CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN Nº 173-2022-USAT-FMED
Chiclayo, 28 de setiembre de 2022

Vista la solicitud virtual N° TRL-2022-8746 en virtud de la aprobación con fecha 24 de setiembre de 2022 por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación del estudiante SALAS SILVA RENEYEL JESUS, de la Escuela de Psicología. Asesor: Mgtr. Fiorella Eliana Soza Carrillo.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA ORGANIZACIÓN SIN FINES DE LUCRO, PERÚ 2022**, fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

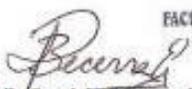
SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Dar a conocer la presente resolución al interesado.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Mgtr. Nelly Patricia Becerra Escate
 Secretaria Académica
 Facultad de Medicina




Mtro. Luis Enrique Jara Romero
 Decano (e)
 Facultad de Medicina

Anexo F

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Investigador : Renyel Jesús Salas Silva.

Título : Estilos de afrontamiento de estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una organización sin fines de lucro, Perú 2022.

Fines del Estudio:

Se le invita a participar del estudio con la finalidad de Determinar la relación entre los estilos de afrontamiento de estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de una organización sin fines de lucro, Perú 2022.

Procedimientos:

Si usted acepta participar del estudio, luego de que dé su consentimiento, se le pedirá que responda a las preguntas de dos cuestionarios, de manera individual a través de un formulario de google, para el cual el tiempo estimado de respuesta aproximado es de 15 a 20 minutos por ambos instrumentos.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan; si así lo desea.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron del mismo. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio Renyel Salas Silva 970051018.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: comiteetica.medicina@usat.edu.pe

CONSENTIMIENTO

SI

NO