



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

Estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas

Gloria de la empresa Salesland Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORAS:

Cairo Huaman, Nancy Estefany (ORCID: 0000-0002-3300-2518)

Vasquez Mendoza, Paola (ORCID: 0000-0003-4281-6625)

ASESORA:

Mgtr. Saavedra Melendez, Janina (ORCID: 0000-0002-7571-7271)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por todo el apoyo brindado, por motivarme a seguir y cumplir mis metas propuestas, también lo dedico a mis docentes por cada enseñanza que nos dieron en el transcurso de todos estos años.

Nancy Estefany Cairo Huaman

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hermana por todo el apoyo incondicional que me han brindado durante toda mi carrera profesional, mi esposo por ser parte de esta última etapa y siempre motivarme en cada etapa de esta bonita experiencia de titulación.

Paola Vásquez Mendoza

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por ser cómplices de esta etapa tan maravillosa, a mis hermanos por cada consejo y aliento que me han dado. De igual manera a mis cuñadas que me han orientado a lo largo de toda esta etapa. Para finalizar agradecer a todos mis docentes por las enseñanzas brindadas.

Nancy Estefany Cairo Huamán

Doy gracias a mis padres Alejandro y Mercedes por creer en mí y apoyarme en cada paso que doy, también quiero agradecer a mis hermanos por guiarme y apoyarme en los buenos y malos momentos de esta bonita experiencia. Agradezco a nuestra asesora Mg. Janina Saavedra por brindarnos todos sus conocimientos en esta última etapa universitaria.

Paola Vásquez Mendoza

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice contenido	iv
Índice de tabla.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos... ..	13
3.5. Procedimientos... ..	15
3.6. Método de análisis de datos... ..	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticas de Validez	14
Tabla 2. Estadísticas de confiabilidad de estrés	15
Tabla 3. Estadísticas de confiabilidad de bienestar psicológico.....	15
Tabla 4. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov en las variables	17
Tabla 5. Correlación entre Estrés y Bienestar Psicológico	17
Tabla 6. Correlación entre Estrés y la dimensión de Auto aceptación	18
Tabla 7. Correlación entre Estrés y la dimensión de Relaciones Positivas	18
Tabla 8. Correlación entre Estrés y la dimensión de Autonomía	19
Tabla 9. Correlación entre Estrés y la dimensión de Dominio de entorno.....	19
Tabla 10. Correlación entre Estrés y la dimensión de Propósito de Vida.....	20
Tabla 11. Correlación entre Estrés y la dimensión de Crecimiento Personal.....	20

Resumen

El proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021. La presente investigación cuantitativa es de nivel descriptiva – correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés (tercera versión de Villalobos en 2010) para la variable de estrés y la escala de bienestar psicológico de Ryff (versión de Díaz en 2006) para la variable de bienestar psicológico. La población estuvo conformada por 70 trabajadores del personal de televentas. Se obtuvo como resultado en el objetivo general por medio de Rho Pearson $Rho = -,172$ eso quiere decir que existe una correlación negativa débil entre ambas variables y un valor de $0,156$ ($p > 0,05$) es por ello que se rechaza la hipótesis. Así mismo se rechazaron las hipótesis específicas en la correlación entre estrés y las dimensiones de auto aceptación, relaciones positivas, dominio de entorno, propósito de vida y crecimiento personal. Se aceptaron la hipótesis específica de correlación entre estrés y la dimensión de autonomía.

Palabras clave: Estrés, bienestar psicológico, correlación.

Abstract

The research project aims to determine the relationship between work stress and psychological well-being in the Gloria telesales area of the Salesland company, Lima-2021. The present quantitative research is descriptive-correlational level with a non-experimental cross-sectional design. The stress evaluation questionnaire (third version of Villalobos in 2010) was made for the stress variable and the Ryff psychological well-being scale (version of Díaz in 2008) for the psychological well-being variable. The population consisted of 70 telesales staff workers. It was obtained as a result in the general objective by means of Rho Pearson $Rho = -.172$ that means that there is a weak negative correlation between both variables and a value of 0.156 ($p > 0.05$) that is why the hypothesis is rejected. Likewise, the specific hypotheses in the correlation between stress and the dimensions of self-acceptance, positive relationships, domain of the environment, life purpose and personal growth were rejected. The specific hypothesis of correlation between stress and the dimension of autonomy will be accepted.

Keywords: Stress, psychological well-being, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se ha visto que los empresarios formales e informales buscan expandir sus empresas, teniendo como finalidad aumentar sus cifras de productividad, eficacia y eficiencia. La mayoría de estas organizaciones se han centrado en el crecimiento económico y se han descuidado en el ambiente de trabajo. Es decir, no cumplen con las expectativas necesarias para que los subordinados se sientan satisfechos y cómodos al momento de realizar sus actividades laborales, conllevando a que no logren cumplir con los objetivos y metas propuestas para el progreso de la organización, debido a que existe exceso de trabajo, jornadas laborales largas, el incumplimiento de pagos, entre otros; que alteran el bienestar psicológico del colaborador.

Según la OMS (2020) describe al estrés laboral que se muestra como respuesta cuando existen presiones en el trabajo que no corresponden a sus habilidades o conocimientos, que llegan a desafiar sus capacidades de afrontamiento, generando que los colaboradores sientan poco apoyo por parte de sus superiores y colegas.

Así mismo la OIT (2017) refiere que las condiciones laborales del día a día aparentan ser las ideales para el trabajador, ya que por lo general la cantidad de horas trabajadas logran superar las ocho horas establecidas. Es por ello que generaron una investigación a 156 países de los cuales 25 países se han visto deteriorados en sus condiciones laborales, en 60 países se redujo la vida laboral y en 46 países disminuyó la satisfacción laboral. En los países de Latinoamérica se han realizado investigaciones donde se verifica que existe mayor tasa de estrés laboral, en Venezuela hay un porcentaje de 63%, seguido de Ecuador que presenta un 54%, por consiguiente Panamá con un 49%; luego Perú presenta un 29% y en Colombia encontramos un 26%. Eso nos quiere decir que Perú se ubica dentro de los primeros 6 países de Latinoamérica con un mayor porcentaje de estrés laboral (Mejía & et al, 2019).

Por otro lado muchos de los colaboradores no cuentan con las herramientas psicológicas necesarias para enfrentar los niveles exagerados de estrés,

lamentablemente las empresas no invierten en la promoción de salud del personal para un mayor desarrollo en las organizaciones. Según el Comercio (2018), a nivel nacional se evidencia un 86% de los trabajadores estarían dispuestos a renunciar por tener que convivir en su día a día en un mal clima laboral, mientras tanto el 19% de los trabajadores no influyen en su desempeño dentro de la empresa de Aptitud.

Así mismo, según el MINSA (2015), manifiesta mediante sus investigaciones sobre prevalencia del estrés en el trabajo, en donde refleja que el 31.4% de empleados asistenciales presentan un nivel de estrés medio. Sin embargo las personas de 30 a 39 años se evidenciaron que existe mayores casos de estrés laboral representado con un 44.5%, por otro lado se realizaron estudios estadísticos sobre cuál de los dos géneros es más propenso a tener estrés laboral, en lo cual se evidenció que el 79.3% de las mujeres tienen mayor riesgo. En una empresa de Call Center en el área de televentas del distrito de Lince se aplicó una encuesta a los trabajadores en la cual arrojó un resultado de 42,25% que existe un gran riesgo en el Síndrome de Burnout (Rosales, 2018). Así mismo en un Contac Center que se ubica en el distrito de Surquillo del área de televentas se realizó una encuesta para poder evidenciar el grado de estrés que presentan sus trabajadores, debido a que el 65% del personal manifiesta que tiene estrés moderado y un 5% de estrés alto.

Es por ello que se plantea el siguiente **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021? Asimismo se planteó los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y auto aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre estrés laboral y relaciones positivas en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y autonomía en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y dominio del entorno en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima- 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el

estrés laboral y propósito de vida en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y propósito de vida?, ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y crecimiento personal en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021?

En la presente investigación planteamos la **justificación** del problema, en donde distintas personas cuentan con una idea general de su trabajo que realizan los colaboradores de televentas, sin embargo no conocen las exigencias y limitaciones que pasan en su centro laboral. Así mismo, este trabajo tiene como justificación teórica aportar mayores estudios, conocimientos e investigaciones sobre el estrés en los trabajadores y como logra afectar su bienestar psicológico. Por otro lado, la justificación práctica en esta tesis busca brindar los conocimientos necesarios para las personas que trabajan en el área de televentas, así mismo poder sugerir posibles programas para que ayuden a fortalecer de manera apropiada las situaciones de estrés laboral y mejorar su bienestar psicológico.

Es por ello que está presente investigación se realiza para que futuros psicólogos tomen como referente para el desarrollo de próximos estudios de esta población. Como justificación metodológica encontramos que la presente tesis tiene el diseño no experimental-transversal y es de tipo descriptivo-correlacional, dado en las distintas recopilaciones de datos sobre las variables que muestra en esta investigación, se generó en un momento determinado su estudio correlacional de las mismas. Es por ello por lo que se llegó a utilizar cuestionarios de estrés laboral y bienestar psicológico. Finalmente, encontraremos como justificación social esta investigación que fue publicada con el fin de poder brindar conocimientos sobre el trabajo del área de televentas y se logren anticipar a futuros problemas que se pueden desencadenar.

