



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de autoestima y estrés laboral en mujeres de una empresa de
ventas por catálogo Sullana, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

AUTORAS:

Alberca Cordova, Ingrid Vanessa (orcid.org/0009-0008-4115-0159)

Ventura Ventura, Olga (orcid.org/0009-0002-7095-4814)

ASESORA:

Mg. Gonzalez Ponce de Leon, Erica Rojana (orcid.org/0000-0002-6940-3751)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA- PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis queridos padres; Adán y Gloria, por sus consejos y apoyo incondicional por sus sacrificios, por creer en mí y a mi hijo Adam y a mi esposo Duber por siempre estar en esta etapa de mi vida.

Vanessa

A mis apreciados padres, Irene y Genaro, por enseñarme con amor, respeto y disciplina a ser la persona que soy, y a mi hermosa sobrina Danne, que desde que llego a este mundo me ha motivado a seguir tras este sueño.

Olga

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de lograr nuestra aspiración profesional.

A la empresa y directora Mónica por abrirnos las puertas de manera desinteresada para el desarrollo de nuestro proyecto.

Y de manera especial, a nuestra estimada asesora, Mg. Érica González quien desde el principio mostro entusiasmo y apoyo incondicional resolviendo nuestras dudas a base de una buena orientación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ PONCE DE LEON ERICA ROJANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Nivel de autoestima y estrés laboral en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023", cuyos autores son ALBERCA CORDOVA INGRID VANESSA, VENTURA VENTURA OLGA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

PIURA, 26 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ERICA ROJANA GONZALEZ PONCE DE LEON DNI: 18167593 ORCID: 0000-0002-6940-3751	Firmado electrónicamente por: EGONZALEZ el 11- 01-2024 16:30:15

Código documento Trilce: TRI - 0708903



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ALBERCA CORDOVA INGRID VANESSA, VENTURA VENTURA OLGA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Nivel de autoestima y estrés laboral en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023", 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
ALBERCA CORDOVA INGRID VANESSA DNI: 47398388 ORCID: 0009-0008-4115-0159	Firmado electrónicamente por: IALBERCA el 28-12-2023 11:52:08
VENTURA VENTURA OLGA DNI: 74931852 ORCID: 0009-0002-7095-4814	Firmado electrónicamente por: OVENTURAV el 28-12-2023 11:37:33

Código documento Trilce: INV - 1537539

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de autoestima y Estrés laboral en Mujeres	18
Tabla 2 Niveles de estrés laboral según su componente clima organizacional ...	19
Tabla 3 Niveles de estrés laboral según su componente Estructura organizacional	20
Tabla 4 Niveles de estrés laboral según su componente Territorio organizacional	21
Tabla 5 Niveles de estrés laboral según su componente Tecnología	22
Tabla 6 Niveles de estrés laboral según su componente Influencia del líder	23
Tabla 7 Niveles de estrés laboral según su componente Falta de cohesión	24
Tabla 8 Niveles de estrés laboral según su componente Respaldo del grupo.....	25
Tabla 9 Prueba chi - cuadrado.....	26

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar el nivel de autoestima y estrés laboral en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023. En el diseño metodológico se utilizó, el básico, descriptivo, no experimental y enfoque cuantitativo, los instrumentos psicométricos usados fueron, la escala de autoestima de Rosemberg y de estrés organizacional OTI-OMS, la población de estudio fueron de 120 participantes. Los principales resultados demostraron lo siguiente: estrés laboral componente clima organizacional nivel bajo 75,0%; estructura organizacional nivel bajo 91,7%; territorio organizacional nivel bajo 87,5%; tecnología nivel bajo 85,0%; Influencia del líder nivel bajo 86,7%; falta de cohesión nivel bajo 76,7%; y respaldo del grupo nivel bajo 88,3%. Conclusión, se determinó que el nivel de autoestima en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023, tuvo un valor promedio de $\bar{X}=31,33$ encontrándose dentro del valor de la escala de Rosemberg entre 30 a 40 puntos; y en estrés laboral en Mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023 el nivel de estrés general fue menor al de 90 puntos encontrándose de acuerdo a la escala OMS-OTI dentro de parámetro bajo nivel de estrés.

Palabras clave: autoestima, estrés, laboral, componente.

ABSTRACT

This study had the objective of determining the level of self-esteem and work stress in women of a catalog sales company Sullana, 2023. In the methodological design, the basic, descriptive, non-experimental and quantitative approach was used, the psychometric instruments used were, the Rosemberg self-esteem scale and OTI-OMS organizational stress scale, the study population was 120 participants. The main results demonstrated the following: Work stress component organizational climate low level 75.0%; Low level organizational structure 91.7%; Low level organizational territory 87.5%; Low level technology 85.0%; Low level leader influence 86.7%; Lack of cohesion low level 76.7%; and support from the low level group 88.3%. Conclusion, it was determined that the level of self-esteem in women of a catalog sales company Sullana, 2023, had an average value of $\bar{X}=31.33$, being within the value of the Rosemberg scale between 30 to 40 points; and, in work stress in women of a catalog sales company Sullana, 2023, the level of general stress was less than 90 points, being according to the WHO-OTI scale within the Low Level of Stress parameter.

Keywords: self-esteem, stress, work, component

I. INTRODUCCIÓN

El Organismo Mundial de la Salud - OMS y el Organismo Internacional del Trabajo - OIT han emplazado en acoger acciones concretas para abordar las complicaciones de salud psíquica en el escenario laboral. Se sabe que cada período anual se desperdicia 12 mil millones de días de labores a causa de estrés laboral que a su vez generó mala autoestima (depresión y ansiedad), lo que repercutió en la economía global a más de 1 billón de dólares. Los lineamientos mundiales de estos organismos referidas al bienestar mental en el trabajo, solicitaron tomar acciones para enfrentar los peligros para la salud mental, en las que incluyen el demasiado volumen de trabajo, actuaciones negativas entre otras causas que originan ansiedad en el trabajo (OMS, 2022).

En el caso de Latinoamérica, el estrés laboral y el bajo nivel de auto estima es reconocido como una epidemia que afecta a la vida laboral moderna, definido por la Organización Mundial de la Salud, como consecuencia de la presencia de agentes estresantes derivados directamente de la actividad que desempeña. El estrés, refieren que se trata de la reacción que puede existir entre el individuo y las exigencias o presiones que no se ajustan al nivel del conocimiento del trabajador; poniendo a prueba la capacidad que pueda poseer para afrontar situaciones (OMS, 2022).

En el Perú, no existen estudios dentro del último quinquenio que demuestren cual es la situación actual sobre el autoestima y el estrés laboral o de cómo pueden estar afectando estos en la vida laboral de los trabajadores a nivel nacional, sin embargo, existen investigaciones de forma separada (nivel regional) que demuestra cómo afectan estas variables de estudio en el trabajador, estudios que deben ser unificados con la finalidad de tener parámetros científicos del autoestima y estrés laboral y de su afectación en los trabajadores peruanos.

La autoestima es muy transcendental para nuestro día a día, ya que es la manera que poseemos de valorarnos a nosotros mismos. Si la manera de valorarnos no es apropiada o prudente, el conjunto de dificultades que pueden nacer son muchas. Una autoestima disminuida nos lleva a calificarnos en determinados contextos de la vida diaria como, por ejemplo: no me encuentro

en la capacidad; no podré; me rechazarán; o soy inferior a los demás, son términos que más redundan en las personas con dificultades de autoestima Guillen (2021).

Para los autores Guillen (2021), cuando coexisten problemas tendemos a criticarnos a nosotros mismos, ocasionando grandiosas dosis de molestia y, en momentos trasladando a la persona a la depresión o causando estados de ansiedad. Esto resultará que nos signifique dificultades al momento de relacionarnos con los de nuestro entorno, perdidas laborales, en los estudios o en otro ámbito en que el individuo se desarrolla.

