



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en
Lima Metropolitana, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Polo Fernández Pierina Alessandra (ORCID: 0000-0002-6266-7084)

ASESOR:

Mg. Olivas Ugarte Lincol Orlando (ORCID: 0000-0001-7781-7105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

Ante todo, este logro va dedicado a mis padres Mónica y Samuel, por creer en mí en todo momento. A mi hermana Antonella Monserrat; el cielo es nuestro límite, no lo olvides

Agradecimiento

Agradecerle a Dios, por hacerme más fuerte ante cada obstáculo, agradecer el esfuerzo de mis padres, quienes han sido mi soporte siempre. A mi hermana menor, quien con una sonrisa animaba mis días difíciles. A la Universidad César Vallejo; mi casa de estudios y a mis profesores, por haberme brindado las oportunidades necesarias y enriquecerme de conocimiento.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	39

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables y sus dimensiones	20
Tabla 2 Correlación entre la autoeficacia profesional y estrés laboral	21
Tabla 3 Correlación entre la autoeficacia profesional y la dimensión 1: superiores y recursos	21
Tabla 4 Correlación entre la autoeficacia y la dimensión 2: organización y trabajo en equipo	22

Índice de Figuras

	Pág.	
Figura 1	Determinación de la muestra	40
Figura 2	Modelo factorial basado en la unidimensión del cuestionario AU-10	43
Figura 3	Modelo factorial basado en 2 factores de la Escala de estrés laboral	45

Resumen

En el campo de la tercerización de los servicios, los call centers han sido un objeto de estudio muy poco frecuentes, en el presente trabajo se buscó establecer la relación entre la autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021. Fue una investigación de tipo básica con un diseño no experimental, con corte transversal y de nivel correlacional, apoyada con la teoría del estrés cognitivo-relacional de Lazarus y Folkman (1987). La muestra estuvo conformada por 276 colaboradores de call center de diferentes áreas y el muestreo fue no probabilístico. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) elaborada por Salanova en el año 2004 y la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Metteson en Estados Unidos (1989), años posteriores adaptada al contexto peruano por Suarez (2013). En cuanto al resultado principal se determinó no existe una correlación significativa y para el tamaño del efecto se determinó pequeño o casi nulo entre la autoeficacia profesional y el estrés laboral ($p>.05$; $r=-.108$; $r^2=0.01$).

Palabras clave: autoeficacia profesional, estrés laboral, teleoperadores, call center

Abstract

In the field of outsourcing services, call centers have been a very infrequent object of study, in this work we sought to establish the relationship between self-efficacy and work stress in call center telemarketers in Metropolitan Lima, 2021. It was a basic research with a non-experimental design, with a cross-sectional and correlational level, supported by the theory of cognitive-relational stress by Lazarus and Folkman (1987). The sample consisted of 276 call center collaborators from different areas and the sampling was non-probabilistic. The instruments used were the Professional Self-Efficacy Questionnaire (AU-10) prepared by Salanova in 2004 and the ILO-WHO Work Stress Scale by Ivancevich and Metteson in the United States (1989), later years adapted to the Peruvian context by Suarez (2013). Regarding the main result, it was determined that there is no significant correlation and for the effect size, it was determined small or almost null between professional self-efficacy and work stress ($p > .05$; $r = -.108$; $r^2 = .01$).

Keywords: professional self-efficacy, work stress, telemarketers, call center

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento de los diferentes rubros de servicios en la economía moderna se ha tornado cada vez más relevante en el ambiente contemporáneo de los negocios. Es por ello que, frente a esta demanda, las empresas contratan servicios externos con el fin de tercerizar sus funciones para así ofrecer respuestas rápidas y eficientes a sus clientes, mejorando la calidad de atención frente a sus consultas (Bower, 2015).

En la actualidad, las empresas le dan suma importancia a la presencia de un call center dentro de su propuesta de valor, ya que son contratadas para resolver inquietudes y ofrecer nuevos servicios y productos a los clientes, lo cual mejora el desempeño de la compañía y reduce costos (Khan & Du, 2014). Esta nueva tendencia en la industria divide sus servicios en áreas como atención al cliente, back office, externalización de procesos, redes sociales, consultoría legal, fieldmarketing y ventas.

Este crecimiento, en el año 2020, se ve reflejado en importantes números. Call Center News menciona que esta nueva industria registró ingresos por \$23.83 billones de dólares. A pesar de este resultado, sus actividades han sido caracterizadas con ritmos intensos de trabajo. Aunque por lo general, su trabajo es responder llamadas y buscar nuevos socios (clientes), su labor implica un esfuerzo mental, porque deben establecer una buena relación con los clientes a los que contactan y al mismo tiempo, esforzarse por cumplir metas de ventas y volúmenes de llamadas, lo que conlleva a que los colaboradores experimenten estados crónicos como el estrés que afectan su labor diaria (Erol et al., 2014).

Aquel desequilibrio entre la capacidad de un individuo y las exigencias de su trabajo es denominado estrés laboral (Li et al., 2017). Este puede agravarse si las personas tienen horarios de trabajo irregulares (Lin et al., 2015; Ma et al., 2015; Tucker et al., 2015) y también puede aumentar el riesgo de disminución en el desempeño laboral (Lin et al., 2020). Por tanto, el estrés laboral puede provocar ausencias y disminución de la productividad, falta de entrega y concentración durante la actividad.

A nivel internacional, los hallazgos de la encuesta de bienestar Cigna 360 (2019) indican que este fenómeno ha logrado alcanzar el promedio global del 84%. En Perú, la empresa de recursos humanos Trabajando.com realizó una encuesta durante el periodo 2020-2021 encontrando que un 70% de los colaboradores peruanos sufre de estrés en el ámbito laboral (El Comercio, 2021). Siendo este la causa principal que podría complicar la salud física, mental, productividad laboral y relaciones interpersonales entre trabajadores.

En resumen, de acuerdo a la coyuntura actual y visión para el futuro, a lo largo de estos últimos 25 años a más hemos presentado una gran diversidad de cambios que han intervenido sobre los flujos laborales. Estas modificaciones han sido un factor para el origen de riesgos psicosociales frente al puesto, afectando de forma negativa a la salud, influyendo en el estilo de vida laboral, incrementando sus niveles de estrés (Hurtado, 2013).

Asimismo, es importante precisar que, a raíz de la pandemia, los colaboradores han tenido que migrar a la virtualidad, adaptando sus recursos a este nuevo contexto y que muchas veces no llegan a ser suficientes. Además, se presentan diversos problemas siendo, estos desventajas para el trabajo, como por ejemplo la falta de conectividad, así como se desarrollan ajustes en las evaluaciones para el cumplimiento de indicadores (Messenger & Gschwind, 2016). Por tanto, se ha generado un ambiente de incertidumbre que paulatinamente ha alterado la dinámica de su desempeño y que trae consigo patrones de estrés que pueden afectar su productividad en la empresa (Molina, 2020).

A pesar de que existen escasos estudios relacionados con predecir ciertos patrones que permitan el manejo del estrés laboral en colaboradores de un call center, existen estudios generales que sugieren a la autoeficacia como un mecanismo cognitivo, a través del cual los individuos reaccionan al estrés con sentimientos de control (Bandura et al. 1988), y que a su vez tiene un efecto en la productividad laboral (Calderón et al., 2017).

Se ha encontrado que la autoeficacia tiene una correlación estadísticamente significativa y negativa con el nivel de estrés: $r = -.16$ (Hackett et al., 1992; Newby-Fraser & Schlebusch, 1997), sugiriendo que aquellos que tienen mayor autoeficacia reportan un menor nivel de estrés. Entonces, parecería que una

mayor autoeficacia puede actuar como un moderador y tener la función protectora en las respuestas de los individuos ante el estrés laboral (McKaya et al., 2014).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la autoeficacia cumple un rol importante incluso desde el proceso de formación y aprendizaje de los colaboradores, por lo tanto, al contar con un nivel alto de autoeficacia, permite que el individuo tenga un mayor aprovechamiento de sus habilidades y destrezas frente a su puesto trabajo (Wolfe et al., 1998). Además, estas personas logran comprender las demandas o exigencias como nuevos retos para afrontar (Salanova et al., 2005).

Debido a que los call center son escasamente objeto de estudio ya que han sido desplazados por los centros de atención presencial de empresas; y además, que este centro de trabajo ha ido incrementándose entre las preferencias laborales de las personas, tal y como se puede observar en las búsquedas de Google Trends, es importante que como empresa se tenga un panorama detallado de los factores que puedan inhibir la productividad del colaborador, siendo el estrés laboral uno de los fenómenos favoritos que puede traer como consecuencia altos índices de rotación de personal que genera pérdidas económicas a la empresa (Posada, 2011); por lo tanto, se realiza la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021?

El desarrollo de este estudio se justifica a nivel teórico porque contribuye a generar nuevos conocimientos empíricos en poblaciones poco estudiadas (call centers), basándose en antecedentes científicos que explican cómo los individuos controlan sus niveles de estrés por intermedio del desarrollo de la autoeficacia y que esta a su vez hace ligera su jornada laboral.

A nivel metodológico, es importante recolectar datos con instrumentos adaptados al entorno peruano. En ese sentido, se examinará la fiabilidad y validez del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) en una muestra de colaboradores de un call center en Lima Metropolitana. La importancia de esta investigación está en la evidencia científica que genera, ya que invita a psicólogos organizacionales peruanos a usar el cuestionario en otros contextos, facilitando,

para futuros estudios, el planteamiento de intervenciones relacionadas a esta problemática.

A nivel práctico, por tanto, los resultados serán de utilidad para el área de Gestión del Talento Humano para que se pueda implementar diversos programas de mejora mediante acciones correctivas y flujos de procedimientos frente a la problemática mencionada en el presente estudio, siempre y cuando lo crea pertinente.

Por ese motivo, se establece el objetivo principal: Establecer la relación entre autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021; cuyos objetivos específicos son a) Establecer la relación entre la autoeficacia y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral; b) Establecer la relación entre la autoeficacia y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral.

Por esa razón, se desprende la siguiente hipótesis general si existe relación estadísticamente significativa e inversa entre la autoeficacia y el estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021. Finalmente, sus hipótesis específicas son a) existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre la autoeficacia y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral.; b) existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre la autoeficacia y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se recabó información de diversas bases de datos como Scielo, Taylor y Francis, Scopus, Dialnet y Redalyc. A nivel internacional, González (2020) en una provincia de España (Santa Cruz de Tenerife), trabajó en su investigación el estrés laboral en relación a la autoeficacia con una cantidad de 50 participantes autónomos, 50% hombres y 50% de mujeres, de acuerdo a su estudio sustentó que se empleó la misma cantidad de sujetos para cada sexo ya que es más difícil encontrar mujeres que cuenten con un emprendimiento propio que a hombres, para así ser equitativa en la formulación de la muestra. Para los instrumentos se empleó en estrés laboral una escala de 25 ítems en donde obtuvo un coeficiente alfa alto de .98, por otro lado la escala de 10 ítems AU-10 obteniendo de la misma manera un resultado alto de confiabilidad del .95. Los resultados evidencian para la correlación el valor de -0.964 ($p < .00$) significando que existe una relación alta y negativa entre las variables por ende se determinó que no son lineales, significando que cuando una aumenta la otra no o viceversa. Para la conclusión, se comprobó que el estrés laboral es influyente e importante en la calidad de vida de las personas.