Debido a lo expuesto anteriormente, el **objetivo general** es: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021. De igual manera se tiene

como objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y auto aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; identificar la relación que existe entre el estrés laboral y relaciones positivas en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; identificar la relación que existe entre el estrés laboral y autonomía en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; identificar la relación que existe entre el estrés laboral y dominio del entorno en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; identificar la relación que existe entre el estrés laboral y propósito de vida en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; identificar la relación que existe entre el estrés laboral y crecimiento personal en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021.

Como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima - 2021. Así mismo se planteó las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre estrés laboral y auto-aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; existe relación significativa entre estrés laboral y relaciones positivas en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima- 2021; existe relación significativa entre estrés laboral y autonomía en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima - 2021; existe relación significativa entre estrés laboral y dominio del entorno en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; existe relación significativa entre estrés laboral y propósito de vida en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021; existe una relación significativa entre estrés laboral y crecimiento personal en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021

II. MARCO TEÓRICO

A nivel **internacional**, Olivo (2017) estudia sobre la existencia de alguna relación que hay en las variables de estrés en el trabajo y bienestar mental en los docentes de la Unidad Educativa ubicado en Huachi Grande en el país de Ecuador. En donde su tipo de investigación es correlacional y cuantitativa. Por lo cual utilizan cuestionarios para cada variable para su recolección de datos. La muestra fue de 35 docentes de una institución educativa. Dando como resultado que el 50% de la plana de docentes padece de estrés alto.

Por otro lado Ramírez (2018) realizó una investigación que tiene como objetivo conocer los factores que están generando estrés en los trabajadores de la universidad UAEM Nezahualcóyotl. Su metodología de estudio es de tipo cuantitativo, transversal, no probabilístico. Dicha investigación hizo uso del cuestionario sobre el estrés laboral. Tiene una población de auxiliares administrativos siendo un total de 14 personas. Se llega a la conclusión que todos los trabajadores presentan niveles bajos de estrés, ya que se implementan acciones necesarias para lograr disminuir como salir afuera en sus tiempos libres, dialogar entre sus compañeros, escuchar música, entre otras.

Delgado y Tejeda (2020), investigan sobre el bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Latinoamérica, ya que se considera muy importante la evaluación de dicha variable. Es por ello que su diseño metodológico es cualitativa - descriptiva, ya que es un tipo de investigación más adecuada. La muestra de este trabajo fue de 20 artículos donde se muestran evidencias en distintos países con la misma variable y tema a investigar. Su proceso de indagación para este estudio se realizó a través de recolección de datos, criterios de inclusión y exclusión, entre otros. Se logra obtener como resultado que el 55% de los estudiantes obtienen información mediante la recolección de datos.

La autora Martínez (2016) en su presente investigación tiene como finalidad comparar las variables del nivel de bienestar psicológico en universitarios que están en su primer año de la profesión de psicología que tienen y no tienen mascotas. Su diseño metodológico de la presente investigación es cuantitativo. Tuvo como muestra a 70 estudiantes de psicología del primer año, utilizó como instrumentos los cuestionarios psicológicos. Teniendo como resultado de este estudio que el 75% de los estudiantes que conviven o tienen una mascota tienen un adecuado bienestar psicológico.

A nivel **nacional**, Fatama y Flores (2020) realizaron un estudio tocando las variables de estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores del hospital regional del Sur de las fuerzas armadas, donde su muestra fue representada por 120 trabajadores. En la investigación se mostraron que las variables estudiadas tienen una relación significativa con tendencia negativa y con un grado moderado, ya que al presentar menor estrés contaría con mayor bienestar psicológico.

Para Ibáñez y Yauli (2017) investigaron las variables del estrés laboral y bienestar psicológico en personas que laboran en el turno noche. En esta presente investigación tiene un diseño descriptivo correlacional. Este estudio tuvo como muestra a 130 colaboradores que trabajan en el turno noche. Para esta tesis se hizo la recolección de datos mediante encuestas. Según los resultados de esta investigación indica que un 66.9% de los trabajadores presentan estrés de nivel moderado y el 57.7% de colaboradores del grupo CIRSA posee un bienestar psicológico regular. En los hallazgos del presente estudio muestra que entre las variables investigadas existe una relación inversa, quiere decir que a mayor estrés laboral los trabajadores no contarán con un bienestar psicológico adecuado.

Chávez (2016) realizó un estudio sobre estrés en el trabajo, por lo cual tuvo como objetivo establecer el efecto del estrés sobre el desempeño de los colaboradores administrativos de la organización Electro Sur. Esta investigación realizada es de tipo correlacional, por ello su diseño no experimental. Tuvo como

muestra a 32 trabajadores, por lo cual utilizaron encuestas según las variables estudiadas. Los resultados de dicha investigación mostraron que el 59.4% presenta estrés de nivel alto en su ámbito laboral, es por ello que la variable principal llega en el desempeño de sus actividades laborales del trabajador.

Los autores Bernal y Rinza (2021), cuyo estudio realizaron en el departamento de Tarapoto en una institución educativa nacional, donde sus variables estudiadas son estrés laboral y bienestar psicológico en la cual su muestra fue un total de 100 docentes. Dichos resultados de esta investigación determinó la existencia de una relación negativa y significativa entre ambas variables mencionadas anteriormente. Es por ello que si se presenta algún síntoma de estrés que está asociado al ámbito laboral a los trabajadores les afectará su bienestar psicológico.

A nivel **local**, Tualombo (2018) refiere sobre su investigación realizada donde toma como objetivo principal si hay la posibilidad que las variables de estrés laboral y bienestar mental presenten alguna relación. Dicho estudio presenta un diseño de metodología no experimental de corte transversal, en donde emplea cuestionarios con validez psicológica de cada variable que brinda esta investigación, para lo cual tuvo como muestra a 203 profesores de un centro de estudios de la zona de Lima Este. Los resultados que presenta este estudio manifiestan que hay una relación negativa de ambas variables, por lo cual se representa a mayor estrés, menor bienestar psicológico.

Quispe (2019) tuvo como objetivo en su investigación establecer si hay una relación entre las variables afrontamiento de estrés y bienestar psicológicos en los enfermeros de un hospital de Comas, por lo cual la investigación es descriptivo correlacional de diseño no experimental, teniendo un enfoque metodológico cuantitativo. Las herramientas que fueron utilizadas para dicha investigación son pruebas psicológicas de cada variable presente. Este trabajo tuvo como muestra a 246 enfermeros del hospital ubicado en el distrito de Comas. Esta tesis tuvo como resultado que las variables tienen una relación inversa en los trabajadores de enfermería de un hospital en Comas.

La autora Ilquimiche (2017) presentó un proyecto de investigación sobre si existe alguna correlación en las variables de estrés y satisfacción en el trabajo en el personal de un consorcio ubicado en Independencia. Dicho estudio tiene como diseño metodológico no experimental- transversal, de tipo correlacional-descriptivo. Como recolección de datos hicieron uso de pruebas confiables. Esta investigación tuvo un total de 147 participantes que trabajan en un consorcio educativo. Los resultados del presente trabajo refieren que se obtuvo que un gran número porcentual del 27.2% de los colaboradores manifiestan estrés promedio alto.

Salazar (2019), investigó sobre la existencia de una relación entre las variables de estrés laboral y bienestar psicológico a nivel local, teniendo como muestra al personal de asistencial de salud en un hospital en el distrito de pueblo libre. Como resultado de la investigación mencionan que tienen una correlación significativa inversa baja y débil en ambas variables, ya que en los trabajadores existe estrés laboral generando malestares y afectando el bienestar psicológico de cada uno.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1986) define que el **estrés** es un vínculo específico entre la persona y su ámbito, dado que podría causar un desequilibrio en su integridad física y mental, conllevando a una inestabilidad emocional en la vida cotidiana. Como también Villalobos (2010) refiere que es el enfrentamiento que puede tener el ser humano ante distintas tensiones y exigencias en el trabajo, poniendo a prueba sus habilidades y conocimientos. Sin embargo, las empresas a futuro logran afectar el bienestar general del colaborador.

Así mismo Cortés (2007) manifiesta que el **estrés laboral** es una de las primordiales causas, por lo cual desencadena diversos problemas en la salud de cada persona, deteriorando los vínculos amicales, falta de reconocimiento, exceso de trabajo y desmotivación laboral conllevando a una baja productividad; por esta razón se presenta un desequilibrio entre el colaborador, el trabajo y la empresa. Del mismo modo, Olivo (2017) menciona que el estrés en el ámbito laboral ha sido inducido por el incremento desmedido de la presión, por su baja

retribución, exceso de horarios laborales, conflictos entre jefes y compañeros. Por esa razón es que los colaboradores son impulsados a contraer desgastes psicológico y físico, generándoles consecuencias contra su salud y entorno laboral.

Cannon (1929) propone la teoría de lucha y huida, por lo cual es una de las primeras aportaciones que da para la investigación sobre el estrés, en donde detalla que el término luchar es considerado como una respuesta agresiva para el estrés y su huida. Es por ello por lo que Walter Cannon plantea lo siguiente; cuando un organismo intuye alguna amenaza, el cuerpo reacciona de forma rápida, hasta llegar a activar el sistema nervioso endocrino y el simpático para dar cabida al estrés (Moscoso, 2009). Por otro lado Karasek en el año de 1979 diseñó un modelo teórico titulado demanda-control, lo cual está asociado a las altas exigencias del ámbito laboral y el poco control de sí mismas, conllevando que los colaboradores tengan problemas en su salud. Por otro lado, cuando existe el control suficiente y las altas demandas logran generar una situación en el trabajo más activo, lo cual es más favorable para la salud de las personas.

