



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Percepción global de estrés y salud general en trabajadores de
una empresa privada de telecomunicaciones de Ate-Lima,
2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Aylas Celso, Katherine Jeribel (orcid.org/0000-0001-7449-2544)

Carrero Gonzales, Ediza (orcid.org/0000-0001-8586-1245)

ASESORA:

Mgrt. Padilla Carrasco, Lily Margarita (orcid.org/0000-0001-8032-5582)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a nuestros familiares, por ser nuestro apoyo a lo largo de esta carrera, aportando a nuestra formación personal y profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, a nuestra familia, por brindarnos la oportunidad de formarnos en esta universidad y ser el apoyo constante.

A la profesora que con su experiencia, conocimientos y orientación hemos podido desarrollar este estudio.

	Índice de contenidos	Pág.
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Índice de contenido		iv
Índice de tablas		v
Resumen		vi
Abstrac		vii
I. INTRODUCCIÓN		1
II. MARCO TEÓRICO		4
III. METODOLOGÍA		9
3.1. Tipo y diseño de investigación		9
3.2. Variables y operacionalización		9
3.3. Población.		10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.		10
3.5. Procedimiento		11
3.6. Método de análisis de datos		12
3.7. Aspectos éticos		12
IV. RESULTADOS		13
V. DISCUSIÓN		18
VI. CONCLUSIONES		22
VII. RECOMENDACIONES		23
REFERENCIA		24
ANEXOS		30

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1: Correlación entre percepción global de estrés y salud general.	13
Tabla 2: Correlación entre eustrés y salud general.	14
Tabla 3: Correlación entre distrés y salud general.	15
Tabla 4: Análisis descriptivo de frecuencia porcentuales de los niveles de percepción global de estrés.	16
Tabla 5: Análisis descriptivo de frecuencia porcentuales de los niveles de salud general.	17

Resumen

Esta investigación plantea como objetivo general determinar la relación entre percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Ate. Dicho estudio fue de tipo básica, de nivel correlacional, no experimental y transversal. La población fue compuesta por 200 colaboradores de 18 años a más. La recolección de datos se obtuvo mediante la escala de percepción global de estrés de Guzmán y Reyes (2018) y salud general (GHQ-12) por Chávez (2022). Se obtuvo como resultados, correlación directa baja ($p < .000$), ($r = -.317$) entre percepción global de estrés y salud general; correlación directa baja ($p < .000$), ($r = -.311$) entre la dimensión de Eustrés y salud general. Asimismo, se encontró correlación directa muy baja ($p < .007$), ($r = -.190$) en la segunda dimensión de distrés y salud general. Por otro lado, se identificaron los niveles de percepción global de estrés resaltando la prevalencia del nivel moderado en un 77% y en cuanto al nivel de salud general prevalece el nivel moderado en un 75%. Como conclusión, existe una relación directa baja entre las variables de estudio, se entiende que los colaboradores cuando están estresados probablemente presenten problemas en su salud presentando dolores de cabeza, frustración y ansiedad.

Palabras clave: Colaboradores, estrés, distrés, eustrés, salud general.

Abstract

This investigation has as a general objective to determine the relationship between global perception of stress and general health in workers of a private telecommunications company in Ate. This study was basic, correlational, non-experimental and cross-sectional. The population was made up of 200 employees aged 18 and over. Data collection was obtained using the global perception of stress scale by Guzmán and Reyes (2018) and general health (GHQ-12) by Chávez (2022). The results obtained were a low direct correlation (.000), ($\rho=.317$) between global perception of stress and general health; low direct correlation (.000), ($\rho=.311$) between the Eustress dimension and general health. Likewise, a very low direct correlation was found (.007), ($\rho=.190$) in the second dimension of distress and general health. On the other hand, the levels of global perception of stress were identified, highlighting the prevalence of the moderate level in 77% and in terms of the level of general health, the medium level prevails in 75%. In conclusion, there is a low direct relationship between the study variables, it is understood that when employees are stressed they have health problems causing headaches, frustration and anxiety.

Keywords: collaborators, stress, distress, eustress, general health

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las comunicaciones virtuales y el desarrollo tecnológico han impuesto condiciones y retos al trabajador. Es así que el trabajador tiene dificultades en afrontar las exigencias presentando un estrés negativo (distrés). Sin embargo, hay otro grupo de trabajadores que las presiones los motiva a alcanzar sus metas mejorando la productividad en las organizaciones (eustrés). (Gallego et al. 2018).

Las empresas debido al estrés, ansiedad y depresión han tenido una pérdida de productividad de 1 billón de dólares anuales; es decir que cada año se pierden 12 mil millones de días de labor en el mundo debido al estrés, depresión y ansiedad (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019) y en cuanto a la salud el 15% de adultos que trabajan indican que tienen un trastorno mental. Siendo una disfunción de la cognición, comportamiento o regulación emocional, asociándose a una discapacidad funcional o angustia (OMS 2022).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), a nivel mundial 40 millones de trabajadores están padeciendo de estrés laboral; producto del aumento de la competencia, las mayores expectativas laborales y las largas horas de trabajo, pero, solo un 26% de las organizaciones europeas han tomado algunas alternativas para disminuirlo como: Interacciones entre colaboradores, tiempo de esparcimiento. Así mismo la (OMS, 2016). Presenta cifras alarmantes indicando que el 15% de adultos que trabajan tienen un trastorno mental.

Según la (OMS, 2022). El trabajo es un medio por el cual surgen problemas entre trabajadores. Lo cual afecta negativamente a la salud mental. (OPS, 2022). El 15% de las personas que laboral experimentaron un trastorno mental, el 22% evidencio síntomas depresivos y entre el 5 y 15 % tuvo intento de suicidio. Según Info Capital Humano (2022). Refiere que en Estados Unidos el 80% de los colaboradores en su trabajo tienen un nivel alto de estrés. Esto es producto de los bajos salarios o la falta de recursos para cumplir con las responsabilidades. Cuyas consecuencias de estas exigencias pueden conducir a problemas más graves:

fisiológico y cognitivo. Así mismo se confirmó que afectó a los colaboradores en Colombia en su salud mental con un incremento del 30% de ansiedad y depresión.