Sicilia y Martínez (2018) tuvieron como objetivo principal analizar el rol modulador de la formación en autoeficacia profesional para prevenir y afrontar el estrés laboral. Esta investigación se trabajó con 20 participantes en España quienes respondieron al cuestionario de Godoy-Izquierdo, que evalúa como la autoeficacia apoya al afrontamiento del estrés laboral. El grupo estudiado, recibió un texto para incrementar la autoeficacia y lograr el afrontamiento de forma positiva ante los escenarios estresantes. En cuanto a resultados para la relación entre ambas variables aporta un valor de $\rho = .48$, siendo significativa para g . Dicho estudio concluye que la percepción de la autoeficacia mejoraría el afrontamiento del estrés.

Soler et al. (2017) analizaron la relación existente entre las demandas del puesto de trabajo, la autoeficacia profesional y la salud auto percibida. En este estudio correlacional, participaron 272 personas de diversas empresas con rubros diferentes en la Región de Murcia. Para la evaluación de la investigación se utilizaron instrumentos científicos que midieran las variables de estudio. Los

resultados muestran una relación significativa entre ambas variables ($z=.21$, $p<.05$). Concluyendo que los estresores tienen un impacto menor para el trabajador cuando tiene un auto concepto positivo, es decir, los trabajadores tienen de recurso a la autoeficacia profesional, que pueden activar como fuente de resistencia ante los acontecimientos estresantes, como las demandas de rol.

Merino y Lucas (2016) en su estudio realizado en la zona central de España, tuvieron de finalidad ahondar en el probable rol modulador entre las variables de autoeficacia y estrés laboral. Trabajaron con 106 participantes, de las cuales 66% eran mujeres y el 34% hombres, quienes se encontraban en una coyuntura sometida a un excesivo estrés, esto quiere decir que se encontraban activos en su rol de trabajo, así mismo el 100% tenían una edad comprendida entre los 21 y 60 años. Se emplearon dos instrumentos breves es decir que no contaban con más de 10 ítems, que permitieron el hecho de evaluar las variables. Para los resultados, obtuvieron un coeficiente alfa ($n=106$) para la variable de autoeficacia fue de .82 mientras que para síndrome de burnout .75 y en cuanto a la existencia de la correlación revela que es inversa y medianamente significativa con $p<.05$ ($r=-.305$; $p=.0001$). Por lo tanto, los participantes con un alto nivel de autoeficacia lograrán menores índices de estrés ocupacional.

A nivel nacional, Gallegos (2019) demostró la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia profesional en el personal de una universidad particular de Lima en donde tuvo como muestra a 83 trabajadores entre las edades de 21 a 70 años quienes todos cumplían con un criterio de inclusión relevante: trato continuo con personas externas. Para la medición de la primera variable se empleó un instrumento de 22 ítems con 3 dimensiones mientras que para la autoeficacia empleó una escala unidimensional de 10 ítems. En cuanto a los resultados se evidenció un resultado del $-.098$ ($p<.05$) Concluyendo así que no se evidencia una correlación positiva entre las variables de estrés laboral y autoeficacia en la muestra de estudio determinada.

Ferrer (2019), quien tuvo como fin encontrar la relación entre autoeficacia y la procrastinación laboral en colaboradores de una empresa en el distrito de San Isidro-Lima. El estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental en una

muestra conformada por 128 mujeres y 22 hombres que pertenecían a un grupo etario entre los 18 y 56 años de edad. Utilizó el cuestionario que mide autoeficacia profesional, en donde Salanova (2004) tiene la autoría en el contexto profesional, y con una adaptación peruana. El resultado principal que se evidenció para la fue de un valor del ($r=.417$, $p<.005$) lo cual representa una correlación significativa media débil y directa entre ambas variables, por lo tanto, concluyó que solo el 5% de la muestra estudiada tiene un nivel alto de autoeficacia y este funciona como un mecanismo para poder afrontar diversos retos que dentro de su puesto laboral se puedan presentar.

Calderón (2018) presentó un estudio para indagar la relación existente entre la carga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de burnout en Lima Metropolitana. En dicho trabajo participaron 204 sujetos en donde la mayoría fueron mujeres (53.4%) con un rango etario comprendido desde los 21 a 64 años. Se emplearon tres instrumentos respectivamente para cada variable, AU-10 para la autoeficacia. Ya en términos de resultados, la influencia de la autoeficacia profesional fue mayor sobre una de las dimensiones de la variable síndrome de burnout, en donde obtuvo el .460 siendo significativa ($r=.20$). Concluyó que sí influye la carga excesiva de trabajo en el síndrome del quemado (burnout) pero entre el burnout y la autoeficacia no.

Fernández (2018) describió como la autoeficacia percibida influye en el estrés y burnout en una muestra de 929 participantes de Lima, de los cuales 312 fueron varones y 617 mujeres. El estudio fue de tipo transversal, en donde se emplearon instrumentos científicos para medir el objeto de investigación. En cuanto a los resultados muestran que la cantidad de estrés encontrado en la muestra puede ser considerado un nivel elevado, dado que se obtuvo un porcentaje del 43.2%. Asimismo, en el estudio de la correlación de las dimensiones autoeficacia percibida y estrés se obtuvo un resultado de $r=.30$ ($p<.001$). Evidenciando como resultado principal que a alto porcentaje de autoeficacia percibida inferior será el nivel de estrés.

En la variable de autoeficacia y un término que se relaciona al estrés laboral, síndrome de burnout en Lima, Gil Grados (2018) presentó una investigación de

como las variables se relacionan entre sí. Los participantes voluntarios para la investigación tenían edades entre 25 y 60 años, conformando un total de 157. Fueron evaluados a través de instrumentos científicos que permitían indagar sobre el objetivo del estudio y como resultado se logró determinar una relación significativamente positiva entre la autoeficacia profesional y eficacia en donde $r = .43$ ($p < .010$). Entonces, se pudo determinar que en la muestra estudiada perciben una adecuada capacidad para el desempeño de sus funciones, sin embargo es de cuidado porque podría finalizar en el síndrome del quemado por el alto nivel de estrés que podrían ocasionar.

Por otro lado, estudios que también relacionan la variable autoeficacia con el estrés laboral, tal y como se interpreta en la investigación de Lima (2017) estableció la relación entre dichas variables en una muestra conformada por personas entre los 27 y 60 años de Lima Centro. La investigación fue de tipo correlacional y de diseño no experimental. Los instrumentos aplicados fueron la escala de Estrés laboral y la escala de autoeficacia percibida. Los resultados muestran que no existe una correlación entre las variables de estrés laboral (.077) y burnout (-.107) con la autoeficacia ($p > .05$). Dando como conclusión que el 15% de los participantes se encuentran en un alto nivel de autoeficacia y en cuanto a los niveles de estrés laboral evidencian un porcentaje del 12% con un nivel bajo.

Para el inicio de las teorías relacionadas al tema de investigación, se partió caracterizando la autoeficacia, compuesta por el término "auto" (sí mismo) y "eficacia" que en latín significa *efficacia*, fue acuñada por Bandura (1977) definiéndola como la creencia que tiene el ser humano y que puede influenciar a nivel cognitivo, afectivo y/o motivacional. Godoy-Izquierdo (2008) menciona que dichas creencias son parte de la eficacia personal para generar respuestas frente a los retos propuestos. Torres (2003) hace referencia que el término de autoeficacia son las capacidades que tiene para lograr el afrontamiento de sus debilidades. Por otro lado, Maffei (2012) conceptualiza a la autoeficacia profesional como un conjunto de creencias organizacionales que posee un colaborador dentro de una organización al momento de desplegar sus competencias y capacidades para concretar tareas con éxito.

Se considera a la autoeficacia como un factor relevante para el afrontamiento de múltiples circunstancias, ya que por lo general las personas pensamos y evaluamos los pensamientos e ideas, es así es como se obtiene la experiencia, lo cual permite la toma de decisiones (Baessler & Schwarzer, 1996). En lo que respecta a las características de las personas con un alto nivel de autoeficacia tenemos a personas con una postura fuerte ante las circunstancias difíciles mientras que al hablar de una persona que posee una autoeficacia débil se podrían mencionar a aquellas que no tiene metas claras, son constantemente inseguros en sus planificaciones, roles o suelen evitar el acumulamiento de deberes que sean difíciles. Son propensos a la ansiedad (García, 2017).

La capacidad que tiene una persona para reconocer sus habilidades o aspectos tanto psicológicos como comportamentales en donde sea sobresaliente, así como sus debilidades, son signos de que cuenta con un alto nivel de autoeficacia, para ello determina diversos retos, objetivos que van acompañados de su resiliencia (Baessler & Schwarzer, 1996). Debido a esto, en la actualidad es una de las variables positivas de la vida profesional. Inclusive, es tomada en cuenta en el entorno organizacional como recurso psicológico positivo del colaborador, junto con el optimismo, la resiliencia y la esperanza, conocidos hoy en día como el capital psicológico (Youssef & Luthans, 2007).

El sustento teórico de la variable autoeficacia se encuentra en la teoría social cognitiva de Bandura (1977), en donde enfatiza la función de los fenómenos autorreferenciales como nexos por el cual el individuo es capaz de actuar y transformar su propio medio. Los seres humanos desarrollan autopercepciones sobre la capacidad que tienen para poder lograr sus metas y tomar decisiones. Otra influencia para la autoeficacia refiere que existe una persuasión social, identificando los resultados logrados después de realizar una actividad que demanda un alto desempeño, ya que se pueden evidenciar errores como también aciertos, generando experiencia para que en una siguiente oportunidad pueda incrementar su confianza de poder ser más eficaz, todo ligado al estado mental y emocional en el que el sujeto se encuentre (Covarrubias, 2013).

En base a lo antes mencionado por Bandura et al. (2009) las creencias de la autoeficacia nacen a raíz de cuatro factores: a) experiencia de dominio, el cual hace mención a la capacidad que el individuo va adquiriendo en torno a resultados positivos que obtiene de las acciones que ejecuta; b) experiencia vicaria, basada en la observación que hace el ser humano a los logros de otras personas; c) persuasión social, cuando otras personas generan una presión social con comentarios positivos o negativos sobre la capacidad del ser humano; d) estados emocionales y fisiológicos que puede perjudicar las creencias que cada persona tiene de sí misma. También refiere que hay una variación entre el conocimiento adquirido por experiencias y las habilidades, con el hecho de desarrollarse eficazmente frente a la ejecución de una tarea (Bandura, 2010).

Por otro lado, el término estrés es proveniente de *stress* en inglés tiene como significado “tensión” y fue acuñado por Selye (1956) como la respuesta no determinada del organismo hacia el exterior ante cualquier demanda. Esta variable no era un tema de estudio empírico hasta casi la segunda mitad del siglo XX (Bunk et al., 1998). Es por ello que Dijkhuisen (1980) en una investigación sobre la definición de dicha palabra, logró hallar más de 40 definiciones ligeramente distintas que conllevan a un mismo punto de desenlace.

Para Ivancevich (2002) indagó sobre cuales son las reacciones que tiene un sujeto ante las condiciones ambientales dentro de su trabajo, las cuales parecen amenazadoras ante sus emociones y/o acciones (Jamal, 2005). Otro concepto relevante es que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) se manifiesta cuando los requerimientos del puesto de trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del colaborador o este no se encuentra preparado para enfrentar exigencias y a su vez no coincide con la cultura organizacional de la empresa. La relación entre el trabajo con los procesos emocionales podría generar una sorprendente carga mental que va incrementándose con el paso del tiempo (Jonje et al., 1999).