El modelo teórico propuesto por Lazarus y Folkman en 1984 es titulado como la evaluación cognitiva del estrés está basado en los procesos mentales de evaluación que se da a nivel cognitivo, emocional y los agentes estresores, en donde mencionan sobre las estructuras que intervienen en el ámbito cognitivo, por lo cual influirá que las personas logren experimentar situaciones de estrés. Por consiguiente estas situaciones que eran consideradas estresantes, no logrará generar estrés en todas las personas y que su reacción no será de la misma forma como lo fue en un principio.

La autora Ryff (1989) describe que el **bienestar psicológico** es aquel esfuerzo por querer afinar el propio potencial de uno, ya que de esta forma tendría una percepción en donde la vida adquiriera un concepto para así mismo, con algunos esfuerzos de querer superar y conseguir las valiosas metas; la tarea principal de cada persona en su propia vida es poder reconocer y hacer brillar todos tus talentos. Ella enfatiza que cada individuo debe ser responsable en encontrar el

gran significado. Así mismo Ortiz (2009) manifiesta que el bienestar psicológico como aquellas actitudes y sentimientos negativos o positivos del individuo, por lo cual están solventados en su propia valoración. Es por ello por lo que se busca visualizar más allá de una apreciación de aquellos aspectos positivos que la vida y la realización de un propósito sobre el bienestar mental (Castro, 2009).

En la teoría de la adaptación presenta un enfoque teórico donde explica que el poder adaptarnos a diversas posiciones, llega a ser la principal clave para entender la felicidad, ya que en el día a día el ser humano se enfrenta a distintas situaciones altamente estresantes. Es por ello que este enfoque está basado en el modelo automático de la habituación, de tal manera que son los mismos procesos adaptativos debido a que permiten que el impacto de algún evento se desaparezca más adelante (Frederick y Ryan, 1997).

El autor Castro (2009) explica cómo los creadores Diener, Suh, Lucas y Smith en el año de 1999 denominan teorías télicas, por lo cual propone que las satisfacciones se logran alcanzar mediante los objetivos propuestos, metas realizadas o necesidades. Esta teoría se basa en que el trabajador al ingresar a una organización que es muy reconocida cumpliendo su objetivo, llega a tener un mejor bienestar, por lograr satisfacer sus necesidades básicas y alcanzar sus metas propuestas. Ryff en 1995 dio un gran aporte creando el modelo teórico multidimensional, ya que ella refiere que las emociones pueden ser positivas y negativas, por lo cual son independientes del bienestar. Es por ello que cada persona puede sentir satisfacción en su bienestar mental y al mismo tiempo experimentar más emociones negativas que positivas ante situaciones que presenten dificultades para realizar alguna labor.

La autora Carol Ryff menciona en su cuestionario de bienestar psicológico sobre sus seis **dimensiones** que ha estudiado para realizar este instrumento, el primero es auto-aceptación en donde habla sobre los aspectos positivos de sí mismo en el presente y pasado. Como segunda dimensión tenemos a la autonomía en donde la persona desarrolla la capacidad de tomar sus propias decisiones sin ningún tipo de intervención ajena. La siguiente dimensión es

sobre el crecimiento personal en donde sacan las mejores capacidades, habilidades y talento de cada persona, así mismo puedan desarrollar sus potencialidades. La otra dimensión es propósito de vida se define como aquella que va más allá de las metas, objetivos o sueños. Por consiguiente, la dimensión de relaciones positivas con los demás consiste en desarrollar relaciones de calidad con otras personas. La última dimensión es el dominio del entorno donde cada individuo tiene la capacidad de poder manejar de manera efectiva su entorno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación Tipo

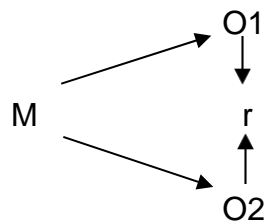
de investigación:

Este estudio científico es de tipo básico quiere decir que sirve como base para las investigaciones aplicadas, por lo cual es muy esencial en el desarrollo científico (Nieto, 2018). A su vez este estudio cuenta con el enfoque cuantitativo, ya que busca medir los indicadores sociales con la finalidad de generalizar los resultados en distintas situaciones o poblaciones (Galeano, 2004).

Diseño de investigación:

Esta investigación presentó un diseño no experimental, por lo cual es de tipo descriptivo – correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2008), así mismo se describió las variables de la investigación, las cuales fueron el estrés laboral y bienestar psicológico, de igual manera se estableció alguna relación existente entre dichas variables.

El esquema de esta investigación es:



Donde:

M: Trabajadores del área de televentas de Gloria de la empresa Salesland.

O1: Estrés laboral

O2: Bienestar Psicológico

r: Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Bienestar Psicológico

Nota: La definición operacional se encuentra en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron que la población es aquel grupo en la cual coinciden con determinaciones fijas. Es por ello que la población estuvo constituida por 70 trabajadores del área de televentas Gloria de la empresa Salesland.

- **Criterio de inclusión:** Personas de ambos sexos que tienen contrato vigente desde hace un mes. Personas que trabajen el área de televentas.
- **Criterio de exclusión:** Colaboradores que tienen contrato menor a un mes, colaborador que se encuentran en periodo vacacional, colaboradores que tengan descanso médico, colaboradores que trabajen en otra área.

Muestra: En este estudio se utilizó el 100% de la población que equivale a 70 colaboradores que trabajan en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland. Según Palella y Martins (2008), refieren que la muestra es una parte de la población, en donde se debe de poseer características que sean lo más precisos posibles.

Muestreo: La investigación que presentó tiene un muestreo no probabilístico intencional. Por lo cual el autor Hernández, et al. (2014) explica que el muestreo se basa en elementos que se han seleccionado para que puedan depender del propósito del científico o investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Se utilizó la técnica llamada encuesta, que nos permitirá recopilar toda información de ambas variables. Así mismo los instrumentos trabajados que se utilizaron para la recolección de datos, se aplicó a través de los cuestionarios de: Estrés laboral y Bienestar Psicológico de Ryff.

Instrumentos:

La encuesta que es para la evaluación de estrés fue creada en el año de 1996 por el ministerio de trabajo y Pontificia universidad Javeriana y Gloria Villalobos, su segunda versión de este cuestionario se generó en el 2005 donde fue

adaptado por Villalobos, por último la tercera versión sale en el 2010 revalidado por el MPS (ministerio de protección social), de la casa de estudios Javeriana, sub centro de seguridad social y riesgos. Este cuestionario se aplica de dos formas tanto colectiva como individual.

Su objetivo es poder lograr identificar los síntomas del comportamiento social y laboral, también detectar síntomas fisiológicos, intelectuales y psicoemocionales de estrés. Este cuestionario nos ayuda a recopilar información de forma subjetiva del colaborador ya que contestan las preguntas. Así mismo está constituido y construido por 31 ítems, donde la duración de su aplicación es de un promedio de 7 minutos.

En el cuestionario de Bienestar psicológico fue creado por Carol Ryff en el año de 1995, luego fue adaptada en España por Díaz en el 2006. La validación de su estructura factorial está constituida por 6 factores que han sido estudiados y confirmados por el AFC. Con respecto a su fiabilidad este cuestionario tiene una consistencia interna reducida en las dimensiones. Es por ello que presenta el formato de Likert en seis puntos, donde corresponde a dimensiones distintas. La administración de este instrumento se puede dar de forma grupal como individual con un aproximado entre 20 a 15 minutos.

Validez:

Se realizó la validación de los instrumentos mediante juicios de experto donde calificaron el cuestionario de estrés con una validez de 0.98 y el cuestionario de bienestar psicológico de Ryff con una validez de 1.00, ubicándolo en el nivel excelente, así mismo toda información será almacenada mediante un programa de Excel.

Tabla 1

Validez de ambas variables

INSTRUMENTOS	CVC1C	NIVEL
Cuestionario para la evaluación del estrés	0.98	Excelente
Escala de bienestar psicológico de Ryff	1.00	Excelente

Fuente: Elaborado según la aplicación de la validez

Confiabilidad:

Se desarrolló a través de la prueba piloto con un aproximado de 50 personas, por lo cual se hicieron uso de los instrumentos que se ajustan a las necesidades de la población. En este proceso se tomara en cuenta los datos respectivos, ya que luego se calcula la consistencia interna mediante el alfa de Cronbach. Excelente.

Tabla 2

Confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable estrés

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,908	31

Fuente: Elaborado según la aplicación de confiabilidad

Tabla 3

Confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable de bienestar psicológico

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,918	39

Fuente: Elaborado según la aplicación de confiabilidad

3.5. Procedimientos

Se ejecutó el desarrollo de este presente estudio como primer proceso la delimitación e identificación sobre el problema que existe, teniendo en cuenta la problemática en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, posteriormente se solicitó a la escuela de psicología una carta de presentación, dirigido al jefe de plataforma del área de televentas de Gloria de la empresa Salesland, con la finalidad de requerir el permiso. Se aceptó el permiso nos reunimos con la población para informar sobre los objetivos y beneficios de la investigación, posteriormente se explicó el llenado del test, para que todos los participantes cumplan con responder todos los ítems de cada cuestionario, se recogió los datos que se elaboró en una base de datos que será procesado mediante el Spss versión 25.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa SPSS versión 25, donde se tiene como finalidad realizar los análisis de los datos mediante las estadísticas descriptivas e inferencial. Se aplicó la prueba de normalidad kolmogorov Smirnov, para conocer la distribución de los datos, para luego elegir la estadística para la correlación de las variables estrés laboral y bienestar psicológico, que darán respuesta al problema de investigación y corroborará la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Según la importante Asociación Americana de Psicología (2010), manifiestan que las investigaciones con base científica se rigen en principios éticos, el rigor científico, en donde quiere dar cuenta de la autenticidad de los datos que se presenta en la investigación. Asimismo, poder asegurar la propiedad intelectual de las publicaciones por las cuales han sido citadas dentro del presente trabajo bajo las normas APA.

