

Afrontamiento de estrés y asertividad en transportistas urbanos

Stress coping and assertiveness in urban transporters workers

Emily Nikita Zamora Guerrero^[0009-0009-4926-7615], Cristina Mariela Lara Salazar^[0000-0002-1314-6901]

^{1,2} Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Psicología Clínica. Ambato - Tungurahua. Ecuador
ezamora4183@uta.edu.ec cristinamlara@uta.edu.ec

CITA EN APA:

Zamora Guerrero, E. N., & Lara Salazar, C. M. (2024). Afrontamiento de estrés y asertividad en transportistas urbanos. Prometeo Conocimiento Científico, 4(1).

Recibido: 2023-11-25

Revisado: 2023-11-27 al 2023-12-11

Corregido: 2023-12-14

Aceptado: 2023-12-19

Publicado: 2024-04-28

PROMETEO

Conocimiento Científico

ISSN: 2953-42751



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras. The contents of this article are under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. The authors retain the moral and patrimonial rights of their works.

Resumen:

Introducción: El afrontamiento de estrés y asertividad son capacidades esenciales en la vida del ser humano, pues permite que se desarrolle de manera adecuada en su entorno tanto personal como laboral, adicional, ayuda a mantener un equilibrio en cuanto emociones, pensamientos y decisiones.

Objetivo: Determinar la relación entre los estilos de afrontamiento de estrés y asertividad en transportistas urbanos.

Métodos: La metodología que se utilizó fue descriptiva-correlacional, tuvo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental con corte transversal en 98 transportistas urbanos de la ciudad de Ambato.

Resultados: Tras el análisis, se pudo deducir que los estilos de afrontamiento de estrés presentan una correlación negativa significativa entre cada uno de ellos con la asertividad y las puntuaciones totales.

Conclusiones: Se concluye que seis de siete estilos de afrontamiento tienen relación con la asertividad, lo que puede estar asociado a que mientras mayor estilos de afrontamiento tenga una persona presenta mayor asertividad.

Palabras Clave: asertividad, estilos de afrontamiento, estrés, transportistas.

Abstract:

Introduction: Stress coping and assertiveness are essential skills in the life of human beings, since they allow them to develop adequately in their personal and work environment, in addition, they help to maintain a balance in terms of emotions, thoughts and decisions.

Objective: Determine the relationship between stress coping styles and assertiveness in urban transporters.

Methods: The methodology used was descriptive-correlational, had a quantitative approach and non-experimental design with a cross-section in 98 urban transporters from the city of Ambato.

Results: After the analysis, it could be deduced that stress coping styles present a significant relationship between each of them with assertiveness and total scores.

Conclusion: It is concluded that six of the seven coping styles are related to assertiveness, which may be associated with the fact that the more coping styles a person has, the more assertive he/she is.

Keywords: assertiveness, coping styles, stress, transporters.

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud [OMS], describe el estrés como una reacción natural a problemas de la vida cotidiana, que puede causar malestar ante situaciones tensionantes, afectando tanto de manera física como mental a una persona (2023). A nivel mundial, el estrés ha aumentado en los últimos años, es así como en el 2021 tras una encuesta en más de 100 países, el 43% asegura haber sufrido estrés. Asimismo, en el 2019, Estados Unidos y Canadá han revelado datos alarmantes acerca del incremento de elevados índices de estrés diario en sus habitantes, llegando a alcanzar el 57%, por otra parte, Europa

Occidental ha disminuido su porcentaje al 39%, a comparación del 2019 en donde era el 46%. Estos datos pueden estar relacionados con el cierre y reducción de puestos de trabajo, por lo que se han visto más afectados los trabajadores (Statista, 2021). En un estudio realizado en América Latina en el 2019, se valoró el estrés laboral en 6 países, como resultado se determinó que Venezuela cuenta con un 63%, Ecuador 54%, Panamá 49%, Honduras 34%, Perú 29% y Colombia 26%, también, se identificó que el mayor índice se presentó en mujeres con un 44.8%, mientras que en hombres con 37% (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019).