La teoría de desbalance entre esfuerzo y recompensa para Siegrist (1996) menciona que una persona al presentar un cuadro de estrés en el ámbito laboral es debido a que existe un desequilibrio entre el desempeño (laboral) y la

remuneración o reconocimiento de logros, ya que ambos trabajan como un estímulo para el colaborador, es decir que si la recompensa anhelada por este asegura que exista un mecanismo de reciprocidad. Es decir, es producto de un desequilibrio entre las tareas y las condiciones laborales, envueltos en estímulos intelectuales, sociales y económicos; apoyo laboral sustentado en clima laboral y su capacidad de hacerle frente a las demandas laborales en cuestión de recursos y las restricciones laborales, en relación a las limitaciones que dificultan el desempeño laboral a raíz de carencias de recursos que limitan al colaborador a hacerle frente a las demandas (Mansilla, 2012).

En el ámbito epistemológico, el estrés laboral denota una complejidad, dicha expresión fue mencionada por Young (1980) hace aproximadamente 40 años atrás, ya que él fue quien se inclinó a realizar el análisis de diversos instrumentos científicos que permitieran la medición de los estresores. Tomando en cuenta el contexto actual de pandemia, el sustento teórico se basa en el modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones, el cual supone el factor ambiente como influyente entre las demandas, apoyos y restricciones (Payne & Fletcher, 1983). Las organizaciones deben generar un clima organizacional bueno para que los colaboradores se sientan incentivados en su rendimiento frente a su puesto de trabajo.

Beehr y Newman (1978) presentan el modelo de facetas del estrés, esta teoría menciona la existencia de factores estresores en los trabajadores. En el ámbito individual o personal refieren características enfocadas en el individuo como tal, como por ejemplo su personalidad, siendo esta la influyente para el control del nivel de estrés. Y en cuando al ámbito de organización, abarca los comportamientos demostrados frente a la eficiencia dentro del rol (niveles de rendimiento o indicadores). Existe la combinación de dos palabras que son fundamentalmente clave y que son predictores para el estrés ocupacional: control y demanda, es decir que una persona desarrollándose en un puesto de trabajo con un alto nivel de autoeficacia y demandas altas en el rol designado, logrará que su entorno laboral sea menos estresante (Peiró, 2001).

En torno a la influencia de las dos variables, el sustento teórico viene de la mano de la teoría del estrés cognitivo-relacional (Lazarus & Folkman, 1987; Lazarus, 1991), el cual menciona como principio que la adaptación psicológica de las personas a nuevas circunstancias puede ser facilitado o impedido dependiendo del contexto. En estos factores incluyen recursos personales o vulnerabilidades y los recursos o limitaciones ambientales. Cuando el ser humano se encuentra con factores estresantes, recursos, vulnerabilidades y limitaciones, influyen estrategias de afrontamiento y el bienestar subjetivo. En base a esta teoría, la autoeficacia percibida, el empleo y la asociación sirven como recursos en la adaptación del proceso. En el contexto de transiciones estresantes de la vida, las creencias generales de eficacia pueden servir como un mecanismo de defensa personal o factor de vulnerabilidad (Lee y Bobko, 1994).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básica ya que permite aportar conocimientos más completos (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018) validando las teorías empleadas en los instrumentos (Tam et al., 2008, p.146).

3.1.2 Diseño

El diseño de este estudio se ajustó a un diseño no experimental, con corte transversal y de nivel correlacional. Es de un diseño no experimental ya que las variables no serán manipuladas de forma intencional y de corte transversal porque los datos serán recogidos en un solo tiempo determinado, por último, se abordó a nivel correlacional, ya que se determinará la relación de ambas variables (Kerlinger & Lee, 2002).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 01: autoeficacia laboral

Definición conceptual:

La primera variable es definida a manera de ser una creencia que tiene el ser humano en referencia a sus capacidades y que dicha creencia puede influenciar a nivel cognitivo, afectivo y/o motivacional (Bandura, 1977).

Definición operacional:

El nivel de autoeficacia profesional es definido operacionalmente por el cuestionario de AU-10 que mide los dogmas que tienen los colaboradores sobre su capacidad para alcanzar el umbral de desarrollo exitoso de diversas responsabilidades asociadas a sus puestos de trabajo. Está compuesto por 10 ítems con respuestas de tipo Likert con 7 alternativas, en donde 0 es "nunca" y 6 es "seguramente". Es un instrumento científico que contiene solo una dimensión. Finalmente, al obtener

un puntaje algo en el cuestionario, indicará que una persona tiene una buena autoeficacia profesional, en donde el rango mínimo es 0 y el máximo es 60. (Ver anexo 2)

Variable 02: estrés laboral

Definición conceptual:

El estrés laboral, definido como un estado psicológico que se manifiesta cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del colaborador o este no se encuentra listo para enfrentar las exigencias y a su vez no coincide con la cultura organizacional de la empresa (OIT, 2016).

Definición operacional:

La variable fue medida con la escala de estrés laboral de la OIT-OMS para valorar los estresores laborales. Es un instrumento autoadministrable comprendida por dos dimensiones: superiores y recursos (1-7, 15, 17, 21, 24;) y organización y trabajo en equipo (8-14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25) con una escala de medición de tipo Likert, en donde se tienen 7 opciones de respuesta. Su medición es ordinal. (Ver anexo 2)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según postula Tamayo (2003), la población en su totalidad es un fenómeno de estudio que para un análisis, dicho conjunto de sujetos debe cuantificarse y deben cumplir con ciertas características (p.176). La población, en esta oportunidad, estuvo conformada por agentes telefónicos o también llamados teleoperadores que se encuentran laborando en call center en modalidad remota, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) tuvo un gran crecimiento durante el periodo de pandemia, siendo actualmente alrededor de 200,000 personas que se desempeñan en el rubro (Andina, 2021).

Muestra

Se denomina muestra a una proporción determinada de la población que será empleada para poder simbolizarla (Ñaupas et al., 2018, p. 334). Para el cálculo de la muestra se empleó una correlación bivariada contrastándose con una hipótesis bilateral con un nivel de error del .05; la potencia estadística podía encontrarse entre los rangos del 0.80 a 0.95; en este estudio fue del .95 (Cohen, 1992; Bono & Arnau Gras, 1995) trabajándose con el programa G*Power (versión 3.1.9.7), para ello se utilizó un estudio previo en donde se evidenció una relación estadísticamente significativa inversa entre ambas variables, siendo el resultado -.215 ($p < .004$) (Franco, 2021). Por todo lo mencionado previamente, se trabajó con una muestra de 276 colaboradores (Cárdenas & Arancibia, 2014).

Muestreo

El muestreo empleado es no probabilístico por conveniencia, en donde se desconoce la probabilidad que tienen los participantes para integrar una muestra. Además, los participantes son elegidos en base a requisitos preestablecidos por el investigador y se toman en cuenta las circunstancias en la población (Valderrama, 2013).

Criterios de inclusión

Los colaboradores que: a) trabajen 8 horas como mínimo; b) en área de call center; c) sean hombres o mujeres; d) sean mayores a 18 años de edad; e) trabajen remotamente

Criterios de exclusión

Los colaboradores que: a) estén de licencia o vacaciones; b) que trabajen menos de 8 horas (medio tiempo); c) trabajen en otras áreas diferentes dentro de una empresa de call center (administrativos); d) tengan problemas de conectividad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se recurrió a la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario virtual, escrito y autoadministrable. Arias (2016) la define como una técnica que permite la

recolección de datos de los sujetos en referencia al tema de investigación. Fue denominada autoadministrable, ya que el sujeto es quien respondió de acuerdo a su criterio (Valderrama, 2013).

3.4.2. Instrumentos

Instrumento 1: Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) es un instrumento que fue adaptado al ámbito laboral elaborada por Salanova (2004) en España, la autora toma como modelo teórico y base el Cuestionario de Autoeficacia General (Schwarzer et al. 1999) realizando una serie de modificaciones. Es un cuestionario autoadministrable, es decir puede ser aplicado de forma colectiva o individual y el tiempo que se emplea es de 10 a 15 minutos como tiempo máximo. Para su calificación e interpretación de los resultados (10 ítems) se emplea una escala de siete puntos (0 a 6) medido de forma unidimensional. (Ver anexo 3). En cuanto a las propiedades psicométricas del instrumento original, para la validez se empleó estructura unifactorial con valores comprendidos entre .93 y .95. En el AU-10, se evidencia en la consistencia de validez interna del .93, medida con el coeficiente de Cronbach. Para las propiedades psicométricas peruanas Calderón-De la Cruz et al. (2018) trabajaron en la adaptación de la escala con una participación de 100 trabajadores de una empresa de Lima, examinando preliminarmente las propiedades psicométricas del instrumento, reportando una validez de contenido a través de jueces con un grado de representatividad de los ítems (>.50). Evidenciaron un análisis estructural de CFI = .861; RMSEA = .159 (.128, .188); SRMR = .107 en donde su consistencia interna fue medida a través del coeficiente omega ($\Omega = .809$).

En cuanto a los resultados de obtenidos al medir la confiabilidad del instrumento unidimensional fue la adecuada, siendo de .93 para ambos coeficientes, según George y Mallery (2003) son resultados aceptables (p.65) (Ver tabla 9). Para el análisis factorial confirmatorio (AFC), los resultados se presentaron solo considerando los datos obtenidos de CFI, RMSEA y SRMR, ya que son los valores más relevantes y con menos sesgo. (Littlewood & Bernal (2014). Se empleó el modelo unidimensional con matrices Pearson y un estimador mínimo cuadrado ponderado con media varianza ajustada (WLSMV) ya que evidenciaron adecuados

índices de ajuste. El índice de chi-cuadrado (χ^2/df) cumple con ser menor a 3 (1.685) (Ruiz et al., 2010) Para el índice de ajuste comparativo (CFI) se obtuvo un resultado de .986 que es superior al índice óptimo ($CFI > .95$) y para el índice de Tucker-Lewis (TLI) se obtuvo un resultado de .982 (Bentler & Bonett, 1980). Para el RMSEA, Steiger y Lind (1980) sugirieron que valores inferiores a .08 indican un buen ajuste, siendo el resultado .050 un valor adecuado y para el SRMR .033 de la misma manera (Ver tabla 10). Las cargas factoriales fueron significativas evidenciando una carga aceptable, siendo de .58 la menor y .84 la mayor (Field, 2013) (Ver figura 1).

Instrumento 2: el segundo instrumento utilizado es la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS elaborado por Ivancevich y Metteson en Estados Unidos (1989), años posteriores adaptada al contexto peruano por Suarez (2013) con el objeto de hallar el nivel de estrés en el ámbito de trabajo. La prueba contiene 2 dimensiones que contienen 25 ítems con una escala de tipo ordinal de 7 puntos (1 al 7 “igual a siempre”). La puntuación directa total es la suma de las puntuaciones por cada ítem para lo cual se otorga una clasificación de niveles bajo a alto de estrés. Los baremos de la escala adaptada son los siguientes: Bajo con un puntaje de 26 a 101; Promedio Bajo de 103 a 119; Promedio Alto de 120 a 128 y Alto de 129 a 157 (Ver anexo 3). Para sus propiedades psicométricas, la validez y confiabilidad han sido tomadas de los resultados de un estudio realizado en México por Medina et al. (2007) debido a que no se encontró evidencias de la prueba original. Se obtuvo un .64 de validez en el criterio de relevancia y .92 de confiabilidad alfa de Cronbach. Para las propiedades psicométricas peruanas, realizadas por Suarez (2013) trabajo con 934 asesores telefónicos de áreas de atención al cliente y ventas de un contact center del centro de Lima, entre edades de 25 a 35 años. La validez de constructo se confirmó a través del análisis factorial en la que se encontró que el índice de KMO es de .953 y la prueba de esfericidad de Bartlett muestra un índice $\chi^2/df=4752,595$. Además, se halló correlaciones positivas entre .68 y .82 dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral. En relación a las dimensiones, se encuentran un coeficiente de alfa de .951 para la dimensión 1 y .949 para la dimensión 2. La confiabilidad obtenida del instrumento fue de .966, considerado como un nivel de confiabilidad alto.