Los investigadores se harán cargo de llevar a cabo el estudio lo cual se va a generar de forma coherente y entendible, es por ello que esta investigación se basará en las normas éticas internacionales como la voluntariedad, respeto a la autoría, consentimiento informado, a su vez se protegerá los derechos del autor y el bienestar de los participantes.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Prueba de normalidad

Kolmogorov- Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,090	70	,20*
Bienestar	,075	70	,20*

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se puede observar en la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, que el p valor es mayor a 0.05, lo cual quiere decir que la distribución es normal, por lo tanto se usó la estadística paramétrica.

Tabla 5

Correlaciones entre la variable 1 Estrés y la variable 2 bienestar Psicológico

			Bienestar psicológico
Rho Pearson	Estrés	Correlación de Pearson	-,172
		Sig.(bilateral)	,156
		N	70

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se muestra que hay una correlación negativa débil entre ambas variables de estrés y bienestar psicológico, así mismo el p valor es mayor a 0.05, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis de correlación.

Tabla 6

Correlaciones entre la variable 1 estrés y la dimensión de la variable 2 Auto aceptación

		Auto aceptación	
Rho Pearson	Estrés	Correlación de Pearson	-,192
		Sig.(bilateral)	,112
		N	70

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se puede evidenciar que existe una correlación negativa débil, así mismo el p valor es mayor a 0.05, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis de correlación.

Tabla 7

Correlaciones entre la variable 1 estrés y la dimensión de la variable 2 relaciones positivas.

		Relaciones positivas	
Rho Pearson	Estrés	Correlación de Pearson	-,174
		Sig.(bilateral)	,149
		N	70

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se muestra que hay una correlación negativa débil, así mismo el p valor es mayor a 0.05, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis de correlación.

Tabla 8

Correlaciones entre la variable 1 estrés y la dimensión de la variable 2 autonomía.

		Autonomía	
Rho Pearson	Estrés	Correlación de Pearson	-,275
		Sig.(bilateral)	,021
		N	70

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se logra observar que existe una correlación negativa débil, así mismo el p valor es menor a 0.05, eso quiere decir que se acepta la hipótesis de correlación.

Tabla 9

Correlaciones entre la variable 1 estrés y la dimensión de la variable 2 dominio de entorno.

		Dominio de entorno	
Rho Pearson	Estrés	Correlación de Pearson	,000
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se evidencia que hay una correlación positiva débil, así mismo el p valor es mayor a 0.05, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis de correlación.

Tabla 10

Correlaciones entre la variable 1 estrés y la dimensión de la variable 2 Propósito en la vida.

		Propósito en la vida	
Rho Pearson	Estrés	Correlación de Pearson	-,104
		Sig. (bilateral)	,391
		N	70

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se puede mostrar que existe una correlación negativa débil, así mismo el p valor es mayor a 0.05, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis de correlación.

Tabla 11

Correlaciones entre la variable 1 estrés y la dimensión de la variable 2 crecimiento personal.

		Crecimiento personal	
Rho Pearson	Estrés	Correlación de Pearson	-,110
		Sig. (bilateral)	,363
		N	70

Fuente: Elaborado según la aplicación de los instrumentos en la población

Se logra observar que hay una correlación negativa débil, así mismo el p valor es mayor a 0.05, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis de correlación.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general determinar la relación entre Estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021, los resultados evidencian la existencia de una correlación negativa débil $Rho = -,172$ con un valor de significancia de $0,156$ ($p > 0,05$), lo cual no permite aceptar la hipótesis alterna general. El presente resultado coincide con la investigación que desarrollaron Ibañez y Yauli a nivel nacional en el año 2017, donde presenta que las variables estudiadas tienen una correlación baja. Así mismo el autor Tualombo en el año 2018 realizó un estudio a nivel local utilizando las variables de estrés laboral y bienestar psicológico en donde sus resultados obtenidos señalan que existe una relación negativa entre sí ($Rho = -,301$), es por ello que menciona que a mayor estrés laboral menor bienestar psicológico. A pesar de las distintas investigaciones realizadas en las diferentes poblaciones se encuentra coincidencias, es por ello que mencionamos a Frederick y Ryan quienes nos manifiestan en su teoría que los trabajadores se pueden adaptar en diferentes situaciones estresantes en el ámbito laboral, ya que ello es la clave para no depender de su felicidad.

En cuanto a este objetivo específico quiere identificar la relación que existe entre el estrés laboral y auto aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021, los resultados evidencian que existe una correlación negativa débil $Rho = -,192$ con un valor de significancia de $0,112$ ($p > 0,05$), lo cual rechaza la hipótesis alterna. Este resultado presenta un grado de coincidencia con el trabajo desarrollado por las investigadoras Bernal y Rinza en el año 2021 a nivel nacional nos da a conocer que la variable de estrés laboral y la dimensión presenta una correlación negativa alta ($Rho = -,973$). Así mismo en la investigación elaborado por Fatama y Flores en el año 2020 nos evidencia su similitud en sus resultados ya que cuentan con una correlación negativa débil siendo su $Rho = -,482$. En relación a lo mencionado con anterioridad el autor Ortiz en el año 2009, refiere que la teoría del bienestar psicológico de Carol Ryff se presenta en actitudes y sentimientos de las personas tienen su propia valoración hacia ellos mismos.

El segundo objetivo específico fue identificar la relación que existe entre el estrés laboral y relaciones positivas en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021, se estudiaron a través de la prueba no paramétrica de Rho de Pearson, el cual mostró una correlación negativa débil $Rho = -0,174$, teniendo un valor de significancia de $0,149$ ($p > 0,05$), por lo tanto rechaza la hipótesis alterna. En los estudios elaborados por Fatama y Flores (2020), quienes concluyen que existe una correlación negativa débil en las variables de estrés y la dimensión de relaciones positivas presentando un $Rho = -0,464$. En esta investigación realizada por la autora Salazar en el año 2019, tiene como resultado una relación inversa baja, teniendo así un $Rho = -0,124$. Tomando en cuenta lo expuesto de las diversas investigaciones el autor Castro en el año 2009 refiere que las relaciones positivas busca una apreciación de los aspectos verdaderos del bienestar mental.

Con respecto al objetivo específico busca identificar la relación que existe entre el estrés laboral y autonomía en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021, los resultados evidencian que existe una correlación negativa débil $Rho = -0,275$ con un valor de significancia de $0,021$ ($p < 0,05$), lo cual se acepta la hipótesis alterna. De igual manera en la investigación de Tualombo manifiesta en su objetivo que la dimensión de autonomía presenta una correlación negativa con un $Rho = -0,283$ con un valor de significancia $p < 0,00$ ($p < 0,05$). También existe una investigación de Chávez donde la dimensión de autonomía en su estudio presenta una relación negativa presentando un $Rho = -0,247$ con un valor de significancia de $0,002$ ($p < 0,05$) ya que la significancia es menor. Karasek en su teoría de demanda – control nos menciona que para trabajar en un lugar con alta tensión, se debe tener la habilidad de estar activos, tomar iniciativas, dar mucha productividad y sentirnos capaces de poder realizarlo.

Continuando en el siguiente objetivo específico buscó identificar la relación que existe entre el estrés laboral y dominio de entorno en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021, el cual presenta una correlación negativa débil $Rho = 0,000$, teniendo como valor de significancia $1,000$ ($p > 0,05$), lo cual rechaza la hipótesis alterna general. Se tomó los resultados de la investigación de Bernales y Rinza en el año 2021, donde manifiestan que la variable estrés

laboral y la dimensión dominio de entorno se asemejan que tienen una misma correlación negativa con un $Rho = -0,985$. A sí mismo el estudio realizado por Salazar en el año 2019 a nivel local, evidencia que existe una correlación inversa baja con un $Rho = -0,017$ y un valor de significancia de $0,834$ ($p > 0,05$). Así mismo Carol Ryff en su teoría de bienestar psicológico menciona que cada persona tiene la capacidad de poder manejar de forma más efectiva todo su alrededor.

Luego en el presente objetivo específico desea identificar la relación que existe entre el estrés laboral y propósito en la vida en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021, los resultados evidencian que existe una correlación negativa débil $Rho = -,104$ con un valor de significancia de $0,391$ ($p > 0,05$), lo cual rechaza la hipótesis alterna. Así mismo en la investigación de Chávez en el año 2020, se evidencia en sus resultados que presenta una correlación negativa con un $Rho = -,023$ y un valor de significancia de $0,773$ ($p > 0,05$). También se encontró un resultado similar en los resultados de la investigación de Tualombo en el año 2018 donde manifiestan que en la dimensión no presenta una correlación negativa pero si tienen una correlación débil de $Rho = ,117$. Donde su objetivo es buscar significancia, también se rechaza su hipótesis alterna. En la teoría télica de Diener, Suh, Lucas y Smith nos reafirma que al ingresar a una empresa con objetivos y metas ya establecidas, se logra alcanzar metas personales y encontrar así un propósito para un mayor bienestar.