De acuerdo a lo fundamentado por López (2021), adecuados niveles de autoestima ayudan al desarrollo de habilidades en cualquier ámbito ya sea en las sociales, educativo laboral etc. A demás de la confianza de uno mismo. Es importante precisar que la autoestima incluye un número de emociones y pensamientos relacionados con el conocimiento de la competencia, (confianza, suficiencia y la destreza para afrontar retos). Este conjunto de valoraciones puede influir tanto desfavorablemente como favorablemente las actitudes de la persona hacia sí mismo y se consigue ver figurada en la manera como este distingue, aprecia y reconoce frente a los demás.

Esta tesis tiene como propósito comprobar el nivel de autoestima, así como el nivel de estrés laboral en las que se encuentra sujetas las mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023.

La importancia de tener datos exactos de resultados del estrés laboral en la autoestima es de gran importancia, ya que esta problemática reviste dos aspectos significativos. El primero de ellos es que, el trabajador con estrés tendrá dificultades en su desempeño el cual repercutirá directamente en las metas de organización, además de ello tendrán un trabajador con bajo rendimiento a las expectativas de la empresa; el segundo aspecto es que, con un inadecuado autoestima del trabajador dentro de la organización, este presentará dificultades en las relaciones internas lo que puede generar un gran ausentismo o deserción laboral, esto sin mencionar la afectación a la salud mental del trabajador. Bajo este contexto es de gran importancia determinar el nivel de autoestima y Estrés laboral en Mujeres de una empresa de ventas por

catálogo Sullana, 2023 con la finalidad de ver cómo están los niveles de estas variables de estudio, en consecuencia, nos formulamos la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de autoestima y estrés laboral en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023?

La justificación teórica del estudio se fundamentó establecer el nivel de autoestima y estrés laboral en Mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana. La autoestima es un perturbador de la fortaleza física y mental no solo de las personas trabajadoras sino también las que se hayan bajo presión de cualquier índole y esto puede deberse muchas veces al estrés laboral, bajo este escenario, esta tesis será de gran soporte teórico para futuras investigaciones. En su justificación práctica, este proyecto tuvo como propósito establecer los niveles de autoestima en las que se hayan las mujeres emprendedoras que realizan labores en una Empresa de Ventas de la ciudad de Sullana y ver como esto afecta en su desarrollo laboral, en consecuencia, el aporte practico de esta tesis estuvo encaminada en brindar referencias bibliográfica y estadística a futuras investigaciones que desarrollen una de estas variables de estudio. En la justificación social de esta investigación fue de gran beneficio para todas las mujeres emprendedoras que se hallaron sujetas a una relación laboral de cualquier empresa, a alumnos de ciencias de la salud y público en general. Pues con estos resultados tuvimos un acercamiento real y social de la autoestima y del estrés laboral que padecen las mujeres emprendedoras. A demás de ello el beneficio social se extendió a los profesionales de la psicología, quienes pudieron usar estrategias clínicas para el mejoramiento del estrés laboral y autoestima en las mujeres. Para Arias (2021) en el aporte social el investigador busca dar una solución a una demanda de la sociedad y además de ello que este estudio sea de un referente para futuras investigaciones. En el aporte científico la tesis, consideró las proposiciones generales, por las que se fundamenta el autoestima y estrés laboral fundamentado por campo de la Psicología. Estas variables de estudio en la que se fundamenta este estudio, fueron apropiadas para estudiar el actuar del estrés organizacional en la autoestima de las personas que se hallan sujetas a una relación laboral. Este aporte se aprovechará en el campo de investigación para la psicología.

La investigación presentó su objetivo general: determinar el nivel de autoestima y estrés laboral en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023; y, los objetivos específicos, identificar los niveles de estrés laboral según el componente Clima organizacional; identificar los niveles de estrés laboral según el componente estructura organizacional; identificar los niveles de estrés laboral según el componente Territorio organizacional; identificar los niveles de estrés laboral según el componente Tecnología; identificar los niveles de estrés laboral según el componente Influencia del líder; identificar los niveles de estrés laboral según el componente Falta de cohesión; e, identificar los niveles de estrés laboral según el componente Respaldo del grupo en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Las referencias internacionales de esta investigación relacionados a las variables de análisis de esta investigación tenemos a Onofre (2021) realizó su investigación en Ecuador, cuya finalidad fue establecer la asociación entre el estrés laboral y el ejercicio laboral. La investigación uso el método, no experimental, transeccional y correlacional, con un enfoque cualitativo. Se utilizó el cuestionario OMS OTI y el psicométrico de Evaluación del Desempeño, la población de estudio fueron 40 participantes. Los resultados indicaron que, exteriorizaron un reducido nivel de estrés el 47%; y el 53 % estrés nivel medio y alto; en la influencia del desempeño laboral fue de nivel medio en un 46%. Conclusión, las variables de estudio no estuvieron asociadas.

Para Amay (2020) llevo a cabo su investigación en Ecuador, cuyo propósito fue determinar si existen diferencias significativas de estrés laboral. Metodología: observacional y analítico, la población fue de 420 mujeres a quienes se les aplico el psicométrico de Beck y el de estrés laboral. Los principales resultados fueron: el 45% (90 amas de casa) presentaron estrés leve; mientras que el 71,8% (158 mujeres con trabajo remunerado) presentaron estrés laboral; vale mencionar que, las amas de casa fueron menos proclives a desarrollar estrés. Conclusión: se pudo comprobar que las amas de casa son más expuestas a originarse menor estrés, en relación a las mujeres con un trabajo pagado.

En las investigaciones nacionales encontramos, Pretto (2023) en su investigación desarrollada en Arequipa. Tuvo como objetivo establecer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Hospital Aplao. La metodología usada fue, técnica del Cuestionario; con el instrumento de Estrés Laboral de la OIT-OMS, descriptivo – relacional, transversal, la población fue de a 93 trabajadores. Resultados, el 81,7% de la población estudiada tuvo un nivel intermedio de estrés en cuanto a la estructura organizacional, el 9,7% nivel bajo nivel de estrés con la estructura organizacional y el 8,6% percibieron que la estructura organizacional los estresa. Conclusión, se estableció que, no existió relación ente el Estrés Laboral y el Clima Organizacional.

De acuerdo con Neira (2022) quien realizó su investigación en Lima Perú, siendo el propósito establecer la correlación del estrés y desempeño laboral. El método usado fue, cuantitativo, básico, no experimental, transeccional, correlacional. La población de estudio fue de 105 empleados, los instrumentos usados fueron psicométrico OIT conjuntamente desarrollado por la OMS y el de Williams y Anderson. Los resultados expusieron que, Rho de Spearman ($R=,133$; $p=,175>,05$) no hubo dependencia entre estrés y rendimiento laboral. Concluyendo, que no existió una dependencia estadística indicadora entre el estrés y rendimiento laboral.

En su tesis desarrollada en Lima Perú por De la Cruz (2022), tuvo como finalidad establecer la dependencia del estrés laboral con el organizacional o laboral. Método, se utilizó el tipo aplicado, cuantitativo, relacional, no experimental y transeccional, se emplearon los psicométricos Escala OIT y el de la OMS y el Compromiso Organizacional a una población de 55 trabajadores. Resultados, el nivel de estrés laboral fue bajo en un 61% y en organizacional o laboral un nivel alto de 50%; el estudio concluye que el nivel que padecieron estrés laboral se relacionó contrariamente con el nivel de compromiso laboral u organizacional, reflejando una apropiada gestión administrativa y adecuado desempeño de los trabajadores.