Es por esto que se considera esencial investigar sobre las estrategias de afrontamiento de estrés que los sujetos emplean en su vida diaria, específicamente en la situación laboral de los transportistas. Dado que enfrentan condiciones laborales difíciles, como largas horas de trabajo, bajos salarios, falta de seguridad laboral y presión por cumplir con plazos ajustados. Estas circunstancias generan estrés y agotamiento, lo que podría afectar su habilidad para expresarse asertivamente (Ramos et al, 2019). El afrontamiento de estrés es considerado relevante, dado que permite hacer frente a la problemática mediante diferentes estilos del mismo, permitiendo dar solución a determinadas circunstancias alarmantes que pueden llegar a afectar al individuo (Narváez, 2019).

Asimismo, el afrontamiento de estrés se describe como las acciones que realiza el sujeto ante condiciones estresantes externas e internas y la adaptación a situaciones agobiantes, lidiando con el malestar psicológico que las acompaña (Lazarus y Folkman, 1986; Sandín, 1995). Por otro lado, contribuye a disminuir la tensión, para actuar de manera adecuada, y establecer nuevas estrategias mediante la experiencia. También, impulsa el bienestar del individuo, convirtiéndose en un factor protector que puede prevenir la expansión del estrés y así mitigar y restaurar la tensión (Narváez, 2019).

Adicional a estos hallazgos, existen estudios que abordan la temática en relación con otras variables, señalando así que, según la fuente y nivel de estrés, se determinan los mecanismos de afrontamiento (Ramos, 2019; Roldán y Díaz, 2021). Mientras tanto, en cuanto a la jornada laboral y el afrontamiento de estrés, se ha encontrado que no tienen relación con dichas estrategias ni el tipo de técnica usado para hacer frente a situaciones estresantes (Nevárez y Macías, 2018). Al referirse a los estilos de afrontamiento de estrés no adaptativos, son predictores del estrés que afectan al desempeño en varias áreas de la vida del individuo (Pozos et al., 2022). Asimismo, el afrontamiento de estrés cumple un papel fundamental con relación a la satisfacción de las personas, pues acompañado a la experiencia, es posible que las personas resuelvan problemas y por ende, alcancen la satisfacción en su vida (Espinoza et al., 2022). Estudios, evidencian que entre las estrategias de afrontamiento más utilizadas se encuentran la expresión emocional y focalizada en la solución al problema (Cabellos et al., 2020).

Por otro lado, como un factor protector frente al estrés se encuentra la asertividad, la cual, se define como la habilidad de comunicación y un estilo de comportamiento que se caracteriza por expresar de manera clara y respetuosa los propios pensamientos, sentimientos y opiniones, sin dejar de considerar los derechos y las necesidades de los demás. La asertividad implica ser capaz de defender ideales propios y

establecer límites de manera adecuada, sin agredir o someter a los demás (Calua et al., 2021). En concordancia, se concibe como un instrumento básico de la vida profesional y cotidiana que se manifiesta por signos o palabras, pues mediante estos se busca enfrentar los problemas, creando estrategias enfocadas en un plan de trabajo más racional (Farias et al., 2020).

Para Lara (2021) a un gran número de trabajadores les dificulta decir “no”, por miedo, inseguridad, baja autoestima y temor a que los demás crean que no poseen la habilidad suficiente para mantener un contacto adecuado para responder las tensiones laborales. En este sentido, Quintero, Ramírez y Miranda (2021) encontraron que la mayoría de los individuos poseen poca comunicación asertiva. Por otro lado, en un estudio en el cual se relaciona la asertividad con la depresión y el estrés percibido, no se evidenció una relación significativa, puesto que estas condiciones están sujetas a factores laborales y no a la asertividad de la persona (Missiatto et al., 2019). Adicionalmente a ello, se han encontrado trabajos sobre autoestima y asertividad en los cuales, se obtuvo que a mayor autoestima, mayor asertividad (Arratea, 2018; Bautista et al., 2020).