Así mismo el objetivo específico trata de identificar la relación que existe entre el estrés laboral y crecimiento personal en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima-2021, los resultados evidencian que existe una correlación negativa débil $Rho = -,110$ con un valor de significancia de $0,363$ ($p > 0,05$), lo cual rechaza la hipótesis alterna. En la investigación proyectada por Fatama y Flores en el año 2020 nos evidencia en sus resultados que cuentan con una correlación negativa $Rho = -0,472$. A pesar que no es una correlación débil igualmente se rechaza la hipótesis alterna ya que el nivel de significancia es mayor a $0,05$. En su teoría de Carol Ryff nos menciona que muestras emociones pueden ser negativas como positivas y ello no influiría en nuestro crecimiento para llegar a un mayor bienestar.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Existe una correlación negativa débil $Rho = -,172$ entre las variables de estrés y bienestar psicológico, con un p valor de $0,156$ ($p > 0,05$), por ende que se rechaza la hipótesis alterna.

SEGUNDO: Existe una correlación negativa débil $Rho = -,192$ entre las variable de estrés y la dimensión de auto aceptación, con un p valor de $0,112$ ($p > 0,05$), por ende que se rechaza la hipótesis alterna.

TERCERO: Existe una correlación negativa débil $Rho = -,174$ entre las variable de estrés y la dimensión de relaciones positivas, con un p valor de $0,149$ ($p > 0,05$), por ende que se rechaza la hipótesis alterna.

CUARTO: Existe una correlación negativa débil $Rho = -,275$ ente las variable de estrés y la dimensión de autonomía, así mismo con un p valor de $0,021$ ($p < 0,05$), por ende que se acepta la hipótesis alterna.

QUINTO: Existe una correlación negativa débil $Rho = -,000$ entre las variable de estrés y la dimensión de dominio de entorno, así mismo con un p valor de $1,000$ ($p > 0,05$), por ende que se rechaza la hipótesis alterna.

SEXTO: Existe una correlación negativa débil $Rho = -,104$ entre las variable de estrés y la dimensión de propósito de vida, con un p valor de $0,391$ ($p > 0,05$), por ende que se rechaza la hipótesis alterna.

SÉPTIMO: Existe una correlación negativa débil $Rho = -,110$ entre las variable de estrés y la dimensión de crecimiento personal, con un p valor de $0,363$ ($p > 0,05$), por ende que se rechaza la hipótesis alterna

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Dar a conocer a los trabajadores los resultados de la investigación realizadas, para que así estén atentos ante alguna vulnerabilidad que pueda presentar en su vida laboral.

SEGUNDO: A los profesionales de psicología indagar más sobre el tema investigado de estrés y bienestar psicológico ya que es esencial obtener más información a nivel local y así pueda ayudar a futuras investigaciones de nuestro país para un mayor conocimiento.

TERCERO: Desde el área de recursos humanos ejecutar programas de promoción y prevención a empresas que requieran un mayor bienestar y disminuir un estrés laboral.

CUARTO: Al área de recursos se le recomienda solicitar un psicólogo para que los colaboradores aprendan estrategias y técnicas de relajación para evitar alguna sintomatología de estrés asociado al trabajo.

QUINTO: Se recomienda que los supervisores del área de televentas asistan a un programa sobre concientización del estrés laboral y sus consecuencias, para que pueda haber una mejor gestión interna.

SEXTO: La jefatura del área de televentas deberá brindar todas las herramientas necesarias para que los asesores puedan trabajar armoniosamente.

SÉPTIMO: El área de recursos humanos deberá realizar un seguimiento constante a cada teleoperador, para determinar los niveles y problemas que están asociados a su bienestar psicológico, de tal modo que se puedan trabajar de manera personal y mejorar su calidad de vida.

REFERENCIAS

American Psychologic Association. (2010). Publication Manual American Psychology Association. (6ta. Ed.). London: Author

Bernales, R. y Rinza,A.(2021). Estrés laboral y bienestar psicológico en docentes de una institución educativa estatal de Tarapoto (Tesis para título de Psicología). Recuperada:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59251/Bernales_RRP-Rinza_MAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cannon, W. B. (1929): Bodily Changes in Pain. Hunger. Fear and Cage; an Account of Recents Researchs into the Function of Emotional Excitement. Appleton, New York.

Castro, S. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. Revista interuniversitaria de formación del profesorado, 23(3), 23-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/274/27419066004>.

Comercio (20 de agosto del 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. El comercio. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-malclima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Chávez, E. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince, Lima 2017 (Tesis para título de Psicología). Recuperada
de<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10716/Hern%203%a1ndez%20Malca%20Gabriel%20Fernando.pdf?sequence=1&idAllowed=y>

Delgado, A. & Tejeda, M. (2020). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios latinoamericanos. (Tesis para el título de psicología). Recuperado:https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16343/1/2020_estudiantes_psicologico_bienestar.pdf

- Díaz, A. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Revista Psicothema*, 18(3), 572-577. Recuperado de <http://www.psycothema.com/pdf/3255.pdf>.
- Elosua, P., Mujika, J., Almeida, L. & Hermosilla, D. (2014) Procedimientos analítico-rationales en la adaptación de test. Adaptación al español de la batería de pruebas de razonamiento. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46(2), 117-126
- Fatama, D. y Flores A. (2020) Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú-Arequipa, 2020(Tesis para título de Psicología). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62125/Fatama_GD-Flores_HAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galeano, M. Maria Eumelia (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Fondo Medellín, Colombia. Editorial Universidad EAFIT.
- Hernández, S.R., Fernández, C.C., Baptista, L.P. (2008) *Metodología de la Investigación*, México, Mc Graw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, México, McGraw Hill.
- Ibañez, D. y Yauli, J. (2017). Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche (Tesis de título para Psicología). Recuperada de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5605/PSibpadh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ilquimiche, J. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017 (Tesis para título de Psicología). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3308/Ilquimiche_MJMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karasek, R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q* 1979; 24: 285-309.

- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez-Roca.
- Martínez, M. (2016). Bienestar psicológico en estudiantes de Psicología de primero y segundo año que tienen mascotas comparado con estudiantes que no tienen (Tesis de grado) Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/42/MartinezMarlyn.pdf>
- Mejía et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica Rev Asoc Esp Espec Med Trabó 2019; 28: 204211.
- Merín, R., Cano, A., y Tobal, A. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. Revista de la universidad de Madrid 1(2), 113 - 130. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/230577109>
- Ministerio de Salud (2015). Información de Recursos Humanos en el Sector Salud, Perú <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4559.pdf>
- Moscoso, M. (2009). De la mente a la célula: impacto del estrés en Psiconeuroinmunoendocrinología. Revista de Psicología, 15(2), 143152. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/686/68611924008.pdf>.
- Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. Recuperado de: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-delInvestigacion.pdf>
- Olivo, T. (2017). El estrés laboral y su relación con el bienestar psicológico de los docentes (Tesis para título de Psicología). Recuperada de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25910/2/Tatiana-Alexandra-Olivo-Galarza.pdf>
- Ortiz, J. (2009). Bienestar psicológico de los adultos mayores, su relación con la autoestima y la autoeficacia. Revista Chilena de Ciencia y enfermería, 15(1), 25-31. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3704/370441798004.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Salud laboral: estrés en el lugar de trabajo. World Health Organization. <https://www.who.int/newsroom/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
- Palella, S. y Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.

- Quispe, L. (2019). Afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en el personal de enfermería de un hospital del distrito de Comas, 2019. Tesis para el título de psicología. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36917/Quispe_PLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, R. (2018). Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. Tesis para el título de psicología. Recuperado: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3148/TRAB.SUF.PROF_Rosa%20Elizabeth%20Rosales%20Guevara.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ryan, R. M., Frederick, C. M., Lepes, D., Rubio, N., & Sheldon, K. M. (1997). Intrinsic motivation and exercise adherence. *International Journal of Sport Psychology*, 28, 335-354.
- Ryff, C., y Keyes, L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology* 69(4), 719. Recuperado de <http://psycnet.apa.org/journals/psp/69/4/719>.
- Ryff, D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 10 69. Recuperado de <http://midus.wisc.edu/findings/pdfs/830.pdf>
- Ramírez, T. (2018). Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México (Tesis de licenciamiento). Recuperada de [file:///D:/Descargas/Tesis%2028-05-2018_Tere%20\(1\).pdf](file:///D:/Descargas/Tesis%2028-05-2018_Tere%20(1).pdf)
- Salazar, L. (2019). Estrés laboral y bienestar psicológico en el personal asistencial de salud en un hospital, Pueblo Libre – Lima 2019 (Tesis para título de Psicología). Recuperada de: [file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Salazar_HLY-SD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Salazar_HLY-SD%20(1).pdf)

Tualombo, L. (2018). Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima, Este (Tesis para título de Psicología). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1393/Lenni_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

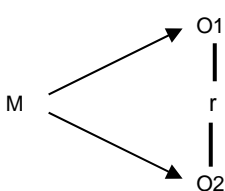
Villalobos, G., Vargas, A., Escobar, J., Jiménez, M., y Rondón, M. A. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateriainstrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Working Time Around the World: Trends in working hours, laws and policies in a global comparative perspective por Shangeon Lee, Deirdre McCann & Jon C. Recuperado de: ISBN 978-92-2-119311-1, OIT, Ginebra.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de las variables