El ministerio de economía y finanzas del Perú, (2019). Informan que las personas que laboran como operadoras presentan distrés (estrés negativo) ya que existe una preocupación asociada al exceso de llamadas y al no recibir respuestas inmediatas; aspectos que generaban molestias también era la demora en los cambios de turnos. Las formas de afrontar este problema es la desconexión del trabajo y círculos cercanos. También se abstienen de contar que laboran en una empresa de telecomunicaciones.

También, el Instituto Nacional de Salud Mental en el Perú (2022). Sugiere que el 57,2 % en Lima Metropolitana los habitantes sufren un nivel moderado de estrés en sus centros de trabajo, principalmente causado por la pandemia y las distintas dificultades en su salud, por ende, los problemas económicos o familiares que trajo consigo, así como efectos en la salud física.

En cuanto al establecimiento de estudio se reporta que en la empresa de telecomunicaciones los colaboradores que trabajan de manera remota están presentando un alto grado de distrés ya que tienen altas demandas de trabajo: se exceden en sus horas laborables, tienen cargas excesivas de llamadas y un ritmo de trabajo acelerado porque están en constante comunicación con los clientes y personal a cargo, estos problemas repercuten a nivel individual, social y familiar afectando física y psicológicamente en los trabajadores, haciendo que padezcan ansiedad y depresión.

La presente investigación pretende indagar ¿Cuál es la relación entre percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones Ate- Lima, 2023?

Esta investigación se justifica a nivel teórico para indagar estudios realizados sobre las variables de percepción global de estrés y salud general; así mismo corroborar si hay relación entre ellas. Contribuyendo al fortalecimiento de la teoría e información adicional para facilitar futuras investigaciones. Así mismo tiene relevancia social ya que según los resultados en las investigaciones de esta problemática; se podrá realizar programas de prevención o talleres que ayuden a

los trabajadores a resolver y enfrentar este problema y cumplir con la Ley 30947 que indica que se debe priorizar el bienestar individual y proteger la salud mental del trabajador sobre los intereses laborales.

Para dicho estudio se planteó como objetivo principal determinar la relación entre percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones Ate-Lima, 2023. Siendo los objetivos específicos determinar la relación entre eustrés y salud general, determinar la relación entre distrés y salud general. Finalmente, como objetivos descriptivos identificar el nivel de percepción global de estrés y salud general.

Por consiguiente, se planteó las hipótesis: H1: Existe una relación entre percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones Ate- Lima, 2023 y H0: Existe una relación entre percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones Ate- Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Taruchaín et. al. (2020). Realizaron un estudio y objetivo fue determinar el bienestar psicológico y estrés laboral en colaboradores sin profesión de la ciudad Ambato, utilizaron el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12. Fue un estudio descriptivo con corte transversal. Tuvo el apoyo de 280 colaboradores sin profesión de distintos centros dedicados al comercio el 40% de varones, el 60% de mujeres, el 61% informaron niveles de estrés laboral muy altos, mientras que, en la escala de salud mental, la mayoría lo calificó como muy bajo el 59%. Como conclusión el estrés afecta a los individuos, sin tener en cuenta la edad, estado civil, sexo, nivel educativo y socioeconómico, ya que todos se ven afectados por circunstancias externas e internas.

Alvarado et al. (2021). Realizaron un estudio para evaluar su salud mental de los colaboradores de salud y sus factores asociados durante la pandemia en Chile; fue un estudio transversal en la que se obtiene como resultado que el 75% eran profesionales y el 48% trabajaba en un hospital. El 59 % de los encuestados tenía riesgo de enfermedad mental, y el 73% tenía síntomas de depresión. Se encontraron correlaciones significativas con el género, el lugar de trabajo y cualquier experiencia significativa durante la pandemia. El 51% informó necesitar apoyo de salud mental, de los cuales el 38% recibió apoyo.

De la misma forma, Noroña et al. (2021). Realizó un estudio en Ecuador con una población de 60 colaboradores de cooperativas de ahorros; con el fin de determinar la afectación del estrés laboral en su salud general de los colaboradores administrativos, tuvo un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. Se encontraron como hallazgos síntomas fisiológicos, ansiedad e insomnio; las personas que estuvieron expuestas al estrés presentaron daños fisiológicos. Teniendo como resultado que el 18,3% presentaron síntomas psicósomáticos padeciendo dolencias físicas, el 20% con ansiedad e insomnio y el 3,3 % con depresión. Concluyendo que los orígenes de los problemas en su salud de los colaboradores es el estrés en dicha cooperativa.

Vargas et al., (2021). Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial y salud mental entre trabajadores textiles. Su estudio fue no experimental, transversal, descriptivo y relacional, fueron 652 participantes. Más del 87% no presentó dificultades, el 2% presenta riesgos suicidas, solo 83 trabajadores requirieron atención psicológica por cambios psicosociales significativos, que incluyen síntomas de ansiedad, disfunción social, angustia y depresión. En general, se necesita intervención correctiva o derivación a enfermería especializada, acciones preventivas e información sobre salud mental y salud organizacional.

Gutiérrez et al. (2022). Realizaron un estudio en Colombia para analizar la autoevaluación de las condiciones generales de salud, estrés y trabajo social de 215 enfermeros y profesionales del Hospital de Colombia. Su metodología fue cuantitativa y de nivel descriptivo. Como resultado se obtuvo que el 32,1% dijo estar estresado y el 55,8% dijo estar mal de salud. En conclusión, los más estresantes fueron: mujeres de 18 a 26 años, divorciadas, viviendo con familia o pareja.

Por otro lado, Velásquez, E. (2022). También realizaron una investigación en México con el fin de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los coordinadores de servicios institucionales en Magdalena en entidades financieras. Dicha investigación fue descriptiva, correlacional y cuantitativa. Se concluyó que se identificó 4 casos de problemas de estrés en los colaboradores, lo cual tuvo impacto negativo en el rendimiento laboral, obtuvo que el 23% de los promotores tenía un nivel de estrés bajo, el 57% tenía un trabajo moderadamente estresante y el 20% tenía un nivel de estrés alto; La conclusión fue que las consecuencias afectan la productividad de cada agencia en la que opera la empresa.

Becerra et al. (2021). Hicieron una investigación para determinar la relación entre el estrés laboral y la salud mental en trabajadores de la salud en el contexto de una pandemia. Fue una investigación de tipo transversal y analítico donde obtuvieron como resultado 51,7% tenía mal su salud mental, 45,5% tenía disforia general y el 59,4 disforia social, concluyendo que los problemas de salud mental son altos en los profesionales de la salud.