Por consiguiente, aquellas personas que enfrentan situaciones estresantes se encuentran propensos a tener poca asertividad. Los transportistas suelen tener dificultad al hacer frente a situaciones de estrés de manera apropiada, dado que esto entorpece las acciones y decisiones que toman, llegando a causar malestar en el área laboral, al no permitir que los conductores rindan de la manera adecuada, con esto afectando su ámbito profesional y generando mayor estrés (Penagos et al., 2019).

Se plantea como objetivo de estudio determinar la relación entre el afrontamiento de estrés y asertividad en transportistas urbanos, debido a que, en estudios anteriores no se ha encontrado la asociación de estas variables en el contexto cultural referente a esta población en específico en Ecuador. Permitiendo de esta manera identificar el proceder de estos individuos dentro del área laboral y personal con respecto a las situaciones estresantes.

2. METODOLOGÍA O MATERIALES Y METODOS

Enfoque de la investigación

Se realizó una investigación descriptiva-correlacional debido a que se busca relacionar los estilos de afrontamiento de estrés y asertividad, usando un enfoque cuantitativo y diseño no experimental con corte transversal en 98 transportistas urbanos de cuatro cooperativas de transporte pertenecientes a la ciudad de Ambato, realizándose en un determinado momento, sin la intervención de factores que puedan alterar los resultados (Núñez, 2011).

La muestra se obtuvo a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que se tenía acceso directo a los participantes (Otzen y Manterola, 2017). Se utilizó criterios de inclusión como ser transportistas urbanos de la ciudad de Ambato, personas que hayan expresado su consentimiento para formar parte de la investigación y que su estado civil sea solteros y casados.

Por otro lado, se excluyó a personas que no trabajen actualmente en el sector transporte, que sufran alguna enfermedad orgánica grave y que no sepan leer, ni escribir.

Unidades de análisis

Se evaluó a 98 participantes pertenecientes a la Unión de Cooperativas de Transporte Urbano de Tungurahua (UCTU) en Ecuador, a quienes se aplicó los reactivos y la ficha sociodemográfica de manera virtual, con el permiso del gerente de la UCTU empleando los principios éticos de confiabilidad y consentimiento informado.

Técnicas de recolección

En cuanto a las técnicas e instrumentos se empleó el Cuestionario de Afrontamiento de Estrés (CAE) versión original de Sandín y Chorot (2003) que muestra un coeficiente alfa de Cronbach para los 7 estilos una puntuación entre 0.64 y 0.92, dando como media 0.79 y consta de 42 ítems, medidos en escala tipo Likert de 5 opciones (0= nunca, hasta 4= casi siempre), que se subdividen en 7 diferentes estilos básicos de afrontamiento definidos por Sandín (2003); los cuales cuentan con sus respectivos ítems de calificación, búsqueda de apoyo social (6, 13, 20, 27, 34, 41), expresión emocional abierta (4, 11, 18, 25, 32, 39), religión (7, 14, 21, 28, 35, 42), focalización en la solución del problema (1, 8, 15, 22, 29, 36), evitación (5, 12, 19, 26, 33, 40), autofocalización negativa (2, 9, 16, 23, 30, 37), y reevaluación positiva (3, 10, 17, 24, 31, 38), cabe recalcar que, se implementó la media aritmética para identificar los niveles de afrontamiento de estrés.

Al mismo tiempo, para medir la asertividad, se utilizó la primera subprueba enfocada en grado de incomodidad (GI) del Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey (1975) adaptación realizada por Guerra (1996), que evidencia un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.92 en la escala total y en la subescala de GI un 0.89, la cual consta de 40 ítems con escala tipo Likert que contiene 5 repuestas (1 = siempre lo hago, hasta 5 = nunca lo hago) siendo 1 alta asertividad y 5 baja asertividad. Este reactivo evalúa el grado de asertividad: alta asertividad (0-92 puntos), asertividad promedio (93-113 puntos) y baja asertividad (114-200 puntos).