En el estudio de la segunda variable para la confiabilidad a través del modelo de consistencia interna α de Cronbach y Omega, se obtuvo el .96 siendo este un resultado adecuado y en cuanto a la primera dimensión se obtuvo el .91 y para la segunda .95 (McDonald, 1999) (Ver tabla 11). Para el análisis confirmatorio que tuvo una muestra de 276 participantes, se empleó el modelo bifactor con matrices Pearson y estimador WLSMV, un resultado en el CFI=.942 (CFI>.95); TLI=.931 RMSEA=.051, SRMR= .047. Aquí también se evidencia la misma casuística que la variable 1 para los índices de grados de libertad (χ^2/gf) al ser menor a 3 demuestra que es un buen índice de ajuste (Ruiz et al., 2010) (Ver tabla 12).

3.5 Procedimientos

Se elaboró un formulario de Google en el que contuvo la información relevante para dar a conocer el objetivo de la participación de cada persona es decir el consentimiento informado de cada teleoperador para que autoricen su participación voluntaria en la investigación. Además, se les mencionó que este estudio es con fines académicos y que se mantendrá la confidencialidad y reserva de su identidad frente a las respuestas brindadas; asimismo, se incluyó una serie de preguntas consideradas como parte la ficha sociodemográfica. Después se colocaron los instrumentos de: Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU- 10) que midió la variable de autoeficacia y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS para evaluar la variable de estrés laboral. Luego de recolectar la información fue descargada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, en donde se hizo la depuración de los datos para solo obtener las respuestas que serán incluidas en la investigación, ya que deberán cumplir con ciertos criterios. Finalmente, se hizo el uso del programa SPSS versión 25 para el análisis de los datos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Orellana (2001) menciona que las investigaciones descriptivas son evidenciadas mediante tablas. Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, es por eso que de acuerdo al análisis se determinó una distribución no paramétrica siendo p menor a .05 (Supo, 2014), y se utilizó el estadístico Rho de Spearman, con el objetivo de correlacionar ambas variables. Finalmente, se

reportó el tamaño del efecto de acuerdo a lo mencionado por Cohen (1988) en donde se considera desde .10 "pequeño", .30 "mediano" y .50 "grande".

3.7 Aspectos éticos

De acuerdo a los principios éticos que determina American Psychological Association (APA, 2010) se deben tener presente en todo momento el respeto de los derechos y la dignidad de cada uno de los participantes, por otro lado el cuidar del bienestar físico y emocional de los mismos. El compromiso como futuro profesional para poder llevar a cabo la investigación con la intención de obtener resultados positivos hacia el objetivo a desarrollar no modificarlo (p. 4).

El Colegio de Psicólogos del Perú (2017) en su artículo 24 menciona que toda investigación deberá contar con la autorización del participante, es por ello que se incluye un consentimiento informado en caso de adultos y un asentimiento informado por el tutor legal en caso ser menores de edad, también se restringe cualquier publicidad engañosa con intención de conseguir datos para la investigación psicológica (p.32). Es por ello que toda la información recopilada de fuentes primarias no se ha utilizado para otros fines que no sea estrictamente académicos.

La Asociación Médica Mundial (AMM) en el 2013 promulgó la declaración de Helsinki en donde como objetivo primordial de dichas investigaciones es obtener nuevos conocimientos sin embargo este objetivo no debe ser ante puesto a los derechos y principios de las personas, ya que en todo momento se debe proteger la salud de los sujetos, y asimismo las normas éticas como profesionales (p.3).

IV. RESULTADOS

Se analizó la muestra obtenida, para ello se emplearon estadísticos que permitieron la elaboración de resultados.

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables y sus dimensiones

	Estadístico	gl	p
Autoeficacia profesional	.948	276	.000
Estrés laboral	.978	276	.000
D1. Superiores y Recursos	.975	276	.000
D2. Organización y Trabajo en equipo	.973	276	.000

Nota: p= nivel de significancia; D1= dimensión 1; D2= dimensión 2

En la tabla 1 se puede evidenciar que el valor de p a través de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk es inferior a .05 por ende los datos no se ajustan a una distribución normal, es por ello que se empleó el estadístico Rho de Spearman. De acuerdo a Díaz (2009) determina que si los valores obtenidos son inferiores el supuesto de normalidad se elimina y se emplean estadísticos no paramétricos.

4.2. Hipótesis general

Tabla 2

Correlación entre la autoeficacia profesional y estrés laboral

	Estrés laboral	
	Rho de Spearman Correlación	-.108
Autoeficacia profesional	r ²	.01
	p	.07
	n	276

Nota: r²= tamaño del efecto, p= significancia, n= muestra

En la tabla 2 se aprecia un valor $p > .05$, por lo que indica que las variables no están relacionadas entre sí. Por otro lado, cabe mencionar que el tamaño del efecto obtenido es pequeño o prácticamente nulo, siendo este .01 (Cohen, 1988). No se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. Hipótesis específica 1:

Tabla 3

Correlación entre la autoeficacia profesional y la dimensión 1: superiores y recursos

Superiores y Recursos		
	Rho de Spearman Correlación	-.128
Autoeficacia profesional	r^2	.01
	p	.03
	n	276

Nota: r^2 = tamaño del efecto, p= significancia, n= muestra

Se observa en la tabla 3 una correlación inversa y significativa ($r=-.128$; $p<.05$) (Hernández & Fernández, 1998) sin embargo el r^2 obtenido es de .01 siendo considerado pequeño o casi nulo, ya que no alcanza un puntaje superior o igual a .2 (Cohen, 1988; Manzano, 2009).

4.2.3. Hipótesis específica 2:

Tabla 4

Correlación entre la autoeficacia y la dimensión 2: organización y trabajo en equipo

Organización y Trabajo en Equipo		
	Rho de Spearman Correlación	-.099
Autoeficacia profesional	r^2	.009
	p	.102
	N	276

Nota: r^2 = tamaño del efecto, p= significancia, N= muestra

Para la tabla 4, entre la variable autoeficacia con la segunda dimensión: organización y trabajo en equipo el resultado obtenido denota una significancia de .102 en donde el valor de p es mayor a .05 (Ñaupás, 2014), lo que refiere que las dimensiones no están relacionadas. El tamaño del efecto es de .009 siendo pequeño debido a que se encuentra cercano a 0 de acuerdo a Cohen (1988) (Manzano, 2009).

V. DISCUSIÓN:

Esta investigación se llevó a cabo con la finalidad de establecer la relación entre la autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021. De acuerdo a ello, enseguida se discuten los principales resultados, haciendo su comparación con estudios previos citados, así mismo interpretándolos con los modelos teóricos empleados que son útiles como apoyo hacia las variables.

En cuanto a la hipótesis general planteada, se evidencia que no existe una correlación estadísticamente significativa ($r = -.108$) con un tamaño del efecto nulo ($r^2 = .01$), esto significaría que a mayor autoeficacia menor será el nivel de estrés que puede presentar una persona frente a su puesto de trabajo. En comparación a la investigación de González (2020) quien trabajó el estrés laboral en relación a la autoeficacia profesional y obtuvo en conclusión una correlación también inversa pero significativa ($r = -.964$) comprobando que el estrés es de suma importancia en la vida de las personas que se encuentran laborando en un puesto que demanda responsabilidades a nivel de tomar decisiones sobre las acciones de la empresa.

Por el contrario, se cuenta con el aporte de Gil Grados (2018) quien presentó una investigación de correlación entre las mismas variables en una muestra de 157 personas en donde obtuvo una relación significativa y directa ($r = .43$; $p < .10$) por cual concluyó que en la muestra representativa se percibe una adecuada capacidad de autoeficacia para el rendimiento de su desempeño, sin embargo, el estrés laboral es de cuidado ya que podría terminar en un nivel superior generando el síndrome de burnout que comúnmente es conocido en las empresas. Godoy-Izquierdo (2008) hace referencia a que las creencias que tiene una persona son parte de la eficacia autónoma en un enfrentamiento hacia los diferentes retos que se pueden presentar dentro del rol de trabajo. Ya que al contar con una autoeficacia débil las metas no son del todo claras siendo estas propensas a desembocar en un cuadro de ansiedad u otro trastorno mental que perjudique no solo la integridad de la persona sino que también las relaciones laborales (García, 2017).

La primera hipótesis específica, logró identificar la relación entre la autoeficacia siendo esta una variable unidimensional y la dimensión superiores y

recursos de estrés laboral, el cual evidenció una correlación inversa, de intensidad débil y significativa ($r=-.128$; $p<.05$). Dichos resultados difieren del estudio de Soler et al. (2017) quienes analizaron la relación entre las demandas del puesto y autoeficacia profesional en una muestra de 272 personas ya que ellos obtuvieron una correlación directa y baja ($r=.21$) pero así mismo concuerdan que es estadísticamente significativa afirmando que se rechaza la hipótesis nula. Esto quiere decir que las reacciones o actitudes que parten de la autoeficacia del sujeto están relacionadas a las condiciones ambientales o emocionales (Jamal, 2005).

Además, en el estudio de Lima (2017) se evidenció un resultado de relación entre ambas dimensiones de $.044$ ($p>.05$), siendo esta una evidencia estadística para la aceptación de la hipótesis nula según lo mencionado en su investigación. La carencia de recursos, limitan a los teleoperadores para hacerle frente a las demandas previamente establecidas (Mansilla, 2012), si bien es cierto, ante lo mencionado, la función que desempeñan no es física pero el ritmo de trabajo implica un esfuerzo mental que es requerido por los superiores al mando, debido a que deben concretar ciertos indicadores establecidos por su área de trabajo, experimentando así un alto nivel de sobrecarga (Erol et al., 2014). Así mismo la OIT (2016) manifiesta que el estrés se presenta cuando estos ritmos de trabajo exceden las aptitudes y habilidades del trabajador. Posiblemente no exista una relación entre ambas dimensiones debido a que en esta muestra en particular no se reflejan muchos procesos administrativos.

Para la segunda hipótesis específica, se identificó la relación entre la autoeficacia y la dimensión organización y trabajo en equipo, el cual tuvo como resultado que no existe una correlación significativa ($r=-.099$) ya que sus valores de acuerdo a Hernández y Fernández (1998) no alcanzan el umbral de tener una correlación adecuada para ser considerada relevante. Logrando coincidir con el hallazgo de Lima (2017), en donde se buscaba relacionar ambas dimensiones también se pudo evidenciar que no existe una correlación significativa ($r=.066$; $p>.05$) entre el estrés laboral y burnout con relación a la autoeficacia. Calderón (2018) también corroboró en su estudio que la autoeficacia no presenta influencia dentro del estrés excesivo que en este caso sería el síndrome de burnout.