Asimismo, Urpeque-García R. y Cortez-Vidal M.S (2022). Hizo un estudio donde buscó determinar la salud mental en relación al sexo, especialidad, estado civil y áreas hospitalarias en colaboradores de salud expuestos al COVID-19. Su estudio fue un diseño no experimental, transversal y descriptivo en la que tuvo como resultado que el 34 % de los encuestados informaron problemas de salud mental, de las cuales el 15,6% presentaron trastornos de ansiedad, con problemas psicosomáticos el 9 % y con depresión el 3,3 %. De manera similar, las mujeres informaron tener ansiedad representando un 13 %, los solteros un 7 %, el personal técnico de enfermería 4 % y colaboradores en hospitalización con un 6%. Llegando a la conclusión que la salud mental de los colaboradores se reflejó en indicadores de disfunción social, ansiedad y depresión con un impacto emocional potencial en los dominios de su vida.

Finalmente, Serván y Verástegui (2021). Reportó un estudio sobre los efectos del estrés en el desempeño de los empleados. Su población fue de 92 colaboradores; su estudio fue no experimental, transversal, utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Por el cual tuvo como resultado que el 44.6% de colaboradores administrativos se encontraban en bajo nivel de estrés, el 55.4% se encontraban en nivel medio de estrés; en dicho estudio se observó que el 32.6% de mujeres tienen un nivel bajo de estrés, el 42.4% en un nivel medio. Por otro lado, el 12% de sexo masculino presentan un nivel bajo y un 13% presentan un nivel medio de estrés. Se pudo determinar que el estrés no afecta en la productividad del personal administrativo.

La percepción global del estrés es la respuesta adaptativa de una persona. Esto a menudo se manifiesta como la necesidad de adaptarse a situaciones nuevas o desconocidas. (Trianes et al., 2012). En cuanto a los tipos estas son: El distrés es el aspecto negativo, la falta de habilidad para manejar situaciones estresores (control de emociones).

Como también, para García (1997) el distrés es la dificultad que tiene el individuo para responder ante las exigencias que se presentan y esto repercute en su salud produciendo dolores de cabeza, aumento o pérdida de peso, aislamiento social, conductas impulsivas y falta de compromiso ante su trabajo. Así mismo para Selye (1974) el distrés es cuando sus habilidades y actitudes de la persona son

afectadas por circunstancias externas o internas, haciendo que se sientan presionados y emocionalmente inestables, no pueden brindar soluciones en la que se les dificulta vivir en el presente, tienden a sentirse tristes, a sentirse fracasados y están expuestos y vulnerables a cualquier tipo de enfermedades.

Así mismo, el distrés está relacionado con el control de emociones que según Vivas et. al (2007). Define al control de emociones como una habilidad y manejo adecuado de las emociones, se refiere a saber regularlas, manejarlas, con esto las personas pueden hacerse cargo de diferentes situaciones, de sus decisiones y sobre todo a tener control en sus acciones, hasta lograr tener un equilibrio para su bienestar y su autonomía.

Por otro lado, Colli et al., (2019). Refiere que el eustrés es definido como estado de conciencia en el que los pensamientos, sentimientos y emociones crean un efecto general de satisfacción, alegría y energía vital (autoconfianza). Así mismo Acosta (2011) hace mención que el eustrés permite al individuo actuar de una manera correcta, adaptarse a diferentes circunstancias, a realizar las actividades encomendadas, haciendo uso de sus habilidades o recursos para enfrentar los conflictos o adversidades y buscando soluciones.

También Otero (2012) refiere que las personas con eustrés se sienten felices y satisfechas con ellos mismos, son personas que a pesar de las circunstancias u obstáculos han podido cumplir con sus metas u objetivos propuestos, constantemente se automotivan, siempre quieren ser exitosos, se inspiran a crecer profesionalmente como también personalmente, resaltando en su desempeño diario motivan consigo mismas a alcanzar el y gozando de una salud física y psicológica.

Así también, el eustrés está asociado con la autoconfianza que Según James (2001). Refiere que la autoconfianza es una emoción que hace que ser humano se sienta seguro de si mismo, abierto a cualquier propuesta o actividad y siempre tiende a cumplir sus objetivos y se enfrenta a nuevos retos.

A continuación, se presenta la base teórica que sustenta la investigación. Lazarus y Folkman (1986). El estrés es la relación que hay entre el individuo y el contexto en el que se encuentra, es el trabajo repetido conductualmente y

cognitivamente para realizar actividades específicas ya sean internas o externas; las cuales son determinadas como desbordantes para el individuo. Ocurre cuando una persona evalúa los eventos como abrumadores y su bienestar personal pone en riesgo y la evaluación cognitiva de la persona. En tal sentido también Yasbek (2004) hace referencia que el estrés es muy dañino porque provoca en la persona un deterioro completo de la salud física y psicológica. En paralelo, para Melgoza (1995) es la manera o forma cómo la persona responde tanto física y psicológicamente ante las adversidades o tareas que experimenta en su ambiente.

De la misma forma se define la segunda variable salud general: Donde la OMS en el (2022). Refiere que la salud mental o general es un estado de satisfacción que hace que cada persona desarrollar su potencial, enfrentar los desafíos comunes de la vida, trabajar productivamente y contribuir a sus comunidades, es de vital importancia en el desarrollo de la vida.

Por consiguiente, en relación a las dimensiones de salud general para Villa, et al., (2013). La disfunción social es la inadecuada autoevaluación para hacer frente a asuntos personales, afrontar las preocupaciones y para tomar decisiones (Ansiedad y depresión). Asimismo, la disforia general afecta la cognición, la motivación y cambios en la persona en el estado emocional y físico. (Habilidades de afrontamiento).