Procesamiento y análisis de la información

Los datos se recolectaron en la plataforma Google Forms, fueron almacenados en el programa Microsoft Office Excel. Por último, se empleó el programa estadístico Jamovi 2.3.28 para efectuar el análisis estadístico y correlacional entre las variables.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados:

Análisis de la evaluación de estilos de afrontamiento de estrés

En la tabla 1 se encuentra la evaluación en donde se presenta el resultado de cada estilo, así como también el resultado total.

Tabla 1*Estilos de Afrontamiento de Estrés*

	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Búsqueda de apoyo social (BAS)	98	11.41	5.53	1	24
Expresión emocional Abierta (EEA)	98	8.14	3.68	2	17
Religión (RLG)	98	11.91	5.07	0	24
Focalizado en la solución del problema (FSP)	98	14.69	4.66	4	24
Evitación (EVT)	98	12.67	4.01	0	22
Autofocalización negativa (AFN)	98	8.60	3.57	1	17
Reevaluación positiva (REP)	98	14.39	3.97	5	23
TOTAL AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS	98	81.82	19.64	29	125

Nota: **DE**; desviación estándar; **n**; muestra.

Con respecto a los estilos de afrontamiento de estrés, se puede identificar que los estilos: focalizado en la solución del problema reporta una media de 14.69 (± 4.66), reevaluación positiva presenta un 14.39 (± 3.97), evitación expone un 12.67 (± 4.01), religión muestra un 11.91 (± 5.07), búsqueda de apoyo social expresa un 11.41 (5.53), autofocalización negativa determina un 8.60 (3.57), expresión emocional abierta concede un 8.14 (3.68). Además, se presenta una puntuación total de la media de 81.82 (± 19.64), con un mínimo de 29 y un máximo de 125.

Análisis de la evaluación de asertividad

A continuación, en la tabla 2 se presentan los resultados del nivel de asertividad en transportistas urbanos.

Tabla 2*Asertividad*

Nivel de Asertividad	Frecuencias	% del Total
Alta asertividad	5	5.1 %
Asertividad promedio	26	26.5 %
Baja asertividad	67	68.4 %

Nota: **DE**; desviación estándar; **n**; muestra.

Del total de los evaluados, en torno a los niveles de asertividad identificados, el 68% tiene baja asertividad, el 27% tiene una puntuación de asertividad promedio y el 5% se identifica con alta asertividad.

Comparación de media de puntuación de estilos de afrontamiento de estrés entre transportistas solteros y casados

Después de comparar el supuesto de normalidad de afrontamiento de estrés se evidenció un valor de $p < 0.05$, por lo que, la literatura recomienda utilizar la prueba de comparación no paramétrica T de Welch. Asimismo, en la tabla 3 se observa los resultados para su interpretación.

Tabla 3

Comparación de Estilos de Afrontamiento de Estrés

Estado civil	n	Media	Estadístico	gl	p
Casado	51	86.1	1.50	95.9	0.136
Soltero	47	79.9			

Nota: gl: grado de libertad; n: muestra; p: calor crítico

Con un 95% de confianza, se observa que la media de puntuación de afrontamiento de estrés en casados (86.1) no es estadísticamente diferente a la media de puntuación de transportistas solteros (79.9).