De tal manera que Maffei (2012) hace referencia a la autoeficacia profesional que alcanza a poseer un colaborador dentro de la misma cultura organizacional realmente importante para así ser reconocido ante sus logros, desarrollar el optimismo y la resiliencia que acompañan a la autogestión de eficacia y son conocidos como el capital psicológico (Youssef & Luthans, 2007). Es posible que en esta muestra particularmente no exista correlación entre la dimensión superiores y recursos con la autoeficacia debido a el contexto en el que se llevó a cabo la evaluación no permite que se genere un vínculo tan cercado con el equipo de trabajo ya que se encuentran en una modalidad de remota.

La teoría del estrés cognitivo-relacional de Lazarus & Folkman (1987) menciona que la persona puede adaptarse psicológicamente a nuevas circunstancias pero esto puede ser impedido o aceptado de acuerdo a los factores influyentes del contexto como también los recursos personales, es por eso que las creencias de la autoeficacia son útiles como un mecanismo protector (Lee & Bobko, 1994). Asimismo, cabe mencionar que en la actual investigación se llevaron a cabo diferentes procesos como la validación de instrumentos, análisis de resultados, entre otros).

Si bien se siguió una línea metodológica adecuada para esta investigación y a la vez se logra denotar una coherencia con otras investigaciones estos hallazgos cuentan con ciertas limitaciones, se puede considerar que la el mayor limitante fue la aplicación de las pruebas ya que éstas tuvieron que ser difundidas de manera virtual a través de formularios empleando medios digitales, como redes sociales o plataformas laborales debido a que la coyuntura en la que se encontraba la sociedad no permitía la evaluación de manera física a una muestra mayor o en una institución en particular, ya que meses anteriores a la realización de la investigación se decretó una pandemia a nivel mundial por el contagio del virus SARS-CoV 2 o también conocido como COVID-19. Lo mencionado, conlleva a que posiblemente se pudo presentar una inconsistencia al momento de la respuesta de cada sujeto ya que fue un instrumento autoadministrable y a la vez se encontraban en un contexto muy diferente al que habitualmente los teleoperadores están acostumbrados para su ámbito de trabajo. También, cabe resaltar que las variables empleadas son relativamente nuevas dentro del campo de investigaciones, debido

a que no existen muchos antecedentes que engloben solo: autoeficacia profesional con estrés laboral, la mayoría de estudios incluyen parte de cada variable en relación a otras.

En síntesis, a pesar de todo, este hallazgo aporta que existe evidencia estadística en donde se obtuvo una correlación no significativa inversa entre las variables trabajadas. No obstante, se recomienda continuar con esta línea de investigación, replicando esta experiencia en próximos estudios en la misma población ya que los call centers y sus teleoperadores son un escaso objeto de estudio o también se podría emplear una población que se desempeñe en teletrabajo cumpliendo con criterios de inclusión similares y así otorgar una mejor consistencia en los resultados hallados.

Los efectos psicológicos frente a la pandemia cada vez fueron tornándose más evidentes, por consiguiente a raíz del confinamiento, primero se generó un alto impacto en los ámbitos económico, después en el social, laboral y por último el más importante: psicológico-emocional, a tal punto que el estrés laboral fue incrementándose poco a poco generando enfermedades mentales, heridas económicas, agotamiento o desgaste laboral, de acuerdo al estudio realizado por Tseng sobre las olas pandémicas (Faraldo, 2020), ya que el contexto fue modificado estrictamente y las funciones que comúnmente los teleoperadores desarrollaban en un ambiente idóneo pasaron a ser en el hogar, enfrentando diferentes distractores y una serie de inconvenientes que generan déficits en su puesto de trabajo o incluso siendo este un gran motivo para la pérdida del mismo (Cénat et al., 2020).

Finalmente se propone a la autoeficacia profesional como una variable de mucha relevancia en la investigación para así disminuir el estrés laboral, ya que en comparación a la autoeficacia educativa es poco investigada en contexto peruano. Es por ello que se dirige al lector interesado profundizar aún más en la búsqueda de referencia bibliográfica para así replicar el estudio en otro contexto muy diferente al que se encontraban los participantes de este, ya que el estrés es una variable que a lo largo del tiempo y coyuntura puede cambiar.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a la obtención de los resultados del estudio permitieron la extracción de las siguientes conclusiones:

Primera

Se encontró una correlación inversa no significativa con intensidad débil y de tamaño de efecto pequeño o casi nulo entre la autoeficacia profesional y el estrés laboral ($p > .05$; $r = -.108$; $r^2 = .01$).

Segunda

Se halló una correlación estadísticamente significativa, inversa y de intensidad débil, con tamaño de efecto pequeño o casi nulo entre las dimensiones de autoeficacia y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral ($p < .03$; $r = -.128$; $r^2 = .01$).

Tercera

Se encontró una correlación inversa no significativa con intensidad muy débil y de tamaño de efecto casi nulo entre las dimensiones de autoeficacia y organización y trabajo en equipo ($p > .102$; $r = -.099$; $r^2 = .009$).

VII. RECOMENDACIONES

Finalmente luego de realizarse la discusión de los resultados, se proponen las siguientes recomendaciones:

Primera

Se recomienda a las personas que se encuentran relacionadas con el ámbito psicológico organizacional realizar más investigaciones en base a la correlación de ambas variables: autoeficacia profesional y estrés laboral en el contexto peruano pero en otra coyuntura libre de pandemia.

Segunda

En nuevos estudios, se debería procurar ampliar la cantidad de participantes para su muestra, tomando en consideración quizás teleoperadores de otros departamentos para así comparar los resultados con los obtenidos en Lima Metropolitana. Considerando las variables sociodemográficas en comparación también como la edad y el sexo.

Tercera

Considerar el uso de otros instrumentos de medición, emplear cuestionarios abreviados y asegurarse de que los ítems sean entendidos de forma objetiva.

Cuarta

Finalmente, se recomienda relacionar ambas variables o una de ella con otras que puedan generar un impacto de relevancia mayor como por ejemplo el engagement, tecnoestrés o adicción al trabajo.

VIII. REFERENCIAS

- Aiken, L. (1985) Three Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ralings Educatlonai and Psychological Measuremente, 45, 131-142.
- Aiken, L. (1996) Test psicológicos de evaluación. Prentice-Hall.
<https://books.google.com.pe/books?id=2LvyL8JEDmQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Andina (2020) “Trabajo remoto: 200,000 personas ya laboran bajo esa modalidad en Perú” <https://andina.pe/agencia/noticia-trabajo-remoto-200000-personas-ya-laboran-bajo-esa-modalidad-peru-803983.aspx>
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Editorial Episteme.
- Asociación Médica Mundial (2017) Declaración De Helsinki De La Amm – Principios Éticos Para Las Investigaciones Médicas En Seres Humanos.
<https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Asociación de Psicólogos Americanos (2010) Principios Éticos De Los Psicólogos Y Código De Conducta American Psychological Association (APA) Enmiendas 2010.
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Avendaño, K., Magaña, D. y Aguilar, N. (2017) Análisis factorial exploratorio del cuestionario interés por estudios universitarios en áreas STEM (I-STEM). Revista de Análisis Cuantitativo y Estadístico, 4(13), 54-68
- Baessler, J. y Schwarzer, R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación española de la escala de Autoeficacia General. Ansiedad y Estrés, 2, 1-8.
https://www.researchgate.net/publication/28219504_Propiedades_psicométricas_de_la_Escala_de_Autoeficacia_para_el_Afrontamiento_del_Estres_EAEAE
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. Psychological review, 84(2), 191-215. <https://psycnet.apa.org/record/1977-25733-001>
- Bandura, A. (2010). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. Educational Psychologist, 28(2), 117-148.
https://doi.org/10.1207/s15326985ep2802_3

- Bandura, A., Azzi, R. G., y Polydoro, S. A. (2009). Teoría social cognitiva: conceptos básicos. Artmed Editora.
- Bandura, A., Cioffi, D., Taylor, C. B., y Brouillard, M. E. (1988). Perceived Self-Efficacy in Coping with Cognitive Stressors and Opioid Activation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(3), 479–488. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.55.3.479>.
- Beehr, T. y Newman, J. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665- 699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Bentler, P. M., y Bonett, D. G. (1980). Significance test and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Bono, R. y Arnau Gras, J. (1995) Consideraciones generales en torno a los estudios de potencia. *Anales de Psicología* 11(2), 193-202
- Bower, K. (2015). Stress and burnout in video relay service (VRS) interpreting. *Journal of Interpretation*, 24(1), 1-16. <https://digitalcommons.unf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1047&context=jo>
- Bunk, B., Jonje, De, Ybema, J. y WOLF, J. (1998). “Psychosocial aspects of occupational stress”. En P. J. D. DRENTH y THIERRY, H. (Eds.), *Handbook of Organization and work Psychology*, (2nd edition) (págs. 145-182). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK), Taylor & Francis.
- Calderón, J.L., Laca, F.A., y Pando-Moreno, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar Self-efficacy as mediator between work stress and well-being. *Psicología y Salud*, 27(1), 71-78. https://www.researchgate.net/publication/315111421_La_autoeficacia_como_mediador_entre_el_estres_laboral_y_el_bienestar_Self-efficacy_as_mediator_between_work_stress_and_well-being
- Calderón. G (2018) Carga de trabajo, autoeficacia profesional y síndrome de burnout en docentes escolares de lima metropolitana [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres - Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4580>

- Call Center News (17 de noviembre, 2020). Contact Center Transformation Market - Growth, Trends, Forecasts (2020 - 2025). <https://prn.to/3vGMx3w>
- Candía, O. (2013). Niveles de aplicación de metodología científica en las tesis de pregrado en la facultad de Odontología de la Universidad de Chile. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117640/Candia_O.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, M. y Arancibia, H. (2014) Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G*Power: Complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud & Sociedad* 5(2) 210 – 224. doi:10.22199/S07187475.2014.0002.00006
- Cénat, J., Blais-Rochette, C., Kokou-Kpolou, C., Noorishad, P., Mukunzi, J., McIntee, S. y Labelle, P. (2020). Prevalence of Symptoms of Depression, Anxiety, Insomnia, Posttraumatic Stress Disorder, and Psychological Distress among Populations Affected by the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Psychiatry Research*, 113599. doi:10.1016/j.psychres.2020.113599
- Cigna 360 (mayo, 2019). 2019 Cigna 360 Well-Being Survey. <https://www.cignaglobal.com/blog/healthcare/2019-cigna-wellbeing-survey>
- Cohen, J. (1992). Cosas que he aprendido (hasta ahora). *Anales de Psicología*, (1-2), 3-18.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2 ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y Deontología. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) Código Nacional de Integridad Científica. https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/codigo_integr/codigo_nacional_integridad_cientifica.pdf
- Covarrubias, C. (2013). La teoría de autoeficacia y el desempeño docente: El caso de Chile. *Hemisféricos y Polares*, 4 (2), 107-123. www.hemisfericosypolares.cl