La salud mental es un estado completo de bienestar, donde la persona es consciente de sus fortalezas y tiene la capacidad de hacer frente las presiones diarias, laborar de manera fructífera y eficaz para que aporte a la comunidad. (OMS, 2016). También, es la aptitud de la persona a ser proactivo en cualquier actividad que se desarrolle, a valorarse y valorar a los demás. (Cabanyes 2015). Así mismo cada persona hace uso de sus habilidades para que pueda resolver situaciones que le crean tensión. (Cabanyes y Monge 2017). De la misma forma,

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

El estudio fue de tipo básica, se considera que este es el caso cuando el propósito de la investigación es adquirir sistemáticamente nuevos conocimientos sobre la realidad. (Arias y Covinos, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental al no realizar manipulación de variables. básicamente se basa en observar los fenómenos que ocurre en el contexto. Así mismo, es de corte transversal porque se realiza en un momento determinado para analizar el fenómeno que está ocurriendo actualmente. (Arias, 2020). Por ende, es de nivel descriptivo-correlacional ya que su propósito es evaluar la relación que existe entre dos o más variables, categorías o conceptos. (Arias y Covinos, 2021).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Percepción de estrés.

Definición conceptual: El estrés hace referencia a la relación que hay entre la persona y el contexto en el que se encuentra, ocurre cuando una persona evalúa los eventos como abrumadores y pone en riesgo su bienestar personal. (Lazarus y Folkman, 1986).

Definición operacional: En cuanto a la medición de variable será por medio de la escala de percepción de estrés, instrumento de 13 ítems compuestos por 2 dimensiones, eustrés y distrés que al sumar los puntajes se obtendrán niveles: bajo, moderado y alto.

Indicadores: Distrés: Control de emociones – Eustrés: Autoconfianza.

Escala de medición: Ordinal.

3.2.2. Variable 2: Salud General.

Definición conceptual: Define a la salud mental como un estado completo de bienestar, donde la persona es consciente de sus fortalezas y tiene la capacidad de hacer frente las presiones diarias, laborar de manera fructífera y eficaz para que aporte a la comunidad. (OMS, 2016).

Definición operacional: La medición de la variable fue a través de la escala de salud General, un instrumento de 12 ítems compuestos por 2 dimensiones, disforia general y disfunción social, que de acuerdo a la sumatoria de puntajes se obtienen niveles: bajo, moderado y alto.

Indicadores: Dimensión disforia general: Ansiedad y depresión – Disfunción social: habilidades de afrontamiento.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población.

3.3.1. Población: Con respecto al estudio fueron trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones, siendo un total de 200 colaboradores y se trabajará con toda la población. Según Martínez y Díaz (2016). Es un estudio censal se trabajará con la totalidad de los miembros con una característica determinada.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores del sexo masculino y femenino.
- Trabajadores mayores de 18 años en adelante.
- Trabajadores que se encuentren en el momento de la aplicación de los cuestionarios.
- Trabajadores que laboren en la empresa de telecomunicaciones.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que sean menores de 18 años.
- Colaboradores que no deseen participar en el presente estudio.
- Trabajadores que no se encuentren laborando en la empresa.
- Los instrumentos que no se han llenado de manera óptima, será dificultoso realizar su calificación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación la encuesta, se utilizó como técnica por el cual se hizo la recaudación de datos, Según Cisneros (2022). Las encuestas son el método de recopilación de datos más utilizado.

El instrumento a aplicar fue la escala de Percepción global de estrés. Adaptado por Guzmán y Reyes (2018). Contiene 13 ítems y mide 2 dimensiones: Eustrés y distrés; su administración es de manera individual y colectiva a mujeres y hombres superiores de 16 años sin límite de tiempo. Esta escala cuenta la validez de contenido con un alfa de Cronbach de 0.812. Asimismo, en la escala original se evidenciaron coeficientes alfa de Cronbach de .84.

Y como segundo instrumento se usó la escala de Salud General. Adaptado por Chávez et. al., (2022). Contiene 12 ítems y mide 2 dimensiones: Disforia general y disfunción social; su administración es de manera individual y colectiva a hombres y mujeres mayores de 18 años de edad sin límite de tiempo. Esta escala cuenta con la validez de contenido 0.853. Asimismo, en la escala original se evidenciaron coeficientes alfa de Cronbach 0.89.

3.5. Procedimiento

Primero se solicitó la autorización del gerente de la empresa, con el fin de informar sobre los objetivos del estudio a realizar, posterior a obtener la autorización del gerente se coordinó las fechas de aplicación del instrumento.

En seguida se procedió a la elaboración del google formulario drive, para adjuntar todos los ítems de las dos variables junto con el consentimiento informado, supervisado y autorizado por la asesora, para la aplicación virtual con el fin de recoger los datos y corroborar la confiabilidad de una variable.

Seguidamente se aplicó los instrumentos para la obtención de resultados de las variables de estudio de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas, finalmente se concluyó con el informe final de la investigación para dicha sustentación.

3.6. Método de análisis de datos

Recabado los datos, se realizaron las entradas pertinentes en la base, primero codificadas y tabuladas en el programa de excel, después a la estadística SPSS para analizar y describir los resultados obtenidos de acuerdo a nuestros intereses y necesidades para su lectura y comprensión.

En este proceso se realizó el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, esta prueba nos ayudó a verificar los supuestos de normalidad en una población, se usa para variables cuantitativas, así mismo es usada en caso que el tamaño supera más de los 50 sujetos. Según Romero (2016).

Realizando el análisis se encontró también que las variables no se ajustaban a una distribución normal ya que el p valor es $< (0.05)$. El mismo que nos llevó a emplear la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

El primer principio es la autonomía, en este proceso se evidencia la libre decisión de participación del colaborador en dicho estudio, brindándole el consentimiento informado a cada participante. El segundo es beneficencia, los colaboradores serán beneficiados para que mejoren su desempeño dentro de la empresa. El tercer es la justicia, se evidenciará en el estudio donde todos tienen el mismo derecho a recibir información de manera equilibrada, sin injusticia y sin discriminación alguna, ya sea por motivos de religión, raza o cultura. El cuarto es la no maleficencia, se protege los datos personales de manera anónima sin causar daño al participante.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre Percepción global de estrés y salud general.

Rho de Spearman entre Percepción global de estrés y Salud general	
Coeficiente de correlación	,317
Sig. (bilateral)	,000
N	200

En la tabla 1, el valor de Sig. es ,000 el cual es menor a p valor= 0.05 indicando que existe relación. Por otra parte, el coeficiente de Rho de Spearman = ,317 mostrando un nivel de relación positiva baja entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 2

Relación entre Eustrés y salud general.