Así mismo, Mostacero (2021) presentaron su indagación en Lima Perú con el objeto de encontrar la correlación entre estrés y satisfacción laboral. La tesis uso el método no experimental, transeccional, correlacional; la muestra trabajada fue de 332 participantes donde se usaron las pruebas de Adaptación de la escala (ESL-VD) y escala de estrés OIT desarrollada en conjunto con la OMS; los resultados fueron que existió una dependencia estadística negativa entre las variables estrés y satisfacción laboral con un resultado de ($\rho=-,272$; $p>,05$), el estrés laboral fue medio en un 49,7%; bajo en un 26,8% y alto en un 23,5%. En conclusión, a mayor cumplimiento de las exigencias de una satisfacción óptima será menor el estrés laboral.

Para Cayllahua (2021) quien realizó su investigación en Cusco Perú, su objeto fue, establecer la correlación entre desenvolvimiento laboral y estrés laboral. Metodología: básico, correlacional, no experimental, transeccional. El grupo

poblacional analizado fue de 180 trabajadores, a quienes se les destino la escala CL-SPC y estrés del OIT y de la OMS. Resultados el 42,2% de la clase trabajadora tuvieron un nivel de clima organizacional propicia; el 87,2% bajo nivel de estrés laboral; la asociación fue negativa moderada entre las variables de estudio ($r=,606$ y $p=,000$), rechazando la hipótesis nula. El estudio concluye que, a más nivel de clima laboral, menos es el estrés laboral y/o viceversa.

Mena (2022) realizó su investigación en Trujillo Perú, cuyo objetivo fue, diversificar el estrés laboral según sexo. La metodología usada fue no experimental, descriptivo comparativo. La muestra de análisis fue de 126 personas, se usó el psicométrico OIT-OMS. Los resultados exhibieron que no hubo discrepancias significativas ($p=>,05$) de estrés en el desarrollo laboral de los empleados de acuerdo al género, el sexo masculino presentó un nivel bajo en un 85% y en el género femenino un 81.81% nivel bajo de estrés. Conclusión: los trabajadores no presentaron grados de estrés laboral.

Para Calderón y Ponce, en el año 2019, desarrollo su investigación en Huancayo, con la finalidad de determinar la relación que hubo entre el autoconcepto y la autoestima estudiantil. Utilizaron la metodología descriptivo, básico, correlacional, la población analizara fue de 111 estudiantes, muestreo no probabilístico intencional. Los resultados fueron, el 46,8% de la población analizada se ubicaron en el nivel promedio de autoestima; el 44,1% nivel alto; y el 9% nivel bajo. La investigación concluyo que, la muestra estudiada tuvo un grado de autoestima adecuado.

En las investigaciones locales hallamos a Neciosup (2022) quien realizó su investigación en Piura Perú, el objeto de su tesis fue, establecer el nivel de estrés y destrezas de afrontamiento. Método: de campo, cuantitativo, no experimental, descriptivo, los instrumentos usados cuestionario Spielberger y Vagg y la psicométrico de Afrontamiento. La población fue de 30 enfermeras. Resultados: nivel medio en un 53,33%, estrés alto y bajo en un 23.33%. En destrezas de afrontamiento fue de un 60% activo y el 40% pasivo. Conclusión: las trabajadoras de la salud se encontraron en un grado medio de estrés y en el afrontamiento fue de manera activo.

De otro lado, Céspedes (2019) realizó su investigación en Piura Perú, cuya finalidad fue, relacionar las dimensiones del estrés laboral; se efectuó en una empresa de actividad pesquera ubicada en Paita, donde se supo de la situación de los trabajadores en los aspectos concernientes al estrés laboral. Método: enfoque cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, el psicométrico OMS-OIT la población estudiada fue de 65 trabajadores. Resultados, el 32% población estudiada exhibieron un nivel incrementado o alto de estrés, el 40% bajo y el 28% nivel medio. Conclusión, existió una correspondencia significativa de las categorías de estrés laboral.

Para el Organismo Mundial de la Salud – OMS, la autoestima lo define como un estado completo de bienestar y que tiene en cuenta tanto el aspecto social como el físico o el psicológico. De acuerdo con Martínez (2010). La autoestima es un conjunto de discernimientos, evaluaciones y apreciaciones que la persona posee respecto a sí mismo.

La autoestima puede entenderse desde dos aspectos esenciales Villalobos (2019):

- Eficacia personal autoeficacia: comprende la seguridad en el ejercicio mental, es la capacidad de procesar por el cual se juzga, prefiere y se decide. La confianza te ayuda a entender los eventos de la realidad que ingresan en el campo del interés y la necesidad, y en tener la capacidad de conocerse a sí mismo. Dicho de otro modo, es la predisposición para desafiar los retos de la vida.
- Mérito personal (auto dignidad): comprende la certeza del valor de sí mismo, una cualidad positiva hacia la vida y a la felicidad. Es el bienestar al enunciar los pensamientos, alegrías, deseos y necesidades. Por ende, es sentirse digno en todo momento, con ganas de conseguir el éxito y felicidad; por lo que se puede evidenciar claramente la percepción de sí mismo y de amor propio.

Abraham Maslow, promotor de la psicología humanista, analizar la autoestima es hablar de la teoría sobre la autorrealización. Aseverando que cada sujeto la conserva como una naturaleza en el interior, la teoría defendida por Maslow se enfoca en los requerimientos o las necesidades de la persona (vida, afecto, respeto, autorrealización, entre otras Giraldo (2017).

William James el padre de la psicología de Estados Unidos, fue uno de los originarios que se aventuró en definir la autoestima en 1980, para James, la autoestima es de gran significancia para la plena formación personal, poseer autoestima verdadera es la exigencia primordial para una vida plena Monge (2002).

El Dr. Morris Rosenberg, docente de sociología de la Universidad de Maryland, en el año 1975 concibe a la autoestima como un hecho conductual fundado por contextos sociales y culturales. Rosenberg delimita la autoestima como el conjunto de los pensamientos y sentimientos del individuo con referencia a sí misma como objeto. Rosenberg propone medir la autoestima con una escala de 10 ítems que mide la autoestima en su nivel alto, medio y bajo Rosenberg (1965).

Para Sigüenza (2019) citando a Eisenberg y Patterson en el año 1981 reseñan a un número de conductas relacionadas con la alta y baja autoestima. En las que encontramos: las expectativas del individuo hacia el futuro, asertividad individual, formas de hacer frente el estrés, locus de control, miedo al fracaso, toma de riesgos y grado de aspiraciones. Para Eisenberg y Patterson, las conductas aludidas. Expresan que hay dos razones de importancia para abordar este tema. La primera es que la autoestima de un individuo no se ve, (se analizan las conductas para determinar su nivel pariendo de la conducta evidente). La segunda es que en algunos casos los patrones de comportamiento pueden parecer anómalos a primera vista; sin embargo, si se les relaciona con la autoestima subyacente, se consigue percibir su objetivo.

Para Valero (2021) la autoestima alta reúne las siguientes características: Un individuo con autoestima alta no se considera a sí misma que es mejor que los demás o que es el centro del universo. Solamente conoce diferentes aspectos de sí mismo, posee auto respeto y consciencia, y valoración como individuo único e insuperable. Distingue sus condiciones buenas, sin considerar perfecta. Por el contrario, puede ser que posea mucha comprensión sobre sus defectos y que puede cometer faltas. Estos defectos y errores no los percibe como típicos de alguien sin valor, estas personas lo encienden como característicos del ser humano.

De otro lado, los individuos con características de baja autoestima exhiben una identidad cambiante, insegura y explícitamente sensible a cualquier crítica o al rechazo, lo que evidencia su inadecuación, incapacidad y menoscabo de valía. En ocasiones el individuo puede pensar que se ríen de ellos y pueden perturbarse profundamente, cuando perciben que las acusan o cuando observan que emiten opiniones negativas de sí mismas. Entre más vulnerabilidad advierten, más serán los niveles de ansiedad. La consecuencia de esto, es que se sienten torpes e inquietas, evitando en todo momento al ridículo. En cuestión de la autoestima en el campo estudiantil, la autoestima baja a veces puede presentarse de manera temporal. Empero, para algunos estudiantes la autoestima consigue convertirse en otras dificultades más serias Valero (2021).