- Díaz, V. (2009). Frequent Statistical Errors While Comparing Two Independent Populations.36,1136–1138. <https://www.researchgate.net/publication>
- Dijkhuisen, V. (1980). From stressors to strains. Lisse: Swets and Zeitlinger.
- El Comercio (30 de enero, 2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Erol, S.; Gur, K.; Ergun, S. y Yalcin, I. (2014). Burnout level of bank's call centre employee and affecting factors. Journal of Marmara University Institute of Health sciences, 4(4), 216-225. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/165446>
- Faraldo, C. (2020) La cuarta ola pandémica. Saval net. <https://www.savagnet.cl/mundo-medico/reportajes/la-cuarta-ola-pandemica.html>
- Fernández, M. (2008). Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos: Tres Estudios Fáticos (Burnout, Self-efficacy and Stress in Peruvian Teachers: Three Factual Studies). Ciencia & Trabajo, 30, 120-125. https://www.researchgate.net/publication/44204834_Burnout_Autoeficacia_y_Estres_en_Maestros_Peruanos_Tres_Estudios_Faticos_Burnout_Self-efficacy_and_Stress_in_Peruvian_Teachers_Three_Factual_Studies
- Ferrer, K. (2019). Autoeficacia profesional y procrastinación laboral en colaboradores de una empresa del rubro, cosmético capilar, distrito de San Isidro, Lima, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo - Perú] DSpace. <https://bit.ly/2QWxy6L>
- Field, A. (2013). Discovering statistics using IBM SPSS statistics. SAGE Publication
- Franco, R. (2021) Síndrome de Burnout y Autoeficacia en el Efectivo Policial de una Institución Estatal de Lima [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo - Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61183/Franco_PRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gallegos, A. (2019). Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma] DSpace. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3132>
- García, A. (2017). Desde el concepto de felicidad al abordaje de las variables implicadas en el bienestar subjetivo. *Educación Física y Deportes Revista Digital*, 48. <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539425006.pdf>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.^a ed, p.231). Allyn & Bacon.
- Gil Grados, L. (2018). Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima. *Pensamiento Psicológico*, 16(2), 99-110. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/articloe/view/1723>
- Godoy-Izquierdo, D., Godoy, J., López, F., Vélez, M., Valor, I., Garrido, E. y León, R. (2004). Propiedades psicométricas de la Escala de Autoeficacia Específica para el Afrontamiento del Estrés I: Fiabilidad. 2º Congreso HispanoPortugués de Psicología, Lisboa (Portugal).
- González, T. (2020) El estrés laboral y su relación con la autoeficacia en los autónomos [Tesis de grado, Universidad de la Laguna] <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22634>
- Hackett, G., Betz, N. E., Casas, J. M., y Rocha-Singh, I. A. (1992). Gender, Ethnicity, and Social Cognitive Factors Predicting the Academic Achievement of Students in Engineering. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 527–553. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.39.4.527>
- Hernández-Sampieri, R., y Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill
- Hurtado, C. (2013). Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras. [Tesis de doctorado - Universidad Complutense de Madrid] <https://eprints.ucm.es/23439/1/T34935.pdf>
- Ivancevich, G. y Matteson, MT (2002), *Comportamiento y gestión de la organización*. McGraw Hill Companies, América del Norte, 270
- Ivancevich, J., y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Trillas

- Jamal, M. (2005), Burnout entre los empleados canadienses y chinos: Un estudio transcultural. *Revista Europea de Dirección*, 2, 224-230.
- Jonje, J., Mulder, M., y Nijhuis, F. (1999). "The incorporation of different demand concepts in the job Demand – Control Model: Effects on healthcare professionals". *Social Science and Medicine*, 48, 1149-1160.
- Kerlinger, F y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill, 1–827. <https://doi.org/9789701030707>
- Khan, M. A. S. y Du, J. G. (2014). An empirical study of turnover intentions in call centre industry of Pakistan. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2, 206-214. https://www.researchgate.net/publication/321621797_An_Empirical_Study_of_Turnover_Intentions_in_Call_Centre_Industry_of_Pakistan
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press. https://www.researchgate.net/publication/232438867_Emotion_and_Adaptation
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1,141-169. <https://psycnet.apa.org/record/1989-32875-001>
- Lee, C., y Bobko, P. (1994). Self-efficacy beliefs: Comparison of five measures. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 364–369. <https://doi.org/doi:10.1037/0021-9010.79.3.364>
- Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., Sun, T. y Fan. L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. *BMC health services research*, 17(1), 1-8. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2348-3>
- Littlewood, H. F. y Bernal, E. R. (2014). *Mi primer modelamiento de ecuaciones estructurales (2da ed.)*. Herman Frank Littlewood Zimmerman.
- Lin, P. C., Chen, C. H., Pan, S. M., Chen, Y. M., Pan, C. H., Hung, H. C., y Wu, M. T. (2015). The association between rotating shift work and increased occupational stress in nurses. *Journal of occupational health*, 57(4), 307-315. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1539/joh.13-0284-OA>

- Lin, W., Wang, H., Gong, L., Lai, G., Zhao, X., Ding, H., y Wang, Y. (2020). Work stress, family stress, and suicide ideation: A cross-sectional survey among working women in Shenzhen, China. *Journal of affective disorders*, 277, 747-754. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0165032720326872>
- Lima, L. M. (2017). Estrés laboral, burnout y autoeficacia en docentes universitarios de una universidad privada de Lima [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú] DSpace. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21974>
- Ma, C., Andrew, M., Fekedulegn, D., Gu, J., Hartley, T., Charles, L., Violanti, M. y Burchfiel, C. (2015). Shift work and occupational stress in police officers. *Safety and health at work*, 6(1), 25-29. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.10.001>
- Maffei, L., Spontón, C., Spontón, M., Castellano, E., y Medrano, L. (2012). Adaptación del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) a la población de trabajadores cordobeses. *Pensamiento Psicológico*, 10(1), 51-62. <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v10n1/v10n1a04.pdf>
- Mansilla, F. (2012). Estrés laboral. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml.
- Manzano, V. (2009) Sobre la acotación de efectos y la existencia de relación. <http://asignatura.us.es/dadpsico/apuntes/efectos.pdf>
- McDonald, R. (1999). Test theory: A unified treatment. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- McKaya, M., Dempsterb, M., y Byrnek D. (2014). An examination of the relationship between self-efficacy and stress in adolescents: the role of gender and self-esteem. *Journal of Youth Studies*, 17(9), 1131-1151, <https://doi.org/10.1080/13676261.2014.901494>
- Medina, S., Preciado M., y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8(4), 1-9. <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>
- Merino, E., y Lucas, S. (2016). La autoeficacia y la autoregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria.

- Universitas Psy-chologica, 15(1), 205-218.
<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.aavm>
- Messenger, J. y Gschwind, L. (2016). Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work and Employment*, 31(3), 195–208. doi:10.1111/ntwe.12073
- Molina, L. M. (2020). Estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de covid-19 de lima, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo de Perú] DSpace.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54799>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*.
https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Navarro, D., Foxcroft, D., y Faulkenberry, T. (2019). *Learning Statistics with JASP: A Tutorial for Psychology Students and Other Beginners. (Version12)*.
- Newby-Fraser, E., y Schlebusch, L. (1997). Social Support, Self-Efficacy and Assertiveness as Mediators of Student Stress. *Psychology: A Journal of Human Behavior*, 34, 61–69. <https://psycnet.apa.org/record/1998-12059-010>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodologia de la investigación*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Orellana, L. (2001). Estadística descriptiva. *Atencion Primaria*, 6(4), 249-253.
<https://doi.org/10.2307/j.ctvvngkg.5>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Payne, R., y Fletcher, B. (1983). Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among schoolteachers. *Journal of*

- Vocational Behavior, 22(2), 136-147. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(83\)90023-4](https://doi.org/10.1016/0001-8791(83)90023-4)
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., y García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*. 14(1) 245 – 254. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>.
- Peiró, J. (2001). “El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva”. *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12
- Posada, E. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. *Rev CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Ruiz, M., Pardo, A., y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45. <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadpdf/778/77812441004/1>
- Salanova, M., (2004). Una escala de medida de la autoeficacia en el trabajo. En A. Osca (Ed.), *Prácticas de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Editorial Sanz y Torres
- Salanova, M., Grau, R. y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17 (3), 390-395.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. McGraw-Hill, New York.
- Sicilia, P., y Martínez, M. (2010). Autoeficacia profesional y estrés laboral percibido: el papel de la formación en la percepción de autoeficacia para afrontar el estrés en la organización. *Revista de Gestión Pública y Privada*, 15, 103-119. <https://docs.google.com/file/d/0B1FNRX3Pc5OsbE9ud2JXZTM1bDA/edit>
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/siegris.pdf>
- Soler, M., Fernández-Valera, M., y Meseguer, M. (2017). El papel mediador de la Autoeficacia Profesional entre situaciones de Demandas de Rol y Salud Autopercebida. *Escritos de Psicología*, 10(3),151-158. <https://doi.org/10.5231/psy.writ.2017.1511>.

- Schwarzer, R., y Jerusalem, M. (1999). Scales for the assessment of teacher and student characteristics. Freie Universität Berlin
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. http://invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/-/asset_publisher/LvSYK10K6pLa/content/suarez-tunannana-angela-2013-adaptacion-de-la-escala-de-estres-laboral-de-la-oit-oms-en-trabajadores-de-25-a-35-anos-de-edad-de-un-contact-center-de-l
- Supo, J. (2014) Cómo probar una hipótesis. <https://medicinainternaaldia.files.wordpress.com/2014/04/libro-cc3b3mo-probar-una-hipc3b2tesis-dr-josc3a9-sup0.pdf>
- Steiger, J. H., y Lind, J. C. . (1980). Statistically based tests for the number of common factors. Iowa, IA: Psychometric Society.
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008) Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y Acción* 5:145-154 http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Tamayo, M. (2003) El proceso de la investigación científica. <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Torres, W. (2003). Utilización de internet y el bienestar psicológico en estudiantes universitarios de alto y bajo nivel de acceso a la tecnología de información por computadora. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12672/558>
- Tucker, P., Bejerot, E., Kecklund, G., Aronsson, G., y Åkerstedt, T. (2015). The impact of work time control on physicians' sleep and well-being. *Applied ergonomics*, 47, 109-116. <https://bit.ly/2QTvzjA>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Editorial San Marcos.
- Wolfe, S., Noststrom, C. y Williams, K. (1998). The effects of enhancing self-efficacy prior to job training. *Journal of Social Behavior and Personality*, 13 (4), 633-650.