Título: Estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y auto-aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y auto-aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y relaciones positivas en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y autonomía en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y dominio del entorno en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y propósito de vida en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020?, ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y crecimiento personal en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre estrés laboral y auto-aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; identificar la relación entre estrés laboral y relaciones positivas en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; identificar la relación entre estrés laboral y autonomía en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; identificar la relación entre estrés laboral y dominio del entorno en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; identificar la relación entre estrés laboral y propósito de vida en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; identificar la relación entre estrés laboral y crecimiento personal en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020.</p> <p>hipótesis específicas: Existe relación significativa entre estrés laboral y auto-aceptación en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; existe relación significativa entre estrés laboral y relaciones positivas en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; existe relación significativa entre estrés laboral y autonomía en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; existe relación significativa entre estrés laboral y dominio del entorno en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; existe relación significativa entre estrés laboral y propósito de vida en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020; existe una relación significativa entre estrés laboral y crecimiento personal en el área de televentas Gloria de la empresa Experis, Lima-2020.</p>	<p>Técnica Se utilizó la encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión Villalobos (2010)</p> <p>Escala del bienestar psicológico de Ryff. Versión de Díaz (2006).</p>											
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>												
<p>Tipo Es de tipo básica con un enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental – descriptiva, correlacional</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 </pre>	<p>Población Son 100 trabajadores de la empresa Experis</p> <p>Muestra En este estudio se utilizará el 100% de la población.</p>	<table border="1" data-bbox="1288 917 1758 1420"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrés laboral</td> <td>Estrés laboral</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Bienestar Psicológico</td> <td>Auto aceptación</td> </tr> <tr> <td>Relaciones Positivas</td> </tr> <tr> <td>Autonomía</td> </tr> <tr> <td>Dominio del entorno</td> </tr> <tr> <td>Propósito de vida</td> </tr> <tr> <td>Crecimiento personal</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Estrés laboral	Estrés laboral	Bienestar Psicológico	Auto aceptación	Relaciones Positivas	Autonomía	Dominio del entorno	Propósito de vida	Crecimiento personal	
Variables	Dimensiones													
Estrés laboral	Estrés laboral													
Bienestar Psicológico	Auto aceptación													
	Relaciones Positivas													
	Autonomía													
	Dominio del entorno													
	Propósito de vida													
	Crecimiento personal													

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral es el enfrentamiento que puede tener el ser humano ante distintas tensiones y exigencias en el trabajo, poniendo a prueba sus habilidades y conocimientos. Sin embargo, las empresas a futuro logran afectar el bienestar general del colaborador (Villalobos, 2010).	El estrés laboral se medirá a través del cuestionario para la evaluación del estrés, donde se utilizara la versión de Villalobos. Está constituida solo por una dimensión y cuenta con 31 ítems.	Estrés laboral	Problemas físicos	Likert
				Desgaste emocional	
				Sobre carga laboral	
				Hábitos inadecuados	
				Desmotivación laboral	
Bienestar psicológico	El bienestar psicológico refiere que las emociones positivas y negativas, es decir que cada persona puede sentir plena satisfacción y al mismo tiempo experimentar más emociones negativas que positivas ante al mismo tiempo experimentar más emociones negativas que positivas ante situaciones o esfuerzos en alguna labor donde haya tenido dificultades que se tenga que realizar (Ryff, 1995).	El bienestar psicológico se medirá mediante la escala de bienestar de Carol Ryff donde considera 6 dimensiones: Autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito de vida, crecimiento personal. La prueba tiene 39 ítems.	Auto aceptación	Historia personal, Seguridad de sí mismo, Cambiar cosas de uno. Aspectos de personalidad, Logros de vida, Orgullo de sí mismo.	Likert
			Relaciones Positivas	Sentimiento de soledad, Poca comunicación con personas, Aporte de amistades, 20, Poca experimentación con personas de su entorno, Confianza con amistades	
			Autonomía	Expreso libremente mis opiniones, Preocupación por la evaluación de otros, Preocupación por pensamientos de otros, Autoevaluación, Influencia de otros, Confiar en mis propias opiniones, Dificultad de expresar mis opiniones, Sin seguridad en toma de decisiones.	
			Dominio del entorno	Dificultad en la dirección de vida, Satisfacción con el estilo de vida, Responsabilidad con mi estilo de vida, Depresión a las demandas de vida, Eficacia con responsabilidades, Cambios frente a la infelicidad.	
			Propósito de vida	Planes para el futuro, Actitud para los planes, Bienestar frente al pasado y futuro, Satisfacción con mis objetivos, Dirección y objetivos en mi vida, Falta de objetivos.	
			Crecimiento personal	Contante aprendizaje de sí mismo, Ausencia de cambios, Conformismo con los estilos de vida, Tener nuevas experiencias, Poca mejoría personal, Aprobación con el desarrollo personal, Continuos cambios en la vida.	

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Señala con una X la casilla que indique la frecuencia con la que se han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. Malestares Siempre Casi siempre A veces Nunca.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				

15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desganado.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

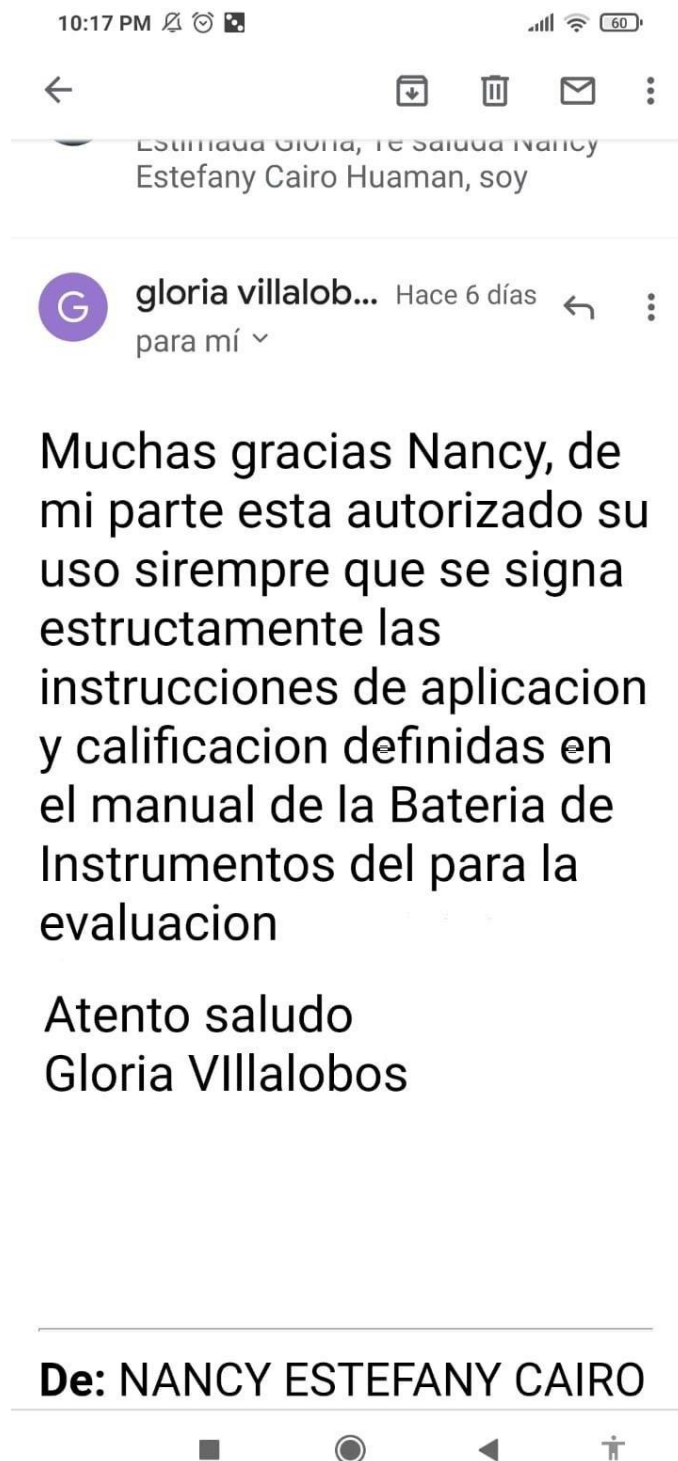
ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF

A continuación se presentan datos generales para que los señale con una X, posteriormente encontrará la escala de Bienestar Psicológico, en la misma encontrará una serie de declaraciones a las que debe usted responder utilizando la puntuación que a continuación se indica, Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en desacuerdo (3), Parcialmente de acuerdo (4), De acuerdo (5) y Completamente de acuerdo (6).

	1	2	3	4	5	6
1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.						
2. A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.						
3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.						
4. Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.						
5. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.						
6. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.						
7. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.						
8. No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.						
9. Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.						
10. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.						
11. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.						
12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.						
13. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.						
14. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.						
15. Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.						
16. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.						
17. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.						
18. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.						

19. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.						
20. Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.						
21. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.						
22. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.						
23. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.						
24. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.						
25. En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida						
26. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de Confianza						
27. Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos						
28. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
29. No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.						
30. Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida.						
31. En su mayor parte, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo.						
32. Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.						
33. A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo						
34. No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está.						
35. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.						
36. Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.						
37. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona						
38. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
39. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.						