Rho de Spearman entre Eustrés y Salud general	
Coeficiente de correlación	,311
Sig. (bilateral)	,000
N	200

En la tabla 2 se evidenció que el valor de Sig. es ,000 lo que indica que es menor a p valor= 0.05 señalando que existe relación. Por otra parte, el coeficiente de Rho de Spearman = ,311 es directa y baja entre eustrés y salud general.

Tabla 3

Relación entre Distrés y salud general.

Rho de Spearman entre Distrés y Salud general	
Coeficiente de correlación	,190
Sig. (bilateral)	,007
N	200

En la tabla 3 se evidenció que el valor de Sig. ,007 lo que indica que es mayor a p valor= 0.05 mostrando que existe relación. Por otra parte, el coeficiente de Rho de Spearman ,190 es directa y muy baja entre distrés y salud general.

Tabla 4

Nivel de la variable Percepción global de estrés.

Nivel	f	%
Bajo	0	0%
Moderado	154	77%
Alto	46	23%
Total	200	100%

En la tabla 4, se observó que más de la mitad de trabajadores el 77% (154) presentan un nivel moderado de estrés y mientras que el 23% (46) están en un nivel alto.

Tabla 5

Nivel de la variable salud general.

Nivel	f	%
Bajo	0	0%
Moderado	150	75%
Alto	49	25%
Total	200	100%

En la tabla 5, los trabajadores respondieron a la variable, el 75% presentó un nivel moderado y el 25% considera su salud general como un nivel alto.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación el objetivo general fue determinar la relación de percepción global de estrés y salud general se encontró una correlación ($,000$) positiva baja ($,317$). Esto significa que de alguna manera ambas variables se encuentran asociadas ya que el estrés y la salud de los colaboradores se encuentra baja por el trabajo que vienen desarrollando, como las constantes reuniones y las actividades repetitivas; con dichos resultados se confirma la hipótesis de la investigación. Estos resultados se fundamentan en la teoría de Lazarus y Folkman (1986) que el estrés es la relación que tiene la persona con su ambiente en el cual se desenvuelve, mostrando poca tolerancia interfiriendo en su productividad.

En cuanto a la relación de estas dos variables se encuentra un aporte del autor Yasbek (2004) quien refiere que el estrés provoca un deterioro de la salud física y psicológica de los colaboradores. En esta línea de relación la OMS (2016) manifiesta que la salud mental es sentirse bien completamente con uno mismo, sin tener enfermedades que afecten al cuerpo y pensamientos.

Existen pocos estudios correlacionales con las variables, al realizar las revisiones exhaustivas se encontró solo un estudio de Noroña et al. (2021) en la que obtuvieron una correlación directa positiva en una población de 60 colaboradores administrativos, esto quiere decir que los problemas de salud encontrados estaban directamente relacionados con el estrés, y que en el futuro pueden prevenirse con acciones inmediatas. En este mismo sentido, estos resultados son similares a esta investigación teniendo en cuenta la diferencia de poblaciones.

En relación al objetivo específico determinar la relación entre eustrés y salud general se encontró una correlación ($,000$) positiva baja (0.311), entendiéndose que

el colaborador aprovecha sus recursos ante las adversidades y busca dar soluciones inmediatas manteniendo una buena salud mental para que trabaje de manera productiva, Acosta (2011). Estos resultados se fundamentan en la teoría de Colli et al., (2019) donde menciona que las personas con eustrés tienen pensamientos positivos que llenan de energía y vida, que el organismo reacciona y ayuda a enfrentar los problemas con motivación ante las dificultades y respondiendo de forma eficiente; así como también Otero (2012) las personas se sienten motivadas y felices consigo mismas porque han logrado sus objetivos planteados, buscan alcanzar el éxito personal y profesionalmente, para tener una buena salud física y psicológica. Cabe precisar, que al realizar revisiones no se han encontrado estudios en relación a esta dimensión y variable en trabajadores de esta área.

Con respecto al objetivo específico determinar la relación entre distrés y salud general se encontró una correlación ($,007$) positiva muy baja ($,190$) esto significa que probablemente los trabajadores tengan dificultades para responder las exigencias del medio laboral García (1997). Estos resultados se fundamentan en la teoría de Trianes (2012) los colaboradores que tienen una sobrecarga de deberes en su trabajo presentan bajo rendimiento y productividad que finalmente tienen un desequilibrio en su vida personal y laboral. Aportando como teoría Selye (1974) es cuando sus habilidades y actitudes se ven desbordados por demanda externa, se sienten presionados ante situaciones complicadas y no ven soluciones. En relación a este objetivo no se ha encontrado estudios realizados con esta dimensión y variable.

Al analizar el nivel de percepción global de estrés en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Ate, los resultados señalan que más de la mitad de colaboradores presentan un estrés moderado siendo un 77%, los colaboradores que se encuentran en esta población algunas veces tienen dificultades para enfrentar situaciones estresores que se presentan en la empresa, seguido se encontró a otro grupo de colaboradores quienes se encuentran en un nivel alto siendo un 23%, que probablemente tengan problemas físicos y psicológicos. Para Lazarus y Folkman (1986) las personas con estrés tienen poca habilidad para enfrentar exigencias en el medio laboral. Dentro de esta perspectiva

según la teoría de Melgoza (1995) es la manera cómo la persona responde física y psicológicamente ante las demandas que experimenta en su medio.

En este sentido, se encontró resultados que se asemejan a este estudio como es la investigación de Taruchaín et al., (2020) que trabajó con una población de trabajadores comerciantes donde el 61% padecían niveles altos de estrés, de la misma forma Velásquez. E. (2020) en su estudio en colaboradores coordinadores de instituciones financieras, encontró que el 57% presentaba un estrés moderado, el 23% presentaba un nivel bajo, el 20% un nivel de estrés alto. Finalmente, Serván y Verástegui (2021) concuerda con su estudio realizado en personal administrativo de universidades donde el 55.4% se encontraron en un nivel moderado de estrés, el 44.6% en un nivel bajo; cómo se puede observar en cuanto a lo encontrado y corroborado con los demás estudios por diferentes autores, las poblaciones de colaboradores en diferentes áreas presentan estrés en niveles moderados y altos.

En cuanto al último objetivo sobre el análisis del nivel de salud general, es entendida como el bienestar en el que una persona es consciente de sus fortalezas y es capaz de soportar el estrés diario y de realizar un trabajo productivo. El 75% de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones mostraron tener un nivel moderado entendiéndose que a veces trabajan productivamente; el 25% se encuentran en un nivel alto lo cual carecen de habilidades que no permiten desarrollarse de manera adecuada en su ámbito laboral. En esta perspectiva para OMS (2016) las personas que tienen un bienestar psicológico son capaces de disfrutar las actividades que realizan y contribuir con la sociedad.