La autora Patlán (2019) citando a Selye expresa que el estrés laboral es un síndrome o una agrupación de respuestas orgánicas, no determinadas del cuerpo humano, frente a disímiles agentes perjudiciales de la entorno físico o químico concurrentes en el contexto ambiental. El estrés laboral se considera además como una resistencia que acarrea a que un elemento psicológico o físico camine más allá de sus límites de permanencia y cause tensión en la persona.

Patlán (2019) respalda que la tensión por estrés laboral es el resultado de un intercambio entre la persona y su entorno laboral, valorado por el trabajador como algo abrumador, de forma que excede sus propios recursos y menoscaba su salud y bienestar. La autora citando a Siegrist, establece que el estrés nace de una inestabilidad entre el esfuerzo laboral y la recompensa en el trabajo. El primero de ellos actúa como parte de un proceso de intercambio social, y la recompensa se encuentran en el dinero producto de su trabajo, estimación y oportunidades de carrera.

Ochoa (2021), el estrés se delimita como una respuesta no determinada del organismo ante alguna demanda realizada sobre este, presentando síntomas tales como acrecentamiento de la presión arterial, descarga de hormonas, aceleración de la respiración, rigidez muscular, sudoración y el incremento de la actividad corazón.

Estrés laboral. Para la OIT, el estrés laboral es el enfrentamiento que logra tener un trabajador ante requerimientos y presiones laborales que no concuerdan a sus conocimientos adquiridos y capacidades, poniendo a prueba la capacidad del trabajador para que afronte ambientes de laborales. Este entorno empeora cuando el trabajador percibe que no recoge el apoyo idóneo de sus inspectores y/o compañeros de laborales.

Estrés ocupacional. Es emanado por las peculiaridades del espacio laboral existentes en la esfera de trabajo, haciendo que una ocupación forme un incremento o disminución de la rigidez en el trabajo.

Estrés organizacional. Es referido al grupo de reacciones del trabajador frente a contextos laborales que incitan un menoscabo de su salud en los contextos físicos, anímico y conductual repercutiendo en la organización. Todo esto es a secuela de una valoración existente o ficticia en la que el trabajador observa que los requerimientos laborales exceden sus capacidades, habilidades, y que absorben su tiempo, originando una impresión de ausencia de control y la sensación de conductas disfuncionales.

Se puede medir, el estrés laboral desde tres aspectos como estímulo, de respuesta y de transacción:

Estrés como estímulo. Esta es una variable externa, que proviene del entorno. Partiendo de la psicología, el estímulo posiblemente estresante ejercita presión (física o psicológica) sobre el individuo y puede llegar influir desfavorablemente de manera temporal o permanente Parra (2018).

Estrés como respuesta. Es indiscutible que el estrés es una réplica fisiológica, mental o en la conducta ante una incitación amenazadora o estresor. La teoría de Selye, fundamenta que algún organismo reacciona ante los estresores prosiguiendo un modelo de réplica e induce a un proceso adaptado a tres etapas: fase de alarma, de renuencia o adaptación, y de agotamiento. Dentro de esta representación, el estrés ocasiona objeciones fisiológicas, psicológicas y conductuales, los que llevan al individuo a presentar problemas entre los principales hallamos los musculares, de digestión, perturbaciones del sueño, entre otros. En los emocionales los principales encontramos la ansiedad,

cambios anímicos, depresión entre otros. En el comportamiento encontramos la irritabilidad, consumo excesivo de alcohol y tabaco, entre otros. En las organizaciones cambios de puesto laboral, ausentismo, entre otros Bruges (2020).

Estrés como transacción. El estrés se descifra como la circunstancia de los métodos cognitivos y emocionales, entre un individuo y su hábitat. Estas son percibidas como una inestabilidad entre las exigencias laborales y los recursos físicos, mentales, institucionales y sociales que el individuo tiene para enfrentar apropiadamente esas exigencias, lo que traslada a crear estrés González (2021).

Para medir el estrés, se debe tener en cuenta el enfoque personalizado. Donde se hace el uso o empleo de escalafones de mensura del estrés laboral escalas diseñadas para tareas concretas. El enfoque compuesto que medirá los componentes estresantes (estresores laborales); efectos psíquicos o fisiológicos de la persona y de la organización; y los elementos intermediarios que vendrían a ser las características de las personas que influencia en la dependencia entre los estresores y los efectos del estrés; y, el rumbo global o integrador, está dirigido a un asunto en el que es indispensable la participación de profesionales o especialistas de la psicología y las ciencias de la organización Patlán (2019).

El instrumento psicométrico de estrés organizacional propuesto por la organización mundial de la salud y el organismo de internacional de trabajo, posee apropiadas propiedades psicométricas, tiene de 25 preguntas con 7 alternativas que van de un puntaje del 1 al 7, este mide la fuente del estrés y ha sido usado en muestras de estudio a una adaptación peruana. La fiabilidad interna fue mediante el método Alfa de Cronbach de ,94, usada en una población peruana por la autora Takamura (2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

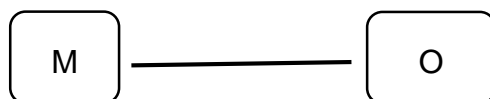
3.1.1 **Tipo de investigación:** se utilizó el tipo de estudio básica y el tipo descriptivo, que estuvo encaminada a un conocimiento global y registros de análisis de los variables de estudio a observar en el contexto del autoestima y estrés laboral en Mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023 CONCYTEC, 2018; Hernández (2014).

3.1.2 **Diseño de investigación:** Diseño no experimental: en merito al fundamento de Hernández (2014), esta investigación se desarrolló enfocado al modelo cuantitativo, en relación a la compilación de datos y su análisis que se adquirieron de los instrumentos estandarizados utilizados. Esto tuvo como objeto demostrar las hipótesis planteadas en la tesis y con el proceso estadístico descriptivo.

El diseño fue no experimental, basados en el desarrollo metodológico sustentado por Hernández (2014), en este estudio las autoras no manipularon intencionadamente las variables a estudiar y se analizó conforme se exhiben en su entorno natural.

Los instrumentos estandarizados fueron usados en una sola oportunidad y en un espacio de tiempo, por lo que el corte de la muestra de estudio fue transversal. A demás se usó la descriptiva, ya que se describieron las variables de análisis, lo que permitió medir el grado de sus resultados Hernández (2014).

Esquema:



Leyenda:

M: Muestra de estudio

O: Observación

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: autoestima

Definición conceptual: La autoestima es una agrupación de discernimientos, evaluaciones y apreciaciones que la persona posee respecto a sí mismo Martínez (2010)

Definición operacional: la variable autoestima estuvo sujeta a una medida mediante la escala de autoestima de Rosemberg, es un instrumento estandarizado y posee 10 ítems el mismo que contendrá las siguientes dimensiones:

- Autoestima alta, media y baja.

Indicadores:

- Autoestima positiva
- Autoestima negativa

Escala de medición: al ser una variable cuantitativa se utilizará una escala tipo ordinal.

Variable dependiente: estrés laboral

Definición conceptual: el estrés se delimita como una reacción no específica del organismo ante alguna demanda realizada sobre este, exhibiendo síntomas tales como acrecentamiento de la presión arterial, descarga de hormonas, aceleración de la respiración, rigidez muscular, sudoración y el incremento de la actividad corazón. Ochoa (2021).