- Young, A. (1980). The Discourse on Stress and the Reproduction of Conventional Knowledge. *Social Science & Medicine* 14B: 133-146.
[https://doi.org/10.1016/0160-7987\(80\)90003-4](https://doi.org/10.1016/0160-7987(80)90003-4)
- Youssef, C. M., y Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of management*, 33(5), 774-800.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206307305562>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO
	General	General	Variable 1: Autoeficacia	Ítems	
	Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021.	Establecer la relación entre autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021.	Dimensiones		Diseño: No experimental y transversal
			Unidimensional	1 al 10	Nivel: correlacional.
¿Cuál es la relación entre autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021?	Específicos	Específicos	Variable 2: Estrés Laboral	Ítems	Población- muestra
	a) Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre la autoeficacia y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral.	a) Establecer la relación entre la autoeficacia y la dimensión superiores y recursos de estrés laboral	Dimensiones		N= 200,000 n= 275
	b) Existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre la autoeficacia y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral.	b) Establecer la relación entre la autoeficacia y la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral	Superiores y Recursos.		Instrumentos
			Organización y Trabajo en Equipo.	1 al 25	AU-10
					Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Autoeficacia	Creencia que tiene el ser humano acerca de sus capacidades y que dicha creencia puede influenciar a nivel cognitivo, afectivo y/o motivacional (Bandura, 1977).	El Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10), es un instrumento autoadministrable que sirve para medir las creencias que tienen los colaboradores sobre sus capacidades para poder lograr desarrollar exitosamente actividades asociadas a sus funciones laborales.	Unidimensional	0: Nunca 1: Pocas veces 2: Algunas veces 3: Cierto 4: Frecuentemente 5: La mayoría de veces 6: Seguramente	Del 1 al 10	Ordinal	Puntaje alto en el cuestionario indica una mejor autoeficacia profesional percibida. Rango mínimo: 0 Rango máximo: 60

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Estrés laboral	Estado psicológico que se manifiesta cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del colaborador o este no se encuentra preparado para enfrentar exigencias de la empresa (OIT, 2016).	La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, es un instrumento autoadministrable, que permiten valorar estresores laborales.	Superiores y Recursos Organización y Trabajo en Equipo	1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés. 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés. 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés. 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés. 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés. 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés. 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 15; 17; 21; 24. 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 16; 18; 19; 20; 22; 23; 25	Ordinal	Bajo: 26 a 101 Promedio Bajo: 103 a 119 Promedio alto:120 a 128 Alto:129 a 157

Anexo 3: Instrumentos

Instrumento adaptado al contexto laboral por Salanova (2004) y adaptado al Perú por Calderón de la Cruz et al (2018)

CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

AU-10						
Las siguientes afirmaciones se refieren a su capacidad para resolver problemas en el trabajo. Lea y encierre en un círculo la alternativa que considere conveniente según la siguiente escala:						
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Cierto	Frecuentemente	La mayoría de veces	Seguramente
1. Seré capaz de encontrar lo que quiero en mi trabajo aunque alguien se me oponga						0 1 2 3 4 5 6
2. Seré capaz de resolver problemas difíciles en mi trabajo si lo intento						0 1 2 3 4 5 6
3. Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo						0 1 2 3 4 5 6
4. Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo						0 1 2 3 4 5 6
5. Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo						0 1 2 3 4 5 6
6. Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estaré tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles						0 1 2 3 4 5 6
7. Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente						0 1 2 3 4 5 6
8. Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario						0 1 2 3 4 5 6
9. Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confío en que se me ocurrirá qué debo hacer						0 1 2 3 4 5 6
10. Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo						0 1 2 3 4 5 6

Instrumento elaborado por Ivancevich y Metteson (1989), años posteriores adaptado al contexto peruano por Suarez (2013).

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Instrucciones:

En las siguientes preguntas indique con qué frecuencia la condición presentada es una fuente de estrés en tu trabajo. No hay respuestas buenas o malas, responda con honestidad.

Las respuestas para marcar son las siguientes:

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

N°	Preguntas	Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca
1	El que no comprende las metas y misión de la empresa me causa estrés.	7	6	5	4	3	2	1
2	El rendir informe a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	7	6	5	4	3	2	1
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	7	6	5	4	3	2	1
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	7	6	5	4	3	2	1
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	7	6	5	4	3	2	1
6	El que mi supervisor no me respete me estresa	7	6	5	4	3	2	1
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1

9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	7	6	5	4	3	2	1
11	El que las políticas generales iniciales por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	7	6	5	4	3	2	1
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa	7	6	5	4	3	2	1
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	7	6	5	4	3	2	1
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	7	6	5	4	3	2	1
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa	7	6	5	4	3	2	1
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	7	6	5	4	3	2	1
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	7	6	5	4	3	2	1

Anexo 4: Cuestionario de Google Forms



The image shows a screenshot of a Google Form titled "Autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana". The form is displayed in a browser window. At the top, there is a navigation bar with "Preguntas" and "Resuestas" (2/7) tabs. Below the title, there is an illustration of two call center agents wearing headsets and talking. The main content area is titled "Sección 1 de 7" and contains the following text: "Autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana". Below the title, there is a paragraph of instructions: "Lee con mucha atención las preguntas que serán presentadas a continuación; después, marca la alternativa que consideres más conveniente según tu caso y responde con total sinceridad." At the bottom of the section, there is a button labeled "Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección". The form is displayed in a browser window with a purple "Enviar" button in the top right corner.

Link: <https://forms.gle/fuBiHvY6KBwdQmsd6>

Anexo 5. Consentimiento informado y ficha de datos - Google Forms

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN INVESTIGACIÓN

Estimado/a participante:

Estamos realizando una investigación científica en teleoperadores de call center de Lima Metropolitana. Tu participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, tampoco tienen fines de diagnósticos individuales, por lo que la información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio. El proceso completo consiste en la aplicación de dos cuestionarios breves con una duración aproximada de 10 minutos en total.

Acepto participar voluntariamente en la investigación

No (1)

Sí (2)

Ficha de datos generales

Edad: _____

Sexo:

Hombre (1)

Mujer (2)

Área de trabajo:

Atención al cliente – ATC (1)

Ventas (2)

Cross selling (3)

Redes sociales – SM (4)

Zona de residencia:

Lima centro (1)

Lima norte (2)

Lima sur (3)

Lima oeste (4)

Callao (5)

Anexo 6. Carta de solicitud de autorización del uso del instrumento



"Año de la universalización de la salud"

CARTA N° 0410-2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 12 de Julio de 2021

Autores:

- Gustavo Calderón De La Cruz
- Sergio Domínguez Lara
- Florella Arroyo Rodríguez

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Polo Fernández Pierina Alessandra**, con DNI 73690235 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700280771, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "**Autoeficacia y estrés laboral en colaboradores de call center en Lima Metropolitana, 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Adaptación del Cuestionario de Autoeficacia Profesional AU-10** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

CARTA N° 0411-2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 12 de Julio de 2021

Autor:

- Marisa Salanova Soria

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Polo Fernández Pierina Alessandra**, con DNI **73690235** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **6700280771**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"Autoeficacia y estrés laboral en colaboradores de call center en Lima Metropolitana, 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Cuestionario de Autoeficacia Profesional – AU-10** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

CARTA N° 0412-2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 12 de Julio de 2021

Autores:

- **Angela Suarez Tunanña**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **Polo Fernández Pierina Alessandra**, con DNI 73690235 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700280771, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Autoeficacia y estrés laboral en colaboradores de call center en Lima Metropolitana, 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Adaptación de la Estrés Laboral de la OIT - OMS** a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Mechuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7. Autorización de instrumentos

Autorización para el uso del instrumento AU-10 ▶ Recibidos X ✕ 🖨 📧

 **Bústia want** <want@uji.es> (enviado por esgll@uji.es) 📧 vie, 30 abr 10:14 ☆ ↶ ⋮
para mí →

Hola Pierina

Gracias por interesarte por nuestro trabajo y ponerte con nosotros.

Te hago llegar la autorización con lo que nos has pedido.

Un saludo y suerte con tu investigación.

Ester

WANT Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables
Universitat Jaume I
Av. de Vicente Sos Baynat s/n, 12071 Castellón de la Plana
www.want.uji.es

2 archivos adjuntos 📄 🔒

Autorización para el uso del instrumento AU-10. ▶ Recibidos X 🔄 🖨 📧

 **Pierina A. Polo Fernández** 📧 jue, 29 abr 10:59 ☆
Estimado Gustavo Calderon, Me es grato saludarte, mi nombre es Pierina Polo Fernández identificada con DNI 73690235, actualmente curso el X ...

 **GUSTAVO ALEXIS CALDERON DE LA CRUZ** <gcalderon@usmp.pe> 📧 dom, 2 may 21:30 ★ ↶ ⋮
para mí →

Estimada Pierina, remito el instrumento de medición solicitado.

Espero le sea de utilidad.

Saludos Cordiales
G. A. Calderón-De la Cruz

Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Gustavo_Calderon-De_La_Cruz
ORCID: <http://www.orcid.org/0000-0001-8780-7517>
Id-Redalyc: <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=16113>
Scopus Author ID: 57190289840

DRA. MARISA SALANOVA SORIA, Catedrática de Psicología Social del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología, y Directora del Equipo de Investigación WANT Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables en la Universitat Jaume I de Castellón,

HAGO CONSTAR QUE

Autorizo a Pierina Polo Fernández, estudiante de Psicología en la Universidad César Vallejo - Lima Norte en Perú, a utilizar la escala de autoeficacia AU10 para su investigación para la tesis de final de carrera. La persona autorizada se compromete a citar apropiadamente el trabajo académico en el que la escala ha sido originalmente publicada.

Y para que así conste, firmo la presente en Castellón a 30 de septiembre de 2021.



Dra. Marisa Salanova Soria
salanova@uji.es
+34 (964) 72 9583



Angela Suarez <angela.suarez.t@gmail.com>
para mí ▾

vie, 7 may 23:38 ★ ↩

Buenas noches,

Disculpa la demora de mi respuesta tuve problemas con mi correo pero claro que si cuenta con mi autorización para utilizar la prueba que adapte de Estrés Laboral de la OIT - OMS. Me comentas si necesitas algo más de mi parte ya que toda contribución con la investigación de este tema es de mi interés desde hace varios años. En relación a la prueba completa la distribución la realiza el centro psicológico PsicoPlus (Cel. 902290374), puedes contactarte con ellos y solicitar la información.

Si necesitas que complete algún formato o algo adicional me cuentas,
Que tengas una excelente semana!

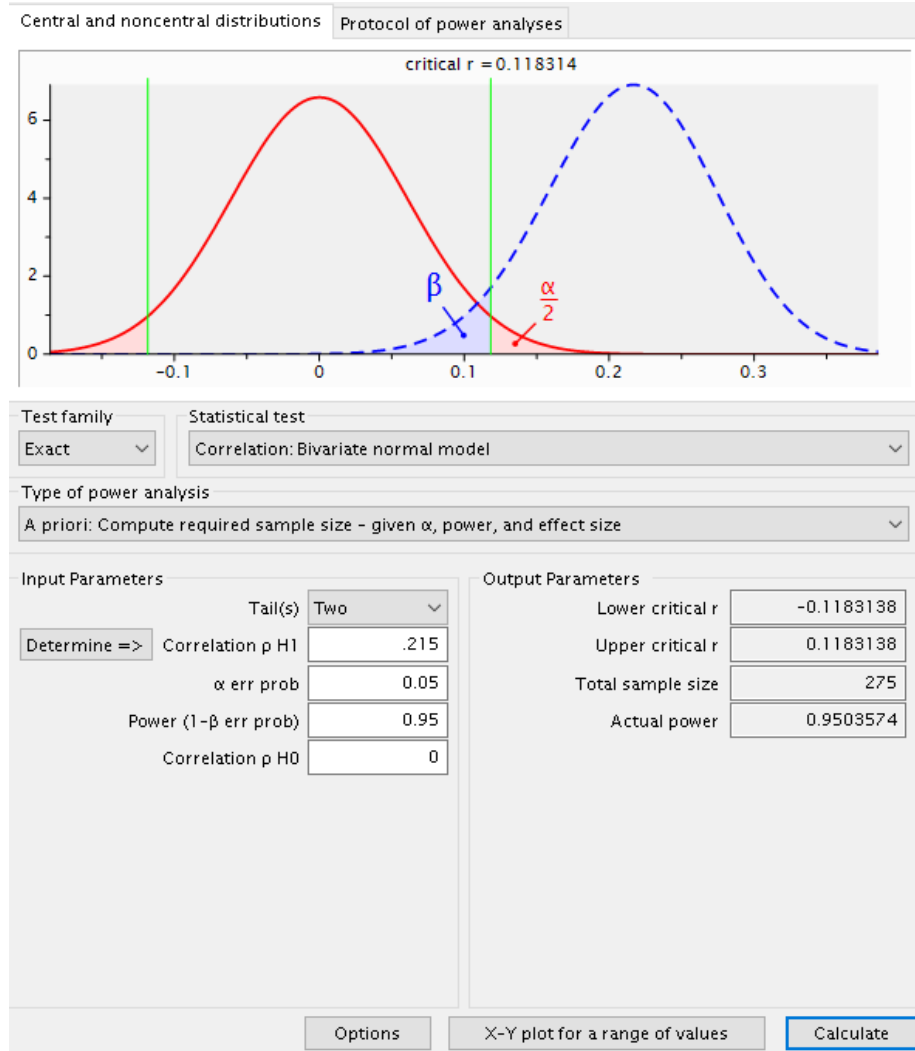
Saludos,

Psic. Angela Suárez

Anexo 8. Determinación de la muestra

Figura 1

Cantidad de la muestra utilizando G*Power



Anexo 9. Juicio de expertos

Tabla 5

Evidencia de validez por medio del coeficiente V de Aiken de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Item	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Juez 6			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí

Nota: P: valor de pertinencia, R: valor de relevancia, C: valor de claridad

En la tabla 5 los resultados obtenidos a través de la validez de contenido, en donde 6 jueces expertos para la variable determinan su aprobación, se acuerdo a lo mencionado por Aiken (1985) el valor debe ser mayor o igual a 80%, por lo cual, se da la aceptación de los 25 ítems de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

Tabla 6

Evidencia de validez por medio del coeficiente V de Aiken del Cuestionario Autoeficacia Profesional AU-10.