Anexo 4: Permiso de Instrumentos



10:16 PM

60



Bernardo Moreno 25 may.



para mí ▾

Apreciada Nancy Estefany,
Tienes la autorización para el uso
academico o aplicado sin
intereses
economicos de las escalas
adaptadas por nuestro equipo de
Bienestar
psicologico.
Espero que sean de tu interes y
provecho
saludos

[Mostrar texto citado](#)

--

Bernardo Moreno-Jiménez
Catedrático emérito
Profesor del Departamento
Psicología Biologica y de la Salud
Facultad de Psicologia
UAM
Ciudad Universitaria de
Cantoblanco



Anexo 5: Validez por juicio de expertos

Juez 1: Katty Juño Príncipe



Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el bienestar psicológico

Escala de bienestar psicológico de Ryff

A continuación se presentan datos generales para que los señale con una X, posteriormente encontrará la escala de Bienestar Psicológico, en la misma encontrará una serie de declaraciones a las que debe usted responder utilizando la puntuación que a continuación se indica, Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en desacuerdo (3), Parcialmente de acuerdo (4), De acuerdo (5) y Completamente de acuerdo (6).

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Relevancia ^a		Claridad ^a		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 : AUTO ACEPTACION								
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.	X		X		X		
2	Reconozco que tengo defectos.	X		X		X		
3	Reconozco que tengo virtudes.	X		X		X		
4	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.	X		X		X		
5	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mi mismo que cambiaría.	X		X		X		
6	En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo.	X		X		X		
7	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RELACIONES POSITIVAS								
8	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.	X		X		X		
9	Puedo confiar en mis amigos.	X		X		X		
10	Mis relaciones amicales son duraderas.	X		X		X		
11	Comprendo con facilidad como la gente se siente.	X		X		X		
12	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.	X		X		X		
13	Mis amigos pueden confiar en mí.	X		X		X		
14	Es importante tener amigos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : AUTONOMIA								
15	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la	X		X		X		



16	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.	X		X		X		
17	Sostengo mis decisiones hasta el final.	X		X		X		
18	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.	X		X		X		
19	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 : DOMINIO DEL ENTORNO								
20	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla.	X		X		X		
21	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles.	X		X		X		
22	Siento que soy víctima de las circunstancias.	X		X		X		
23	Tengo la capacidad de construir mi propio destino.	X		X		X		
24	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.	X		X		X		
25	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.	X		X		X		
26	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: PROPÓSITO DE VIDA								
27	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.	X		X		X		
28	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.	X		X		X		
29	Cuando cumplo una meta, me planteo otra.	X		X		X		
30	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.	X		X		X		
31	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.	X		X		X		
32	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.	X		X		X		
33	Tomo acciones ante las metas que me planteo.	X		X		X		
34	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el estrés
Cuestionario para la evaluación del estrés

Señala con una X la casilla que indique la frecuencia con la que se han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses malestares 1.Siempre 2.Casi siempre 3.A veces 4.Nunca.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 : Estrés							
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	X		X		X		
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, Acidez, problemas digestivos o del colon.	X		X		X		
3	Problemas respiratorios	X		X		X		
4	Dolor de cabeza.	X		X		X		
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	X		X		X		
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	X		X		X		
7	Cambios fuertes de apetito.	X		X		X		
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	X		X		X		
9	Dificultad en las relaciones familiares.	X		X		X		
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	X		X		X		
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.	X		X		X		
12	Sensación de aislamiento y desinterés.	X		X		X		
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	X		X		X		
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	X		X		X		
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo	X		X		X		
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que sería en la vida.	X		X		X		

17	Cansancio, tedio o desgano	X		X		X		
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	X		X		X		
19	Deseo de no asistir al trabajo.	X		X		X		
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	X		X		X		
21	Dificultad para tomar decisiones.	X		X		X		
22	Deseo de cambiar de empleo.	X		X		X		
23	Sentimiento de soledad y miedo.	X		X		X		
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	X		X		X		
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	X		X		X		
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	X		X		X		
27	Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	X		X		X		
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	X		X		X		
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.	X		X		X		
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	X		X		X		
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	X		X		X		

37	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona				X									
38	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo				X									
39	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento				X									

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg: **Katty Marilyn Juño Príncipe** **DNI: 47200085**

Especialidad del validador: **Gestión en talento humano, psicóloga organizacional**

Experiencia del validador: **7 años**

viernes 23 de abril del 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

DIMENSIÓN 6: CRECIMIENTO PERSONAL							
35	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo	X		X		X	
36	Considero que hasta ahora no hay mejoras en mi vida.	X		X		X	
37	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona	X		X			
38	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo	X		X		X	
39	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento	X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Oscar Roberto Reátegui García DNI: 42908592

Especialidad del validador: Psicología Clínica

Experiencia del validador: Mayor a 10 años

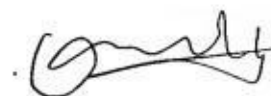
15 de Abril de 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Oscar Roberto Reátegui García
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 17080

Firma del Experto Informante

Juez 3: Joel Sáenz Torres

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el bienestar psicológico

Escala de bienestar psicológico de Ryff

A continuación se presentan datos generales para que los señale con una X, posteriormente encontrará la escala de Bienestar Psicológico, en la misma encontrará una serie de declaraciones a las que debe usted responder utilizando la puntuación que a continuación se indica, Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en desacuerdo (3), Parcialmente de acuerdo (4), De acuerdo (5) y Completamente de acuerdo (6).

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 : AUTO ACEPTACION								
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.	X		X		X		
2	Reconozco que tengo defectos	X		X		X		
3	Reconozco que tengo virtudes	X		X		X		
4	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo	X		X		X		
5	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mi mismo que cambiaría	X		X		X		
6	En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo	X		X		X		
7	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RELACIONES POSITIVAS								
8	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas	X		X		X		
9	Puedo confiar en mis amigos.	X		X		X		
10	Mis relaciones amicales son duraderas	X		X		X		
11	Comprendo con facilidad como la gente se siente	X		X		X		
12	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo	X		X		X		
13	Mis amigos pueden confiar en mí	X		X		X		
14	Es importante tener amigos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : AUTONOMIA								

15	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente	X		X		X		
16	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general	X		X		X		
17	Sostengo mis decisiones hasta el final	X		X		X		
18	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí	X		X		X		
19	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 : DOMINIO DEL ENTORNO								
20	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla	X		X		X		
21	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles	X		X		X		
22	Siento que soy víctima de las circunstancias	X		X		X		
23	Tengo la capacidad de construir mi propio destino	X		X		X		
24	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo	X		X		X		
25	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria	X		X		X		
26	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 : PROPÓSITO DE VIDA								
27	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad	X		X		X		
28	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo	X		X		X		
29	Cuando cumpla una meta, me planteo otra	X		X		X		
30	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí	X		X		X		
31	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.	X		X		X		
32	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro	X		X		X		
33	Tomo acciones ante las metas que me planteo	X		X		X		
34	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el estrés
Cuestionario para la evaluación del estrés

Señala con una X la casilla que indique la frecuencia con la que se han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses malestares 1.Siempre 2.Casi siempre 3.A veces 4.Nunca.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 : Estrés							
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	X		X		X		
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	X		X		X		
3	Problemas respiratorios	X		X		X		
4	Dolores de cabeza.	X		X		X		
5	Problemas del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	X		X		X		
6	Problemas en el pecho o problemas cardíacos.	X		X		X		
7	Cambios fuertes del apetito.	X		X		X		
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	X		X		X		
9	Dificultad en las relaciones familiares.	X		X		X		
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	X		X		X		
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.	X		X		X		
12	Sensación de aislamiento y desinterés.	X		X		X		
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	X		X		X		
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	X		X		X		
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo	X		X		X		

16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	X		X		X		
17	Sentimiento de aburrimiento, tedio o desgano	X		X		X		
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	X		X		X		
19	Deseo de no asistir al trabajo.	X		X		X		
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	X		X		X		
21	Dificultad para tomar decisiones.	X		X		X		
22	Deseo de cambiar de empleo.	X		X		X		
23	Sentimiento de soledad y miedo.	X		X		X		
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	X		X		X		
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	X		X		X		
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	X		X		X		
27	Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	X		X		X		
28	Consumo excesivo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	X		X		X		
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.	X		X		X		
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	X		X		X		
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	X		X		X		

DIMENSION 5: PROPOSITO DE VIDA							
27	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad	X		X		X	
28	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo	X		X		X	
29	Cuando cumpla una meta, me planteo otra	X		X		X	
30	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí	X		X		X	
31	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.	X		X		X	
32	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro	X		X		X	
33	Tomo acciones ante las metas que me planteo	X		X		X	
34	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida	X		X		X	
DIMENSION 6: CRECIMIENTO PERSONAL							
35	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo	X		X		X	
36	Considero que hasta ahora no hay mejoras en mi vida.	X		X		X	
37	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona	X		X XX			
38	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo	X		X		X	
39	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento	X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Joe Sáenz Torres DNI: 43570221


Especialidad del validador: Evaluación psicológica, psicólogo clínico

miércoles 14 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mg. Joe J. Sáenz Torres
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 22210

Firma del Experto Informante

Juez 4: Lucia Murillo Martínez



Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el estrés

Cuestionario para la evaluación del estrés

Señala con una X la casilla que indique la frecuencia con la que se han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses malestares 1.Siempre 2.Casi siempre 3.A veces 4.Nunca.