Definición operacional: la variable estrés laboral estuvo sujeta a una medición usando el psicométrico de estrés organizacional OTI-OMS, el mismo que posee de 25 ítems el mismo que contendrá las subsiguientes dimensiones:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional

- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

Indicadores:

- Bajo
- Promedio Bajo
- Promedio Alto

Escala de medición: al ser una variable cuantitativa se utilizará la escala ordinal.

3.3 Población y muestreo

3.3.1 Población: este desarrollo del estudio tuvo una población objetivo los 120 colaboradores de la organización.

3.3.2 Criterios de inclusión:

- Colaboradoras de la empresa.
- Que accedan al consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Colaboradoras de la empresa que no pertenezcan a la sede Sullana.
- Que no deseen participar o firmar su autorización.

3.3.3 Muestreo: se usó el método no probabilístico, no aleatorio, por conveniencia. Considerando a la facilidad que tuvieron las investigadoras en el acceso que del grupo poblacional a analizar Hernández (2018).

3.4 Unidad de análisis: el grupo muestral analizado (colaboradoras) poseyeron las mismas singularidades para su estudio o análisis ya que todas ellas se hallaban trabajando en la organización. Hernández (2018).

3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica contenida en la escala de Morris Rosenberg (1965). El cuestionario se dirige a ver el nivel de la autoestima personal (sentimientos de

valía personal y de respeto a sí mismo). Posee una confiabilidad en el método Alfa de Cronbach $\alpha=,80$. Este instrumento de carácter psicométrico se encuentra validado para su utilización en el Perú por Sánchez, Ventura y De La Puente (2021).

El instrumento posee 10 ítems (5 contradictorios) con cuatro modelos de respuesta (Likert) estas son muy en desacuerdo con el valor= 1 y la máxima muy de acuerdo con el valor = 4. Los rangos de puntuaciones son de 10 al 40. La escala para medir los ítems es nominal. Las interrogaciones del 1 al 5, contestaciones A - D tiene una calificación de 4 a 1. Las interrogaciones 6 - 10, contestaciones A - D tiene una calificación de 1 a 4.

Para valorar el estrés laboral se usará el interrogatorio psicométrico de estrés organizacional OTI-OMS, respaldado por Ivancevich y Matteson en el año de 1989. Posee apropiadas propiedades psicométricas, tiene de 25 preguntas con 7 disyuntivas que van de un puntaje del 1 al 7, distribuido de la subsiguiente forma:

1. Nunca.
2. Raras veces.
3. Ocasionalmente.
4. Algunas veces.
5. Frecuentemente.
6. Generalmente.
7. Siempre.

La confiabilidad interna fue a través del método Alfa de Cronbach de ,94, usada en una población peruana por la autora Takamura (2020).

3.5 Procedimientos

Para la compilación de la indagación de la variable autoestima se aplicó el cuestionario Rosenberg a las trabajadoras de la empresa sede Sullana, este se realizó a través de Google formularios asignándose el siguiente link <https://forms.gle/uUCNmAakUZn2GUSv8>; y, para calcular la variable estrés laboral se destinó el cuestionario OTI-OMS con el objeto de evaluar el grado de estrés que procedieron de las colaboradoras de la empresa, este se realizó

a través de Google formularios asignándose el siguiente link <https://forms.gle/gVAptC3a2QEFhKti9>. Para este propósito se requirió permiso a los representantes de la empresa, así como la autorización (consentimiento informado) de las participantes a esta investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Para el método se usó la observación de datos por medio del software estadísticos SPSS en su adaptación 26, este software fue usado para exhibir los resultados a través de tablas estadísticas descriptivas y para la transportación de la data se utilizó el Excel 2019.

3.7 Aspectos éticos

Se respetó la disposición de las colaboradoras a esta investigación, su participación no estuvo condicionada o en estado bajo presión. Cada participante fue libre de acceder o no al llenado de las encuestas.

Toda información de las participantes no fue expuesta en la presente tesis, y se respetó toda confidencialidad que ellas requirieron.

Ninguna participante fue sometida a tratos inhumanos o que mellen su dignidad.

En todo momento las participantes fueron informadas del contenido de la presente investigación y se les tratara con justicia y equidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de autoestima y estrés laboral en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	fi	Fi	Puntaje promedio \bar{X}	M	Desv. estándar
Autoestima alta	65	54,17%			
Autoestima media	33	27,50%	31,33	28,765	2,565
Autoestima baja	22	18,33%			
Total	120				
Estrés laboral alto	5	4,17%			
Estrés laboral medio	26	21,67%	<90	3,82	0,43
Estrés laboral bajo	89	74,16%			
Total	120				

En la presente tabla se observó que la autoestima alta fue del 54,17%; autoestima media el 27,50%; y autoestima baja el 18,33%, valor promedio de la autoestima fue de $\bar{X}=31,33$ encontrándose dentro del valor de la escala de Rosemberg de 30 a 40 puntos; la media fue de $M= 28,765$ con una Desv. estándar de $\sigma= 2,565$ puntos, lo que demostró que; las mujeres en su gran porcentaje están lejos de poder tener una autoestima baja.

El nivel de estrés laboral de las mujeres estudiadas se observó que; fue de nivel alto el 4,17%; Medio el 21,67%; y bajo el 74,16%. En general el resultado fue menor a 90 puntos encontrándose de acuerdo a la escala OMS-OTI dentro de parámetro bajo nivel de estrés; la media fue de $M= 3,82$ con una Desv. estándar de $\sigma= 0,43$ puntos, lo que demostró que; las mujeres estudiadas en su gran porcentaje están lejos de poder presentar estrés laboral.

Tabla 2

Niveles de estrés laboral según su componente clima organizacional de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	<i>fi</i>	Fi
Estrés	4	3,3%
Nivel intermedio	26	21,7%
Bajo nivel de estrés	90	75,0%
Total	120	100%

En esta tabla se observó que, los niveles de estrés laboral según su componente clima organizacional de acuerdo a la escala OMS – OTI aplicada a las mujeres estudiadas se apreció que predominó el estrés en su nivel bajo con un 75%, seguido del intermedio con un 21,7% y como estrés el 3,3% del total de la muestra analizada.

Tabla 3

Niveles de estrés laboral según su componente estructura organizacional de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	<i>fi</i>	Fi
Estrés	3	2,5%
Nivel intermedio	7	5,8%
Bajo nivel de estrés	110	91,7%
Total	120	100%

En la tabla descriptiva 4 los resultados del nivel de estrés laboral según su componente estructura organizacional, se apreció que existió un bajo estrés en un 91,7%; intermedio en un 5,8% y estrés 2,5% del total de la muestra analizada.

Tabla 4

Niveles de estrés laboral según su componente territorio organizacional de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	<i>fi</i>	Fi
Estrés	2	1,7%
Nivel intermedio	13	10,8%
Bajo nivel de estrés	105	87,5%
Total	120	100%

En la tabla descriptiva 5 se logró apreciar que, el nivel de estrés laboral según su territorio organizacional del psicométrico OMS - OTI, se valoró que existió un bajo estrés en un 87,5%; intermedio en un 10,8% y estrés 1,7% del total de la muestra de análisis.

Tabla 5

Niveles de estrés laboral según su componente tecnología de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	<i>fi</i>	Fi
Estrés	3	2,5%
Nivel intermedio	15	12,5%
Bajo nivel de estrés	102	85,0%
Total	120	100%

En la tabla descriptiva 6 el resultado del componente tecnología, se apreció que en esta dimensión existió un bajo estrés en un 85,0%; intermedio en un 12,5% y estrés 2,5% del total de las mujeres trabajadoras estudiadas.