En este mismo contexto, Cabanyes (2015) menciona que la salud mental es la aptitud del individuo de ser productivo al trabajar, de querer a uno mismo también a las personas que lo rodean y de poder manejar el estrés de manera serena sin causar daño a la otra persona. Dentro de este orden de fundamentación, Cabanyes y Monge (2017) refiere que la salud mental es la forma en que cada uno responde a sus actividades en su totalidad dentro de la sociedad, utiliza todas sus habilidades como valores morales, ideas, sueños y sentimientos para hacer frente ante las exigencias o tensiones en su ambiente.

En relación a los resultados obtenidos se hizo las revisiones exhaustivas en la cual se encontraron estudios realizados en poblaciones del área de salud, los resultados de esta investigación concuerdan con el estudio realizado por Urpeque y Cortez (2022). Donde refirieron que 34% de colaboradores presentaron problemas en su salud mental, de la misma forma Becerra et al. (2021) el 51.7% tenía mala salud mental, como también Gutiérrez et al., (2022) el 55,8% de los enfermeros presentan mala salud y finalmente Alvarado et al. (2021) encontraron que el 59% presentaba mala salud mental. Teniendo en cuenta estas comparaciones se entiende que muchos de los colaboradores que trabajan en el área de salud padecen problemas de salud mental al igual que los colaboradores de la empresa estudiada.

En relación a esta investigación, tuvo como fortalezas en el acceso de los instrumentos por los autores y aquellos contienen items reducidos ya que facilitó al llenado de los cuestionarios, asimismo, que estos tengan dos dimensiones resaltantes que nos permitió ver dos perspectivas del trabajador, la primera que muestra un estrés positivo llamado eustrés y el segundo que muestra el lado negativo como distrés. Por otra parte, la debilidad que se presentó fue que se extendió el tiempo para el recojo de información por la modalidad virtual, por el cual se tuvo que incentivar a la gerenta para obtener con mayor rapidez las respuestas de los colaboradores. Por último, como relevancia social de esta investigación fue priorizar los resultados para la implementación de programas de prevención con el propósito que se cumpla la ley de bienestar individual y la protección de la salud mental del trabajador.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Existe una relación positiva y baja entre percepción global de estrés y salud general, es decir que los colaboradores que presentan un buen desempeño laboral tienden a disfrutar de una buena salud. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- Segunda: Se evidencia una relación directa y baja entre eustrés y salud general, es decir, los colaboradores se adaptan a las exigencias de la empresa, actúan eficazmente tranquilos y se encuentran bien física y psicológicamente.
- Tercera: Se evidencia una relación directa muy baja, entre distrés y salud general, es decir presentan dificultades para realizar sus actividades en la empresa y presentan baja productividad.
- Cuarta: Los colaboradores presentan un nivel moderado de estrés (77%) algunas veces tienen dificultades para adaptarse al ritmo del trabajo y responder a las exigencias de la empresa.
- Quinta: Los colaboradores presentan un nivel moderado de salud general (75%) quienes a veces se sienten físicamente agotados por el trabajo que realizan.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda a las empresas elaborar un programa que ayude con la prevención del estrés y su salud de los colaboradores de tal manera que tengan un mejor desempeño en su trabajo.
- Segunda: Realizar investigaciones correlacionales en diferentes poblaciones como en empresas, en instituciones educativas y sector salud, en las que aborden las variables de percepción global de estrés y salud general en distintas ciudades y países.
- Tercera: Se sugiere utilizar los instrumentos de percepción global de estrés y salud general en futuras investigaciones ya que hoy en día muchos colaboradores enfrentan síntomas de estrés y problemas de salud.
- Cuarta: Es importante que las empresas ofrezcan seguros y evaluaciones a los colaboradores para mantener una salud estable.
- Quinta: Finalmente se recomienda a los futuros investigadores trabajar con mayor número de participantes para identificar los resultados con otros estudios.

REFERENCIA

- Acosta, J. (2011). *Gestión del estrés cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho* (1.^a ed.). Barcelona: Profit Editorial.
https://books.google.com.ec/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false
- Alvarado, R., Ramírez, J., Lanio, Í., Cortés, M., Aguirre, J., Bedregal, P., Allel, K., Tapia, T., Soledad, M., Cuadra, G., Goycolea, R., Mascayano, F., Sapag, J., Schilling, S., Soto, G., Traub, C., Villarroel, S., & Alarcón, S. (2021). *El impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los trabajadores de la salud en Chile: datos iniciales de The Health Care Workers Study*. *Revista médica de Chile*, 149(8), 1205-1214.
<http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872021000801205>
- Arias J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques consulting eirl
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting eirl.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=djHLQ9EAAAAJ&citation_for_view=djHLQ9EAAAAJ:5nxA0vEk-isC
- Becerra, C.B., Becerra, H.D., & Quintanilla, V.F. (2021). *Tensión laboral y salud mental del personal sanitario en el contexto de la pandemia de Coronavirus en el Perú*. *Revista Cubana de Medicina General Integral*,

<http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1481/396>

Cabanyes J. (2015). *La salud mental en el mundo de hoy*. Copyright. https://www.google.com.pe/books/edition/La_salud_mental_en_el_mundo_de_hoy/ZuvJCQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+salud+mental&printsec=frontcover

Cabanyes, J., & Monge, M. (2017). *La salud mental y sus cuidados (4ª ed.)*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/LibroSaludMentalCuidados.pdf

Capital Humano (2022). *Perdemos dos horas al día en productividad debido a la incapacidad para pensar con determinación*. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/think-report-de-lenovo-perdemos-dos-horas-al-dia-en-productividad-debido-a-la-incapacidad-para-pensar-con-determinacion/>

Cisneros, C.A., Guevara, G.A., Urdánigo, C.J., & Garcés, B. J. (2022). *Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic Times. Dominio de las ciencias*. 8.(1) 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>

Colli, M., Alvarado, J., & Navas, R. (2019). *El estrés, eustrés y distrés*. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-experimental-politecnica-de-la-fuerza-armada-bolivariana/seminario-ii/estres-distres-y-eutres/26274201>