Correlación entre estilos de afrontamiento de estrés y asertividad

Al no cumplir con los supuestos de normalidad ($p < 0.05$) el contraste usado para determinar la relación entre las variables mencionadas estos datos no fueron normales, por lo tanto, se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 4

Correlación entre estilos de afrontamiento de estrés y asertividad

	Búsqueda de apoyo social (BAS)	Expresión emocional Abierta (EEA)	Religión (RLG)	Focalizado en la solución del problema (FSP)	Evitación (EVT)	Autofocalización negativa (AFN)	Reevaluación positiva (REP)	TOTAL AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS	
TOTAL ASERTIVIDAD	Rho de Spearman	-0.210	-0.018	0.059	-0.211	-0.127	-0.004	-0.316	-0.200
	gl	96	96	96	96	96	96	96	96
	valor p	0.038	0.857	0.561	0.037	0.213	0.970	0.002	0.048

En relación a los datos de correlación se puede observar que, seis de los siete estilos de afrontamiento de estrés se correlacionan negativamente con la asertividad: reevaluación negativa ($p < 0.316$), focalizado en la solución del problema ($p < 0.211$), búsqueda de apoyo social ($p < 0.210$), evitación ($p < 0.127$), expresión emocional abierta ($p < 0.018$), y autofocalización negativa ($p < 0.004$), obteniendo los cuatro primeros una intensidad grave, mientras que los dos restantes es leve. Por el contrario, el factor religión ($p > 0.059$), se correlaciona positivamente con una magnitud leve con la asertividad. Adicional a ello, se observa que el total de afrontamiento de estrés ($p < 0.200$) se correlaciona significativamente de manera inversa con el total de asertividad.

Discusiones:

De acuerdo con este estudio, se observó que los estilos de afrontamiento de estrés de los participantes con mayor media de puntuación son: focalizado en la solución del problema, reevaluación positiva, evitación, religión y búsqueda de apoyo social, sin embargo, esto demuestra que los individuos tienen diferentes preferencias personales para hacer frente a sus problemas. Lo cual, concuerda con un trabajo realizado en una muestra de trabajadoras del área de salud, en donde se encontró que las estrategias de afrontamiento de estrés más empleadas son: búsqueda de apoyo emocional, reformulación positiva y afrontamiento centrado en el problema (Valdez et al. 2022). Mientras que, en otra investigación las estrategias; reevaluación positiva, desconexión cognitiva y resolución del problema fueron las más practicadas, al igual que apoyo social ante situaciones estresantes (Quiceno et al., 2022). Por otro lado, y en relación al sexo se evidenció que la técnica mayor utilizada en mujeres está focaliza en la solución del problema, y en hombres expresión emocional (Roldán y Díaz, 2021). Por tanto, se distingue que los mecanismos más usados son la búsqueda de soluciones y la planificación de las actividades a realizar (Nevárez y Macías, 2018).

Haciendo alusión a la asertividad de los transportistas, esta investigación encontró que el 68% mantiene una baja asertividad, mientras que el 27% muestra una puntuación promedio y solo 5% manifiesta una alta asertividad, es decir, que el nivel con mayor predominancia en los individuos es baja asertividad. Por consiguiente, se comprende que la muestra puede presentar dificultades al expresar sus sentimientos, opiniones y pensamientos de manera oportuna. De igual manera, en un trabajo realizado en personal de salud se evidenció que el 33,7% presentan un déficit de asertividad, el 15,1% asertividad media, el 18,6% asertividad superior y el 32,5% pertenece a los estilos pasivo/asertivo (Quevedo et al., 2019). Por otro lado, Cañas y Hernández (2019) en su investigación conciben que el 79.5% de los participantes poseen una puntuación mayor al promedio y el 20.5% se mantiene en el rango promedio, mientras que no encontraron valores inferiores al promedio. Asimismo, en un estudio realizado en trabajadores de instituciones educativas se encontró que el 93% presenta una comunicación asertiva (Alquizar y Cusy, 2023).

En relación con la comparación de los estilos de afrontamiento de estrés, no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre transportistas solteros y casados. De igual manera, en otro estudio se concluyó que no existe relación entre el estado civil y afrontamiento de estrés (Ramos et al., 2019). Asimismo, en una investigación en personal de salud no se encontró diferencias significativas entre las estrategias de afrontamiento de estrés y datos demográficos como estado civil (Niño et al., 2019). Lo cual puede deberse a que los factores personales y sociodemográficos no influyen en el afrontamiento de estrés de cada individuo de la muestra.