Tabla 6

Niveles de estrés laboral según su componente influencia del líder de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	<i>Fi</i>	Fi
Estrés	5	4,2%
Nivel intermedio	11	9,2%
Bajo nivel de estrés	104	86,7%
Total	120	100%

En la tabla descriptiva 7 los resultados del nivel de estrés laboral según su componente influencia del líder, se apreció la existencia de un bajo estrés en un 86,7%; intermedio en un 9,2% y estrés 4,2% del total de las mujeres trabajadoras estudiadas.

Tabla 7

Niveles de estrés laboral según su componente falta de cohesión de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	<i>Fi</i>	<i>Fi</i>
Nivel intermedio	28	23,3%
Bajo nivel de estrés	92	76,7%
Total	120	100%

La descripción de la tabla 8, estableció que los resultados del nivel de estrés laboral en relación su componente falta de cohesión de las participantes estudiadas fueron, un bajo estrés en un 76,7%; e, intermedio en un 23,3%.

Tabla 8

Niveles de estrés laboral según su componente respaldo del grupo de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023

Nivel	<i>Fi</i>	Fi
Estrés	2	1,7%
Nivel intermedio	12	10,0%
Bajo nivel de estrés	106	88,3%
Total	120	100%

La descripción de la tabla 9, se establecieron las derivaciones del nivel de estrés laboral en merito su componente respaldo del grupo de las participantes estudiadas, apreciándose que, existió un bajo estrés en un 88,3%; intermedio en un 10,0%; y, estrés el 1,7%.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos de los instrumentos aplicados, se pudo determinar que, el nivel de autoestima en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023; fue alta en un 54,17%; nivel medio en un 27,50%; y nivel bajo en un 18,33%. En concordancia con el estudio realizado por, Calderón y Ponce (2019) se halló que, el 46,8% de la población analizada se ubicaron en el nivel promedio de autoestima; el 44,1% nivel alto; y el 9% nivel bajo. Otras investigaciones han demostrado que, en una población estudiada exteriorizó un reducido grado de estrés en un 47%; y el 53 % tuvieron estrés nivel medio y alto; en la influencia del desempeño laboral fue de nivel medio en un 46% (Onofre, 2021). La teoría que respalda estos resultados la encontramos en el fundamento del Dr. Morris Rosenberg, docente de sociología de la Universidad de Maryland, en el año 1975 definió a la autoestima como rasgos fundamentales expresados contextos sociales y culturales. Rosenberg llega a delimitar la autoestima con el propósito de su medición como conjunto de pensamientos y sentimientos de la persona. Es así como el teórico Rosenberg propuso la medición de la autoestima a través de un psicométrico que identifica la autoestima en las personas en su nivel alto, medio y bajo (Rosenberg, 1965). Desde el punto de vista de la literatura estos resultados hallados se fundamentan en que, la autoestima puede entenderse desde dos aspectos esenciales Villalobos (2019), desde la actividad personal autoeficacia: comprende la familiaridad en el ejercicio mental, es la capacidad de procesar por el cual se juzga, elige y se decide; y, la virtud personal (auto dignidad) que comprende la firmeza del valor de sí mismo, una cualidad positiva hacia la vida y a la felicidad.

De otro lado, se ha identificado que las mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana 2023, presentaron niveles de estrés laboral alto en un 4,17%; medio en un 21,67%; y, bajo en un 74,16%. El estrés laboral, para la OIT es el enfrentamiento que logra tener un trabajador ante requerimientos y coacciones laborales que no concuerdan a sus conocimientos adquiridos y capacidades, probando la capacidad del trabajador para que afronte ambientes de laborales (OMS, 2023). Estudios han demostrado que, el estrés laboral se puede medir, desde tres puntos importantes:

De acuerdo a la posición de Parra (2018) el “estrés como estímulo” es una variable externa que viene del entorno. La posición de la Psicología, es que este estímulo posiblemente estresante ejerce presión (física o psicológica) sobre el individuo y puede llegar a influir desfavorablemente de manera temporal o permanente. Para Bruges (2020), existe un “estrés como respuesta”, este estrés es una réplica fisiológica, mental o en la conducta ante una incitación amenazadora o estresor. La teoría de Selye, se ha fundamentado en que el organismo reacciona ante los estresores siguiendo un modelo mediante a tres etapas: fase de alarma, de renuencia o adaptación, y de agotamiento. Es así como el estrés origina objeciones fisiológicas, psicológicas y conductuales, originando en la persona que exhiba problemas sudoraciones, dolores musculares, inadecuada digestión, problemas del sueño, etc. Se puede destacar también problemas emocionales como ansiedad, cambios anímicos, depresión entre otros. En los problemas de comportamiento podemos encontrar irritabilidad, consumo excesivo de alcohol y tabaco, entre otros; y en los problemas laborales podemos encontrar conductas como organizaciones cambios de puesto laboral, ausentismo, entre otros.

Y como último punto encontramos el “Estrés como transacción” de acuerdo a lo fundamentado por González (2021) este tipo de estrés se presenta como problemas cognitivos y emocionales, entre una persona y su entorno. Estas se pueden notar en la inestabilidad entre las exigencias laborales que el individuo exhibe para enfrentar apropiadamente esas exigencias, lo que genera estrés.

De acuerdo a los datos obtenidos del instrumento OTI, se identificó los niveles de estrés laboral según su componente Clima organizacional, identificar los niveles de estrés laboral según su componente Estructura organizacional, identificar los niveles de estrés laboral según su componente Territorio organizacional, identificar los niveles de estrés laboral según su componente Tecnología, identificar los niveles de estrés laboral según su componente Influencia del líder, identificar los niveles de estrés laboral según su componente falta de cohesión e identificar los niveles de estrés laboral según su componente respaldo del grupo en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

Con los resultados de la tabla 2 se identificó que, los grados de estrés laboral en mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023, según su

componente clima organizacional de acuerdo a la escala OMS – OTI fue de nivel bajo con un 75%; en concordancia con el estudio realizado por De la Cruz (2022) quien en su estudio determinó que el nivel de estrés laboral fue bajo en un 61% en su población analizada. En el estudio realizado por Cayllahua (2021) demostró que el 42,2% de los trabajadores tuvieron un grado de clima organizacional fueron favorables; y, el 87,2% bajo nivel de estrés laboral. La literatura ha dejado asentado que el estrés organizacional se presenta en el trabajador como un grupo de reacciones ante un escenario laboral que menoscaban en su salud física, anímica y conductual los que repercuten en la organización. Una de las secuelas observadas es un decaimiento ante los requerimientos laborales que exceden sus capacidades, habilidades, y que absorben su tiempo, originando una impresión de ausencia de control y la sensación de conductas disfuncionales (OIT, 2023).

Los resultados también evidenciaron que, de la tabla 3 se ha identificado que, el nivel de estrés laboral según su componente estructura organizacional, se apreció un bajo estrés en un 91,7% del total de la población analizada; en concordancia con el estudio realizado por, Pretto (2023) demostró que el 81,7% de la población estudiada tuvo un nivel intermedio de estrés en cuanto a la estructura organizacional, el 9,7% nivel bajo nivel de estrés con la estructura organizacional y el 8,6% percibieron que la estructura organizacional los estresa. La OMS (2023) ha fundamentado que el estrés organizacional, son las reacciones del empleado de una organización exhibe frente a contextos laborales que incitan un menoscabo de su salud en los contextos físicos, anímico y conductual repercutiendo en la organización. Todo esto es a secuela de una valoración existente o ficticia en la que el trabajador observa que los requerimientos laborales exceden sus capacidades, habilidades, y que absorben su tiempo, originando una impresión de ausencia de control y la sensación de conductas disfuncionales.