Gallego, Z.Y., Gil, C.S., & Sepúlveda, Z.M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. <https://acortar.link/kcE2F8>

Gutiérrez, A., Hurtado, J., Cataño, O., Cuartas, G., & Restrepo, J. (2022). *Perception of general health, stress, and socio-labor conditions in*

nursing personnel in Colombia during the pandemic. Article in *Gaceta médica de Caracas*. 130(2), 227-236. <https://acortar.link/jpHok8>

Info Capital Humano (2022). *¿Cómo prevenir el estrés laboral desde la oficina?* <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/como-prevenir-el-estres-laboral-desde-la-oficina/>

Instituto Nacional De Salud Mental (2022). <https://www.inism.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2021/021.html>

James, J. (2001). *El arte de confiar en ti mismo: trucos y técnicas que te ayudarán a liberar todo tu potencial (1ª ed.)*. Paidós. <https://docplayer.es/117615-El-arte-de-confiar-en-ti-mismo.html>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Martínez S., & Díaz R. (2016). *Pautas y metodología para la creación de un nuevo género periodístico*. *Zer*. 21(41), 71-91. <https://acortar.link/KoW2gT>

Ministerio de economía y finanzas (2019). *“Aló, tengo un problema”: Evaluación de impacto de la Línea 100 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. <https://www.mimp.gob.pe/omep/pdf/evidencias/Hernandez2020.pdf>

Ministerio de Trabajo y promoción de empleo (2022). <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/3252286-boletin-informativo-laboral-n-126-junio-2022-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-laborales-en-el-contexto-de-la-covid-19>

Noroña, S.D., Quilumba, V.V., & Vega F.V. (2021). *Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria*. *Revista Scientific*, 6(21), 81-100. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/569/1301

Organización Mundial de la salud (2022). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0

Organización mundial de la salud (2022). *Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático*.
<https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change>

Organización Panamericana de la Salud (2016).
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

Organización Internacional Del Trabajo (2016). *Estrés laboral*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Mundial De La Salud (2019). *La salud mental en el trabajo*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Panamericana de la Salud (2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*.
<https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal#:~:text=El%20informe%20The%20COVID%2D19,dijo%20que%20pens%C3%B3%20en%20suicidarse.>

Ortiz, J & Ortiz, A. (2021). *¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables?* Universidad Santo Tomas – Comunicaciones en estadísticas Vol. 14, No. 1, pp. 53–63.
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/estadistica/article/view/6769/6315>

- Otero, L.J. (2012). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
<http://119.8.145.208/owncloud/index.php/s/b2rxIKTFiHXdOMs>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Romero, L., & Oviedo, S. (2016). *Metodología de estudio de caso como estrategia para la articulación de la docencia, la investigación y la proyección social*. Libro Estudios de caso desde una perspectiva multidisciplinar, 9-52.
https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/7929/TR_ABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20FONDUCAR%20Mancera%20-%20Oviedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Selye H. (1946). *The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation*. *Journal of Clinical Endocrinology*. p. 177 - 231.
<http://garfield.library.upenn.edu/classics1977/A1977DM03500001.pdf>
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Philadelphia:
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4684-2238-2_9
- Sheldon, C., Kamarck T., y Mermelstein R. (1983). *A Global Measure of Perceived Stress*. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396.
<https://www.jstor.org/stable/2136404?seq=1>
- Servan, C. A., & Verástegui, H. L. (2021). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(3),51-55.
<http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20192.625>
- Taruchaín, P. L., Freire, P. V., & Mayorga, Á.M. (2020). *Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12*. *Ciencia Digital*, 4(1.1.), 32-44. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1.1162>

- Trianes, T.M., Blanca, M.F., Fernández, B.M., Escobar, E.F., & Maldonado, M.E. (2012). *Evaluación y tratamiento del estrés cotidiano en la infancia*. Papeles del psicólogo, 33(1), 30-35. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77823404004.pdf>
- Urpeque-García R. y Cortez-Vidal M.S (2022). *Estado de Salud Mental en Personal de Salud frente al COVID - 19*. Revista de Investigación Psicológica, (27), 81-94. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322022000100081&script=sci_arttext
- Vargas, J.C., Bernáldez, J. G., y Gil, G. U., (2021). *Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil*. Horizonte sanitario, 20(1), 121-130. <https://www.redalyc.org/journal/4578/457868616013/html/>
- Velásquez, E. (2022). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 -2020*. Ciencia Latina. 6(1), 2707-2207. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492/2075>
- Villa, G. I., Zuluaga, A.C., & Restrepo, R. L. (2013). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de Salud General de Goldberg GHQ-12 en una institución hospitalaria de la ciudad de Medellín*. Avances en Psicología Latinoamericana, 31 (3), 532-545. <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v31n3/v31n3a07.pdf>
- Vivas M., Gallego. D., & Gonzales. B. (2007). *Educación de las emociones*. Editoriales C. A. https://www.orientacionandujar.es/wp-content/uploads/2016/05/libro_educar_emociones.pdf
- Yasbek, P. (2004) *The business case for firm-level work-life balance policies: a review of the literature*. Wellington: Research Publications. [https://thehub.swa.govt.nz/assets/documents/The%20business%20cas e%20for%20firm-level%20work-life%20balance%20policies,%20a%20review%20of%20the%20literatur e.pdf](https://thehub.swa.govt.nz/assets/documents/The%20business%20case%20for%20firm-level%20work-life%20balance%20policies,%20a%20review%20of%20the%20literature.pdf)

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Aylas Celso Katherine Jeribel y Carrero Gonzales Ediza. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones Ate-Lima, 2022. Me han indicado que responderé a dos (2) cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto genere perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al celular 986 894 480 – 968 346 019 o a la dirección de correo electrónico ccarrerogo@ucvvirtual.edu.pe o kaylas@ucvvirtual.edu.pe