Los resultados revelan que los estilos de afrontamiento de estrés se relacionan de manera inversa con la asertividad en los transportistas urbanos, es decir, a mayor afrontamiento de estrés, menor puntuación en el Inventario de Asertividad, lo que significa alta asertividad, por consiguiente, la relación que se presenta es significativa a mayor afrontamiento de estrés, mayor asertividad. Estos hallazgos concuerdan

con Flores y Hinojosa (2021) quienes han encontrado una correlación directa y significativa entre estilos de afrontamiento de estrés y la asertividad en diferentes poblaciones. Esto puede atribuirse, a que los transportistas pueden verse influenciados por su entorno laboral, afectando consigo su afrontamiento de estrés y asertividad. Sin embargo, y en relación a participantes docentes, en el estudio de Castro y Montero (2021) se determinó que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

CONCLUSIONES

En lo que respecta al estudio, se puede concluir que, en la muestra fue posible identificar que los estilos de afrontamiento que más prevalecen son: focalizado en la solución del problema, reevaluación positiva, evitación, religión, búsqueda de apoyo social.

El segundo hallazgo más importante fue que el estudio destaca un nivel bajo de asertividad en la población seleccionada. Además, se observó que no existe una diferencia estadísticamente significativa en cuanto a estilos de afrontamiento de estrés con transportistas en relación con su estado civil. Finalmente, se ha encontrado que, seis de los siete estilos de afrontamiento presentan una correlación inversa con asertividad, mientras que solo el estilo religión mantiene una correlación directa. Tomados en conjunto, estos resultados sugieren que los sujetos presentan dificultad al momento de expresar sus sentimientos emociones y derechos de manera adecuada, sin embargo, los factores individuales o socioeconómicos no son influyentes con respecto al afrontamiento de estrés, por lo que, se concluye que si existe una relación significativa entre el afrontamiento de estrés y la asertividad.

Los resultados de la investigación servirán como base a futuros estudios en cuanto a las variables y muestra utilizadas. Confirmando los hallazgos previos, se sugiere que lo transportistas pueden verse favorecidos de este trabajo, debido a que proporciona conocimiento en cuanto al afrontamiento de estrés y asertividad que poseen, permitiendo de esta manera conocer su entorno y así mejor la calidad de vida de los individuos, tanto en el ámbito personal, familiar y sobre todo laboral.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para desarrollar la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los Autores declaran no existe conflicto de intereses con su investigación.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

En concordancia con la taxonomía establecida internacionalmente para la asignación de créditos a autores de artículos científicos (<https://credit.niso.org/>). Los autores declaran sus contribuciones en la siguiente matriz:

<i>Participar activamente en:</i>	Zamora Guerrero E.	Lara Salazar C.
Conceptualización	X	X
Análisis formal	X	X
Adquisición de fondos	X	
Investigación	X	
Metodología	X	X
Administración del proyecto	X	X
Recursos	X	
Redacción –borrador original	X	X
Redacción –revisión y edición	X	X
La discusión de los resultados	X	X
Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.	X	X