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al constructo.

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 : Estrés							
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	X		X		X		
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	X		X		X		
3	Problemas respiratorios	X		X		X		
4	Dolores de cabeza.	X		X		X		
5	Problemas del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	X		X		X		
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	X		X		X		
7	Cambios fuertes del apetito.	X		X		X		
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	X		X		X		
9	Dificultad en las relaciones familiares.	X		X		X		
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	X		X		X		
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.	X		X		X		
12	Sensación de aislamiento y desinterés.	X		X		X		
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	X		X		X		



14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	X		X		X		
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo	X		X		X		
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	X		X		X		
17	Aburrimiento, tedio o desgano	X		X		X		
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	X		X		X		
19	Deseo de no asistir al trabajo.	X		X		X		
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	X		X		X		
21	Dificultad para tomar decisiones.	X		X		X		
22	Deseo de cambiar de empleo.	X		X		X		
23	Sentimiento de soledad y miedo.	X		X		X		
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	X		X		X		
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	X		X		X		
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	X		X		X		
27	Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	X		X		X		
28	Consumo excesivo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	X		X		X		
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.	X		X		X		
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	X		X		X		
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el bienestar psicológico
Escala de bienestar psicológico de Ryff

A continuación se presentan datos generales para que los señale con una X, posteriormente encontrará la escala de Bienestar Psicológico, en la misma encontrará una serie de declaraciones a las que debe usted responder utilizando la puntuación que a continuación se indica, Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en desacuerdo (3), Parcialmente de acuerdo (4), De acuerdo (5) y Completamente de acuerdo (6).

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 : AUTO ACEPTACION								
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.	X		X		X		
2	Reconozco que tengo defectos	X		X		X		
3	Reconozco que tengo virtudes	X		X		X		
4	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo	X		X		X		
5	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mi mismo que cambiaría	X		X		X		
6	En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo	X		X		X		
7	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RELACIONES POSITIVAS								
8	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas	X		X		X		
9	Puedo confiar en mis amigos.	X		X		X		
10	Mis relaciones amicales son duraderas	X		X		X		
11	Comprendo con facilidad como la gente se siente	X		X		X		

12	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo	X		X		X		
13	Mis amigos pueden confiar en mí	X		X		X		
14	Es importante tener amigos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : AUTONOMIA								
15	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente	X		X		X		
16	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general	X		X		X		
17	Sostengo mis decisiones hasta el final	X		X		X		
18	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí	X		X		X		
19	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 : DOMINIO DEL ENTORNO								
20	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla	X		X		X		
21	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles	X		X		X		
22	Siento que soy víctima de las circunstancias	X		X		X		
23	Tengo la capacidad de construir mi propio destino	X		X		X		
24	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo	X		X		X		
25	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria	X		X		X		
26	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto	X		X		X		

36	Considero que hasta ahora no hay mejoras en mi vida.	X		X		X	
37	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona	X		X		X	
38	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo	X		X		X	
39	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento	X		X		X	

Observaciones: Es importante revisar el inventario de estrés, hay algunos ítems que podrían ser más claros.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lucía Murillo Martínez

DNI: 47483824

Especialidad del validador: Psicóloga clínica, especializada en terapia familiar y de pareja

Experiencia del validador: área de salud mental.

27 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Juez 5: Raúl Villanueva Gastelú

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el bienestar psicológico

Escala de bienestar psicológico de Ryff

A continuación se presentan datos generales para que los señale con una X, posteriormente encontrará la escala de Bienestar Psicológico, en la misma encontrará una serie de declaraciones a las que debe usted responder utilizando la puntuación que a continuación se indica, Completamente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Parcialmente en desacuerdo (3), Parcialmente de acuerdo (4), De acuerdo (5) y Completamente de acuerdo (6).

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1 : AUTO ACEPTACION								
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.	X		X		X		
2	Reconozco que tengo defectos	X		X		X		
3	Reconozco que tengo virtudes	X		X		X		
4	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo	X		X		X		
5	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría	X		X		X		
6	En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo	X		X		X		
7	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : RELACIONES POSITIVAS								
8	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas	X		X		X		
9	Puedo confiar en mis amigos.	X		X		X		
10	Mis relaciones amicales son duraderas	X		X		X		
11	Comprendo con facilidad como la gente se siente	X		X		X		
12	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo	X		X		X		
13	Mis amigos pueden confiar en mí	X		X		X		
14	Es importante tener amigos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : AUTONOMÍA								

15	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente	X		X		X		
16	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general	X		X		X		
17	Sostengo mis decisiones hasta el final	X		X		X		
18	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí	X		X		X		
19	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 : DOMINIO DEL ENTORNO								
20	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla	X		X		X		
21	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles	X		X		X		
22	Siento que soy víctima de las circunstancias	X		X		X		
23	Tengo la capacidad de construir mi propio destino	X		X		X		
24	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo	X		X		X		
24	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria	X		X		X		
26	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 : PROPÓSITO DE VIDA								
27	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad	X		X		X		
28	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo	X		X		X		
29	Cuando cumpla una meta, me planteo otra	X		X		X		
30	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí	X		X		X		
31	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.	X		X		X		
32	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro	X		X		X		
33	Tomo acciones ante las metas que me planteo	X		X		X		
34	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida	X		X		X		
DIMENSIÓN 6 : CRECIMIENTO PERSONAL								
35	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo	X		X		X		

Certificado de validez de contenido del Instrumento que mide el estrés
Cuestionario para la evaluación del estrés

Señala con una X la casilla que indique la frecuencia con la que se han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses. 1.Siempre 2.Casi siempre 3.A veces 4.Nunca.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Ítem N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1 : Estrés							
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	X		X		X		
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	X		X			X	Se puede agrupar como malestar y problemas digestivos.
3	Problemas respiratorios	X		X			X	Es muy general, es necesario ser más específico a lo que se refiere con problemas respiratorios.
4	Dolor de cabeza.	X		X			X	Se puede incluir en el primer ítem
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	X		X		X		
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	X		X		X		
7	Cambios fuertes del apetito.	X		X			X	Puede omitirse la palabra fuerte, es ya claro el mensaje.
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	X		X		X		
9	Dificultad en las relaciones familiares.	X		X		X		
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	X		X		X		
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.	X		X			X	Se puede parafrasear: dificultad al vincularse con otro.
12	Sensación de aislamiento y desinterés.	X		X		X		

13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	X		X			X	Ojo, la sobrecarga no es un sentimiento. Puedes reemplazarlo por percepción o sensación.
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	X		X		X		
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo	X		X		X		
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	X		X		X		
17	Cansancio, tedio o desgano	X		X		X		
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	X		X		X		
19	Deseo de no asistir al trabajo.	X		X		X		
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	X		X		X		
21	Dificultad para tomar decisiones.	X		X		X		
22	Deseo de cambiar de empleo.	X		X		X		
23	Sentimiento de soledad y miedo.	X		X		X		
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	X		X			X	La irritabilidad no es un sentimiento. Puedes hacer referencia directamente a la irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	X		X		X		
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	X		X		X		
27	Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	X		X		X		
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	X		X		X		
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.	X		X			X	Nuevamente, puedes sustituir la palabra sentimiento por percepción o sensación.
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	X		X		X		
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	X		X		X		

DIMENSIÓN 6: CRECIMIENTO PERSONAL							
35	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo	X		X		X	
36	Considero que hasta ahora no hay mejoras en mi vida.	X		X		X	
37	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona	X		X			
38	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo	X		X		X	
39	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento	X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Villanueva Gastelú, Raúl

DNI: 06681914

Especialidad del validador: Estadístico- Metodólogo.

Experiencia del validador: Docencia en la UCV, desde 9 años

Lima, 26 de Abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 7: Constancia de aplicación



“AÑO DEL BIENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 26 de agosto de 2021

JOSÉ LÁZARO COTRINA REYES
Jefe de Operaciones del Área de Televentas de Gloria

Presente. -

Las estudiantes de la Escuela Profesional de Psicología Cairo Huaman Nancy Estefany y Vásquez Mendoza Paola de la Universidad "César Vallejo" de la ciudad Tarapoto ha desarrollado el Proyecto de Investigación para Título de Tesis denominado " Estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland, Lima - 2021; aplicando los instrumentos de recolección de datos con los trabajadores del área de televentas glorias en:


- Escala de bienestar psicológico de Ryff.
- Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión Villalobos (2010)

Los instrumentos aplicados fueron en las siguientes fechas:

- 18 de mayo de 2021
- 21 de mayo de 2021

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para usos y fines que crea conveniente.

Atentamente



José Lázaro Cotrina Reyes
Jefe de operaciones del área de televentas de Gloria
Jose Cotrina Reyes
DNI 41821011



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CAIRO HUAMAN NANCY ESTEFANY, VASQUEZ MENDOZA PAOLA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN EL ÁREA DE TELEVENTAS GLORIA DE LA EMPRESA SALES LAND, LIMA-2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CAIRO HUAMAN NANCY ESTEFANY DNI: 72767672 ORCID 0000-0002-3300-2518	Firmado digitalmente por: NACAIRO el 09-09-2021 00:37:37
VASQUEZ MENDOZA PAOLA DNI: 76781889 ORCID 0000-0003-4281-6625	Firmado digitalmente por: PVASQUEZM1 el 09-09- 2021 00:36:48

Código documento Trilce: INV - 0440188