Firma del participante

Lugar fecha



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

I. Ficha sociodemográfica

1. Sexo: (F) (M) 2. Edad: 3. Cargo: 4. Tiempo de servicio:

II. Escala de Percepción Global de Estrés - Guzmán y Reyes, 2018

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados, marcará aquella opción que exprese mejor tu situación actual, teniendo en cuenta el último mes. Para cada pregunta coloca solo una opción.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	Frecuente	Casi siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Cuán seguido has estado molesto por que algo paso de forma inesperada?					
2	. ¿Cuán seguido te has sentido incapaz de controlar hechos importantes en tu vida?					
3	. ¿Cuán seguido te has sentido continuamente tenso?					
4	¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus habilidades para manejar tus problemas personales?					
5	¿Cuán seguido has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?					
6	¿Cuán seguido confiaste en tu capacidad para manejar tus problemas personales?					
7	¿Cuán seguido sentiste que las cosas te estaban resultando como tú querías?					
8	¿Cuán seguido te diste cuenta que no podías hacer todas las cosas que debes hacer?					
9	¿Cuán seguido has podido controlar las dificultades de tu vida?					
10	¿Cuán seguido has sentido que tienes el control de todo?					
11	¿Cuán seguido te has sentido molesto por situaciones que estaban fuera de tu control?					
12	¿Cuán seguido pudiste controlar la manera en que utilizaste el tiempo?					
13	¿Cuán seguido sentiste que los problemas se te habían acumulado?					



Facultad de ciencias de la salud
Escuela de Psicología

Cuestionario de Salud General (GHQ-12) Chávez 2022

Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de preguntas responda marcando la opción en los recuadros correspondientes a:

0. No en absoluto
1. No más que lo habitual
2. Bastante más que lo habitual
3. Mucho más que lo habitual

N°	Describa como es su familia real	0	1	2	3
1	¿Se ha sentido poco feliz o deprimido/a?				
2	¿Se ha sentido constantemente agobiado/a y en tensión?				
3	¿Ha tenido la sensación de que no puede superar sus dificultades?				
4	¿Ha perdido confianza en sí mismo/a?				
5	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?				
6	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?				
7	¿Ha sido capaz de afrontar adecuadamente sus problemas?				
8	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?				
9	¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada día?				
10	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?				
11	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?				
12	¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?				

Operacionalización del Cuestionario de Salud General (GHQ-12)

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Salud General	Servicio Extremeño de promoción de la autonomía y atención a la dependencia (2016) cita a la OMS refiriendo que la salud mental es un estado de bienestar, de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad”.	La medición de la variable fue a través de la Escala salud General, un instrumento de 12 ítems compuestos por 2 dimensiones, disforia general y disfunción social.	Disforia general Disfunción social.	Ansiedad y depresión. Habilidades de afrontamiento	Ordinal

Autorización del instrumento Escala de Percepción Global de Estrés

The screenshot shows an email interface with the following content:

- Sender:** EDIZA CARRERO GONZALES (External recipient)
- Subject:** AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO
- Date:** 22 sept 2022, 18:35
- Sender:** Jaime Guzmán (sj_guzman4@hotmail.com)
- Date:** 23 sept 2022, 15:17
- Body:**

Estimada Ediza,

Recibe un cordial saludo, esperando que te encuentres bien. Permiso otorgado. Te deseo el mejor de los éxitos en tu investigación.

Saludos,

Jaime E. Guzmán Y.

Autorización del instrumento Cuestionario de Salud General (GHQ-12)

in:sent

Activo

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1 de 13

Autorización para uso de instrumento Externo Recibidos x

EDIZA CARRERO GONZALES Buenas noches Estimado Javier Chávez Espinoza; soy Ediza Carrero Gonzales, es... jue, 15 sept, 20:55

JAVIER HERNAN CHAVEZ ESPINOZA <javierchavez@unica.edu.pe> sáb, 17 sept, 23:30

para mí

Buenas noches:

Agradezco el interés de aplicar los resultados de la investigación en el desarrollo de vuestra tesis. Es la razón de todo trabajo propiciar otras alternativas de investigación por lo que creo que no es necesaria mi autorización o permiso, pero si así lo prefieren expreso mi autorización de aplicar el instrumento en vuestro estudio. Les sugiero también puedan revisar los trabajos realizados por el Dr. Bladimir Becerra Canales, docente de mi universidad y amigo personal quien ha desarrollado más trabajos de investigación en la línea de investigación de su interés.

Atentamente

Dr. Q.F. Javier Hernán Chávez Espinoza
Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú.

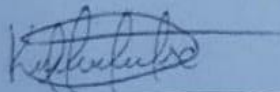
" Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Ate, 28 de marzo del 2023

Lic.
Alejandra Salas Terrazas
Jefa de Konecta Digital Marketing Agency
Presente.-

Yo, Aylas Celso Katherine Jeribel con DNI: 70884821 y código de estudiante: 7001225858 y Carrero Gonzales Ediza con DNI:47869395 y código de estudiante: 7001165684 del ciclo XI de la escuela de Psicología de la universidad UCV- ATE LIMA. Estamos realizando el proyecto " Percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Ate-Lima, 2023". Solicitamos la autorización para la aplicación del instrumento.

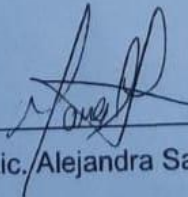
Agradeciendo de antemano, me despido de usted
Muy atentamente.



Katherine Jeribel Aylas Celso
DNI: 70884821



Ediza Carrero Gonzales
DNI:47869395



Lic. Alejandra Salas Terrazas
DNI: 70252236

Certificado de conducta responsable en investigación



Centro Andino de Investigación y Entrenamiento
en Informática para la Salud Global

Certificamos que:

Katherine Jeribel Aylas Celso

Ha finalizado el curso:

Conducta Responsable en Investigación : Evaluación

23 de noviembre de 2022

Con la calificación de:20,00



6378ec32-c088-4b31-9bd5-09a2dc6af40



Centro Andino de Investigación y Entrenamiento
en Informática para la Salud Global

Certificamos que:

Ediza Carrero

Ha finalizado el curso:

Conducta Responsable en Investigación : Evaluación

27 de noviembre de 2022

Con la calificación de:20,00



63842530-79f4-4d61-8346-7f21adbca640



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PADILLA CARRASCO LILY MARGARITA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Percepción global de estrés y salud general en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de Ate-Lima, 2023.", cuyos autores son CARRERO GONZALES EDIZA, AYLAS CELSO KATHERINE JERIBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PADILLA CARRASCO LILY MARGARITA DNI: 32976183 ORCID: 0000-0001-8032-5582	Firmado electrónicamente por: LPADILLA el 31-07- 2023 16:25:20

Código documento Trilce: TRI - 0628937