REFERENCIAS

- Alquizar, Z. V., y Cusy, Y. I. A. (2023). Comunicación asertiva y desempeño docente en la institución educativa N° 2040 República de Cuba – Comas, 2022. *IGOBERNANZA*, 6(23), Article 23. <https://doi.org/10.47865/igob.vol6.n23.2023.287>
- Arratea, G. N. (2018). Correlación entre el nivel de autoestima y asertividad en estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Psicología, Universidad de Huánuco, 2018. *Gaceta Científica*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.46794/gacien.4.2.382>
- Bautista, J., Ramos, B., Pérez, M. A., y Florentino, S. (2020). Relación entre autoestima y asertividad en estudiantes universitarios. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, 11(34), 1-26.
- Cabellos, S. M., Loli, R. A., Sandoval, M. H., y Velásquez, R. A. (2020). Niveles de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación superior. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192020000200019&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Calua, M. R., Delgado, Y. L., y López Regalado, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: Revisión sistemática. *Boletín Redipe*, 10(4), 315-334.
- Cañas, D. C., y Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: Diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Castro, S. M., y Montero, J. E. (2021). *Afrontamiento al estrés y asertividad en docentes de instituciones educativas estatales del nivel secundaria, Huancayo—2020*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2218>
- Espinoza, E. M., Leiva, F. V., y Adriano, C. E. (2022). Estilos de afrontamiento al estrés y satisfacción con la vida en una muestra de adultos peruanos en el contexto del COVID-19. *Academo (Asunción)*, 9(2), 139-150. <https://doi.org/10.30545/academo.2022.jul-dic.3>
- Farias, L., Espinoza, C., y Mora, N. (2020). Habilidades cognitivas y comunicación asertiva en los profesionales de secretariado ejecutivo. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(Extra 6-1), 486-495.
- Flores, T. G., y Hinostroza, S. P. (2021). Afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un Contact Center Lima, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60967>

- Lara, L. M. L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. *Sinergia académica*, 4(1), 41-70.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*.
- Missiatto, L. A. F., Feitosa, F. B., y Rodríguez, T. D. M. (2019). Correlações entre Assertividade, Condições Laborais, Estresse e Depressão de Servidores do INSS/RO. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39, e188004. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003188004>
- Narváez, O. A. N. (2019). *Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés*.
- Nevárez, J. C., y Macías, A. B. (2018). Afrontamiento al estrés y su relación con el tipo de jornada laboral en docentes de educación primaria. *Informes Psicológicos*, 18(2), Article 2. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v18n2a04>
- Niño, R. I., Bravo, X. Y., Ordaz, M. I., Santillan, C., y Gallardo, M. R. (2019). Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería: Implicaciones para su formación. *Revista de psicología y educación*. <https://doi.org/10.23923/rpye2019.02.180>
- Núñez, M. I. (2011). *Diseños de investigación en Psicología*. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/20322>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). Oficina regional de la OIT para america latina. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2023). Estrés. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Penagos, C. G., López, D. V. G., Gómez, M. C., y Pérez, D. I. R. (2019). Factores laborales y estrés percibido en los conductores de buses medellín, 2017. *Investigaciones Andina*, 21(38), 23-37.
- Pozos, B. E., Preciado, M. de L., Plascencia, A. R., Acosta, M., y Aguilera, M. de los Á. (2022). Estrategias de afrontamiento ante el estrés de estudiantes de medicina de una universidad pública en México. *Investigación en educación médica*, 11(41), 18-25. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2022.41.21379>
- Quevedo, N. V., Melendez, R., Beltran, J. M., Teran, W. G., y Montece, S. A. (2019). Autoestima y asertividad en estudiantes de la carrera de odontología. *Revista ESPACIOS*, 40(21). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n21/19402127.html>
- Quiceno, J. M., Gómez, A., Herrera, S. F., Vélez, A. M., Vinaccia, S., y Bahamon, M. J. (2022). Riesgo suicida y estrategias de afrontamiento al estrés en población campesina colombiana. *Psicogente*, 25(48), 107-125. <https://doi.org/10.17081/psico.25.48.5509>
- Quintero, F., Ramírez, O., y Miranda, D. (2021). Comunicación asertiva en directivos de la Escuela de Iniciación Deportiva Provincial. *Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 16(3), 731-742.

- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., y González, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*.
- Roldán, M. A., y Díaz, T. M. (2021). Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 1), 133-146.
- Sandín, B., y Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 8(1), 39-53.
- Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín & F. Ramos (Eds.), *Manual de psicopatología*. Madrid: McGraw Hill.
- Statista. (2021). Statista. Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
- Valdez, Y. C., Marentes, R. A., Correa, S. E., Hernández, R. I., Enríquez, I. D., y Quintana Zavala, M. O. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(65), 248-270. <https://doi.org/10.6018/eglobal.441711>