Los resultados derivados de la ampliación del instrumento OTI evidenció de la tabla 4 que, las mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023 presentaron en estructura organizacional que, existió un bajo estrés en un 87,5% en las mujeres analizadas; en concordancia con el estudio realizado por, Mena (2022) quien señaló que, luego de haber aplicado al cuestionario OIT-OMS, el género femenino exhibió un 81.81% nivel bajo de estrés

Los resultados también evidenciaron que, de la tabla 5 se demostró que, en el componente Tecnología, se apreció que en esta dimensión existió un bajo estrés en un 85,0%; en concordancia con el estudio realizado por, Neciosup (2022) demostró en sus resultados que la población estudiada tuvo un grado medio de estrés en el 53,33%, estrés alto y bajo en un 23.33%. si bien estos resultados difieren del encontrado, sin embargo, el resultado final el investigador obtuvo un resultado bajo de estrés.

Luego de la aplicación del instrumento OTI, con los resultados de la tabla 6 se demuestra que, el nivel de estrés laboral según su componente Influencia del Líder, se apreció un bajo estrés en un 86,7%; del total de la población analizada. En concordancia con el estudio realizado por, Cespedes (2019) quien luego de aplicar el cuestionario OMS-OIT logró demostrar que, el 40% bajo y el 28% nivel medio en estrés laboral.

Los resultados también evidenciaron que, de la tabla 7, los resultados del nivel de estrés laboral según su componente falta de cohesión de las participantes estudiadas, fue que, existe un bajo estrés en un 76,7%; y, intermedio en un 23,3%; en concordancia con el estudio realizado por, Amay (2020) demostró en su investigación que, el 45% (90 amas de casa) presentaron estrés leve, dentro del desarrollo de sus labores.

Los resultados obtenidos de las mujeres estudiadas se demostraron que, los resultados de la tabla 8, el nivel de estrés laboral según su componente Respaldo del Grupo de las participantes estudiadas, fue que, existe un bajo estrés en un 88,3%; intermedio en un 10,0%; y, estrés el 1,7%; en concordancia con el estudio realizado por, Mostacero (2021) demostraron que, el estrés laboral de la población estudiada fue medio en un 49,7%; bajo en un 26,8% y alto en un 23,5%, de acuerdo al psicométrico OMS-OTI.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que el nivel de autoestima en Mujeres de una empresa de ventas por catálogo Sullana, 2023, fue de autoestima alta en un 54,17%; y, en el nivel de estrés laboral de las mujeres estudiadas fue de nivel bajo en un 74,16%.

Se identificó el nivel de estrés laboral según su componente Clima organizacional obteniendo un resultado de estrés con nivel bajo en un 75%, en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

Se identificó de estrés laboral según su componente Estructura organizacional con un nivel bajo estrés del 91,7%, en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

Se identificó el estrés laboral según su componente Territorio organizacional con un nivel bajo de estrés en un 87,5%, en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

Se identificó el estrés laboral según su componente Tecnología bajo con un nivel bajo de estrés en un 85,0%; en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

Se identificó el estrés laboral según su componente Influencia del líder con un nivel bajo de estrés en un 86,7% en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

Se identificó el estrés laboral según su componente Falta de cohesión con un nivel bajo estrés en un 76,7%; en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

Se identificó el estrés laboral según su componente Respaldo del grupo con un nivel bajo de estrés en un 88,3%, en mujeres de una Empresa de Ventas por catálogo Sullana, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Aplicar otras escalas psicométricas a las trabajadoras de la Empresa estudiada con la finalidad de examinar la autoestima baja a las mujeres que lo presentaron, a fin de mejorarlas y no les puedan afectar en su vida diaria o en su desarrollo laboral.

Aplicar otras escalas psicométricas a las trabajadoras de la Empresa estudiada relacionadas al Falta de cohesión (componente del estrés laboral) con la finalidad de que mejoren en esta dimensión.

Desarrollar eventos y/o dinámicas en toda institución pública y/o privada con la finalidad de trabajar en la autoestima de los trabajadores.

Validar periódicamente el instrumento Escala de Autoestima de Rosemberg, con la finalidad de ver su efectividad en otras muestras de estudio.

Desarrollar eventos y/o dinámicas en toda institución pública y/o privada con la finalidad de trabajar en estrés laboral de los trabajadores.

Validar periódicamente el instrumento Escala OTI-OMS, con la finalidad de ver su efectividad en otras muestras de estudio.

Efectuar una comparación de los resultados de esta investigación con otras muestras de estudio a fin de determinar sus resultados y estas puedan ser aplicadas en otros escenarios de investigación.

A los profesionales de psicología y estudiantes tener en cuenta la simplicidad y efectividad de las escalas psicométricas usadas en este estudio.

REFERENCIAS

- Amay Guachizaca, A. (2020). *Estrés y depresión en mujeres con trabajo remunerado y amas de casa en tres barrios de Loja* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja, Ecuador]. Repositorio Institucional <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23316>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. (primera edición)*. ENFOQUES CONSULTING EIRL
- Bruges, D., López, D., y Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista ESPACIOS*. 41(21), 254-266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Calderón Bendezú, Y. M. y Ponce Quispe, F. (2019). *El autoconcepto y la autoestima en estudiantes de una Institución Educativa de nivel secundario de Chupaca, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1383/TESIS%20FINAL%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cayllahua Huaynacho, R. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56875>
- Cespedes Saavedra, G. (2019). *Relación entre el estrés laboral y el acoso psicológico laboral en los trabajadores de una empresa pesquera de Paita – Piura – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2845>
- CONCYTEC. (16 de noviembre de 2018). Resolución de Presidencia N° 214-2018-CONCYTEC-P. *Diario oficial El Peruano*. Perú
- De la Cruz Pérez, J. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de salud de un policlínico en Lima sur - Perú, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81705>

- Giraldo, K., y Holguín, M. (2017). La autoestima, proceso humano. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-9.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328507>
- González-Palma, K., y Alarcón, B. (2021). El estrés laboral en docentes de Educación Básica y el teletrabajo en Ecuador. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. (8 Ed. esp.), 19-34.
<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/1216>
- Guillen-Moya, M., Jiménez, K., Ramírez, N., y Ceballos, P. (2021). Autoestima global y calidad de vida relacionada con salud percibida por adultos mayores. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 9-13.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100004&lng=es&tlng=es.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (sexta edición)*. MCGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lopez-Muñoz, L., Fernández, Y., Torres, A., Cardona, F., y Lemos, M. (2021). Bienestar e autoestima: um estudo comparativo em estudantes das escolas da Polícia Nacional. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(2), 8-23.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2422-42002021000200008&script=sci_abstract&tlng=pt
- Martínez, O. (2010). La autoestima. *Revista psicología* 1(1) 2 – 4
<http://132.248.88.221/autoestima/files/alumnos/AUTOESTIMABrendyNava.pdf>
- Mena Blanco, Y. (2022). *Estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32112>
- Monge, J., y Antonio, J. (2002). Autoestima y salud. GONZÁLES, MIS *La educación para la salud del siglo XXI: comunicación y salud*. Madrid: Díaz de Santos.
<http://www.alezeia.org/seminarios/wp-content/uploads/utoestimasa-y-Salud.pdf>

- Mostacero Chuquiviguel, R., y Francesqui Lazaro, M. (2021). *Relación entre el estrés y satisfacción laboral en una muestra de docentes peruanos de educación básica regular* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4543>
- Neciosup Benilla, L. (2022). *Estrés y estrategias de afrontamiento de enfermeras de atención en área COVID-19, hospital privado del Perú - Piura, 2022.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3359?locale-attribute=es>
- Neira Ballarte, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en asesores telefónicos de un CALL center del distrito de Independencia, año 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30525>
- Ochoa, D., Campos, C., Gómez, A., y Quezada, L. (2021). Scales and instruments for measuring self-esteem in adolescents and young adults Escalas e Instrumentos para evaluar autoestima en adolescentes y jóvenes adultos. *Biannual Publication*, 3(5),19-24. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/jbapr/issue/archive>
- Onofre Pérez, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2023, 25 de mayo). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo* <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Parra-Sandoval, J., Rodríguez, D., Rodríguez, M., y Díaz, V. (2018). Relación entre estrés estudiantil y reprobación. *Revista Salud Uninorte*, 34(1), 47-57.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522018000100047

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es.

Pretto García, E. R. (2023). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores del hospital Aplao, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santa María]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12399/B3.2481.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosenberg, M. (1965). Escala de autoestima de Rosenberg. *Revista de Religión y Salud*. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037/t01038-000>

Sánchez, A. Ventura, J. y De La Puente, V. (2021). Modelos factoriales de la Escala de Autoestima de Rosenberg en adolescentes peruanos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. 26 (1), 47-55. https://www.researchgate.net/publication/350972042_Modelos_factoriales_de_la_Escala_de_Autoestima_de_Rosenberg_en_adolescentes_peruanos?enrichId=rgreq-d064914d5673e2775b0ad016e6949603-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM1MDk3MjA0MjtBUzoxMDE0MzM0NTA3NDY2NzU1QDE2MTg4NDc2MDA0NTM%3D&el=1_x_3&esc=publicationCoverPdf

Sigüenza, W., Quezada, E., y Reyes, M. (2019). Autoestima en la adolescencia media y tardía. *Revista espacios*, 40(15). <http://revistaespacios.com/a19v40n15/19401519.html>

Takamura, I. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT–OMS en colaboradores de una empresa de Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53477>

Valero-Ancco, V., Huaman, L., y Garavito, E. (2021). Autoestima e identidad profesional de las profesoras de educación inicial. *Investigación*

Valdizana, 15(1),

24-30.

<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/808>

Villalobos, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas en psicología*, 41(3), 22-31.

https://redescolar.ilce.edu.mx/sitios/proyectos/nutricion_enfermedades_oto22/doc/autoestima_exito_personal.pdf

Anexos

Anexo: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Escala De Medición
Autoestima	La autoestima es un conjunto de discernimientos, evaluaciones y apreciaciones que la persona posee respecto a sí mismo Martínez (2010)	La variable autoestima será medida mediante la escala de autoestima de Rosemberg, es un instrumento estandarizado y posee 10 ítems	Autoestima alta.	Ordinal
			Autoestima media.	Ordinal
			Autoestima baja.	Ordinal
Estrés laboral	El estrés se delimita como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda realizada sobre este, presentando síntomas tales como incremento de la presión arterial, descarga de hormonas, aceleración de la respiración, rigidez muscular, sudoración y el incremento de la actividad corazón. Ochoa (2021),	la variable estrés laboral será medida mediante un cuestionario escala de estrés organizacional OTI-OMS, el mismo que posee de 25 ítems	Estrés laboral Alto	Ordinal
			Estrés laboral Medio	Ordinal
			Estrés laboral Bajo	Ordinal
			Clima organizacional	Ordinal
			Estructura organizacional	Ordinal

			Territorio organizacional	Ordinal
			Tecnología	Ordinal
			Influencia del líder	Ordinal
			Falta de cohesión	Ordinal
			Respaldo del grupo	Ordinal

Anexo: Instrumento de recolección de datos.

ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSEMBERG

**Validado para su utilización en el Perú por Sánchez, Ventura y De La Puente
(2021)**

FICHA TÉCNICA

Autor: Morris Rosenberg

Año: 1989

Nombre: Escala de Autoestima de Rosenberg (EA-Rosenberg)

Procedencia: Estados Unidos de Norte América.

Objetivo: Evaluar el sentimiento de satisfacción que una persona tienen consigo misma. La autoestima refleja la relación entre la autoimagen real y la autoimagen ideal.

Dimensión: Autoestima Alta, media, baja.

Áreas/Factores: Un solo factor

Población: a partir de 13 años

Tiempo de aplicación: 5 min. Aprox.

Tipo de instrumento: escala.

Número de ítems: 10

Descripción: La escala consta de 10 ítems con 4 opciones de respuesta: desde Muy de acuerdo (4) a Muy en desacuerdo (1). Consta de 5 ítems directos y 5 inversos (Ítems inversos: 3, 5, 8, 9 y 10). Para controlar la aquiescencia y la tendencia a responder afirmativamente. (Rosenberg, 1965).

Normas de aplicación: La persona evaluada responde los 10 ítems en una escala tipo Likert de 4 puntos (de Muy de acuerdo a Muy en desacuerdo)

Codificación proceso: 1.1.1.2.1.1.4. Autoestima (CIPE- α).

Administración: La escala consta de 10 ítems, frases de las que cinco están enunciadas de forma positiva y cinco de forma negativa para controlar el efecto de la aquiescencia Autoadministrada.

Interpretación:

De los ítems 1 al 5, las respuestas A - D se puntúan de 4 a 1.

De los ítems del 6 al 10, las respuestas A - D se puntúan de 1 a 4.

De 30 a 40 puntos: Autoestima elevada. Considerada como autoestima normal.

De 26 a 29 puntos: Autoestima media. No presenta problemas de autoestima graves.

Menos de 25 puntos: Autoestima baja. Existen problemas significativos de autoestima.

Propiedades psicométricas. La escala ha sido traducida y validada en castellano. La consistencia interna se encuentra entre 0,76 y 0,87. La fiabilidad es de 0,80.

ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSEMBERG

Este test tiene por objeto evaluar el sentimiento de satisfacción que la persona tiene de sí misma. Por favor, conteste las siguientes frases con la respuesta que considere más apropiada.

A. Muy de acuerdo

B. De acuerdo

C. En desacuerdo

D. Muy en desacuerdo

	A	B	C	D
1. Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.				
2. Estoy convencido de que tengo cualidades buenas.				
3. Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.				
4. Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a.				

5. En general estoy satisfecho/a de mí mismo/a.				
6. Siento que no tengo mucho de lo que estar orgulloso/a.				
7. En general, me inclino a pensar que soy un fracasado/a				
8. Me gustaría poder sentir más respeto por mí mismo.				
9. Hay veces que realmente pienso que soy un inútil.				
10. A veces creo que no soy buena persona				

ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL OTI-OMS

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT_ OMS

Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT - OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989), Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach

Procedencia: Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.

Aplicación: Aplicación directa Individual o Colectivo

Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica

Componentes: Clima organizacional; estructura organizacional; Territorio organizacional; Tecnología; Influencia del líder falta de cohesión.

Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

Finalidad: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

Estructuración: La prueba consta de 7 áreas.

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- **Anote 0** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- **Anote 1** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- **Anote 2** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- **Anote 3** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- **Anote 4** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- **Anote 5** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- **Anote 6** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés

Nº	Ítems	Anote
1.	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	
2.	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	
3.	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	
4.	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	
5.	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	
6.	El que mi supervisor no me respete me estresa	
7.	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	
8.	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	
9.	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	
10.	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	
11.	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	
12.	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	

13.	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	
14.	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	
15.	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	
16.	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	
17.	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	
18.	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	
19.	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	
20.	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	
21.	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	
22.	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	
23.	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	
24.	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	

25.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	
-----	--	--

Baremación: Tabla de cálculos de puntuaciones

Dimensiones		Ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Puntuación de las dimensiones 1, 2, 5 y 6

Nivel de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	25 a 28
Estrés	20 a 24
Nivel intermedio	15 a 19
Bajo nivel de estrés	4 a 14

Puntuación de las dimensiones 3, 4 y 7

Nivel de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	19 a 21
Estrés	15 a 18
Nivel intermedio	12 a 14
Bajo nivel de estrés	3 a 11

Nivel de estrés general

Nivel de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	>154
Estrés	118 a 153
Nivel intermedio	91 a 117
Bajo nivel de estrés	<90