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Juez 6			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100%	Sí

Nota: P: valor de pertinencia, R: valor de relevancia, C: valor de claridad

La tabla 6 evidencia los resultados obtenidos a través de la validez de contenido, en donde 6 jueces expertos para la variable determinan su aprobación, se acuerdo a lo mencionado por Aiken (1985) el valor debe ser mayor o igual a 80%, por lo cual, se da la aceptación de los 10 ítems del cuestionario de AU-10.

Anexo 10. Resultados de la prueba piloto

Confiabilidad por Alfa de Cronbach y Omega del cuestionario AU-10

Tabla 7

Consistencia interna mediante Alfa de Cronbach y Omega de la variable autoeficacia

	Coeficiente alfa	Coeficiente omega	Número de elementos
Cuestionario de autoeficacia AU-10	.94	.94	10

Nota: Resultado del cuestionario global – unidimensional

Tabla 8

Consistencia interna mediante Alfa de Cronbach y Omega de la variable estrés laboral y dimensiones

	Coeficiente alfa	Coeficiente omega	Número de elementos
Escala de Estrés Laboral	.97	.97	25
D1: Superiores y Recursos	.93	.93	11
D2: Organización y Trabajo en Equipo	.96	.96	14

Nota: Resultado de la escala total (.97), D1: Dimensión 1 - Superiores y Recursos (.93); D2: Dimensión 2 - Organización y Trabajo en Equipo (.96).

Anexo 11. Resultados del análisis de la muestra final

Tabla 9

Consistencia interna mediante Alfa de Cronbach y Omega de la variable autoeficacia

	Coeficiente alfa	Coeficiente omega	Número de elementos
Cuestionario de autoeficacia AU-10	.93	.93	10

Nota: Resultado del cuestionario global – unidimensional

Para el análisis confirmatorio se empleó el programa R-Studio

Tabla 10

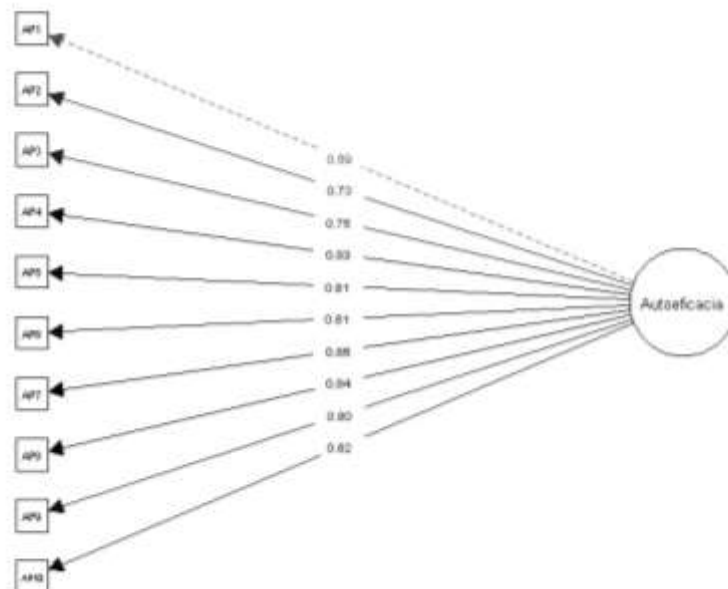
Análisis factorial confirmatorio del cuestionario de autoeficacia profesional

x ² /gl	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
1.685	.986	.982	.050	.033

Nota: Muestra = 350 sujetos, x²/gl= chi-cuadrado/grados de libertad, CFI= índice de ajuste comparativo, TLI= índice de Tucker-Lewis, RMSEA= raíz cuadrada media de aproximación

Figura 2

Modelo factorial basado en la unidimensión del cuestionario AU-10



Nota: AP= autoeficacia profesional

Tabla 11

Consistencia interna mediante Alfa de Cronbach y Omega de la variable estrés laboral y dimensiones

	Coefficiente alfa	Coefficiente omega	Número de elementos
Escala de Estrés Laboral	.96	.96	25
D1: Superiores y Recursos	.91	.91	11
D2: Organización y Trabajo en Equipo	.95	.95	14

Nota: Resultado de la escala total (.97), D1: Dimensión 1 - Superiores y Recursos (.93); D2: Dimensión 2 - Organización y Trabajo en Equipo (.96).

Para el análisis confirmatorio se empleó el programa R-Studio

Tabla 12

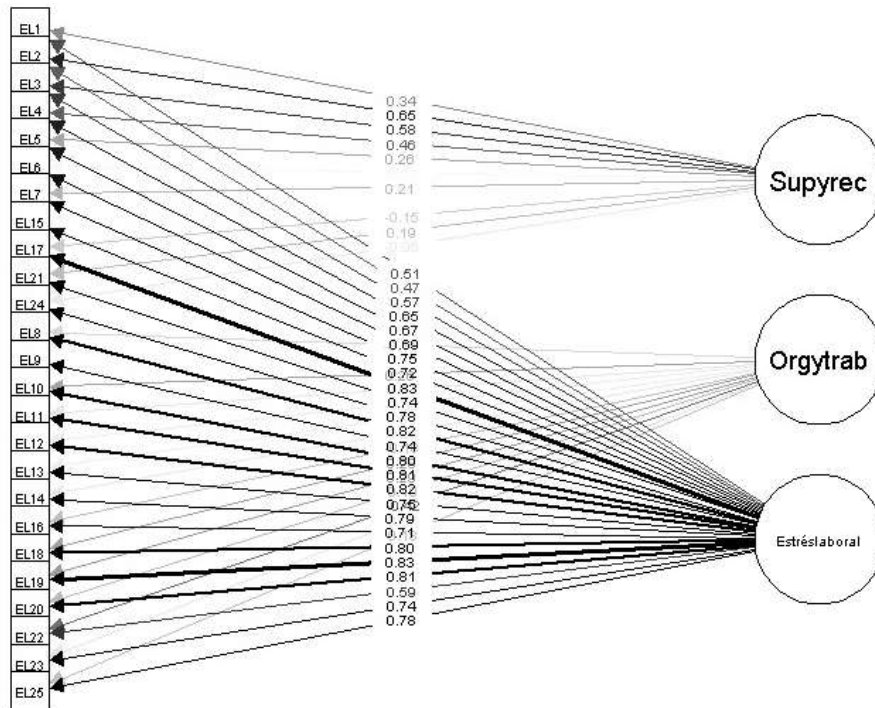
Índices de ajuste del modelo de 2 factores de la Escala de estrés laboral

x ² /gl	CFI	TLI	RMSEA	SRMR
1.3580	.942	.931	.051	.047

Nota: Muestra = 350 sujetos, x²/gl= chi-cuadrado/grados de libertad, CFI= índice de ajuste comparativo, TLI= índice de Tucker-Lewis, RMSEA= raíz cuadrada media de aproximación

Figura 3

Modelo factorial basado en 2 factores de la Escala de estrés laboral



Nota: Supyrec: dimensión 1, Orgytrab: dimensión 2

Anexo 12. Certificado de validez de contenido del instrumento – Jueces expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **ÁNGEL WILDER MEJÍA SALDARRIAGA**

DNI: 42652510

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	LICENCIADO EN PSICOLOGÍA	2003 - 2008
02	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	MG. EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS	2009 - 2010

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	REINFOREST EXPEDITIONS	JEFE DE GTH	PUERTO MALDONADO	2016	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA
02	MOTA ENGL PERÚ	JEFE DE RRIH	MINAS	2013-2015	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA
03	CÉSAR VALLEJO	SECRETARIO ACADÉMICO	LIMA	2008-2012	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ángel Wilder Mejía Saldarriaga
Mg. Ex. Comportamiento Organizacional y RRIH
Licenciado en Psicología
CPSP 14887

16 de Mayo del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **ÁNGEL WILDER MEJÍA SALDARRIAGA**

DNI: 42652510

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	LICENCIADO EN PSICOLOGÍA	2003 - 2008
02	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	MG. EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS	2009 - 2010

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	REINFOREST EXPEDITIONS	JEFE DE GTH	PUERTO MALDONADO	2016	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA
02	MOTA ENGL PERÚ	JEFE DE RRIH	MINAS	2013-2015	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA
03	CÉSAR VALLEJO	SECRETARIO ACADÉMICO	LIMA	2008-2012	GESTIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ángel Wilder Mejía Saldarriaga
Mg. Ex. Comportamiento Organizacional y RRIH
Licenciado en Psicología
CPSP 14887

16 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Estrada Alomía Erika Roxana

DNI: 09904133

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Psicología	1997-2004
02	UNMSM	Ps. Clínica y de la Salud	2009-2010

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente tiempo completo	Los Olivos	2014-2021	Dictado de diversas experiencias curriculares de formación general y área clínica.
02	SENATI	Coordinadora Zonal Lima Callao	Independencia	2013-2014	Coordinaciones y evaluaciones de estudiantes becarios beca 18.
03	MINEDU-UGEL 02	Tutora	Los Olivos - SMP	2009-2012	Charlas preventivas, atención a estudiantes, consejería y orientación padres de familia, evaluaciones para SANNEL, capacitaciones docentes, entre otras.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Erika E. Estrada Alomía
PSICÓLOGA
C. P. P. 12724

15 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Estrada Alomía Erika Roxana

DNI: 09904133

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Psicología	1997-2004
02	UNMSM	Ps. Clínica y de la Salud	2009-2010

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente tiempo completo	Los Olivos	2014-2021	Dictado de diversas experiencias curriculares de formación general y área clínica.
02	SENATI	Coordinadora Zonal Lima Callao	Independencia	2013-2014	Coordinaciones y evaluaciones de estudiantes becarios beca 18.
03	MINEDU-UGEL 02	Tutora	Los Olivos - SMP	2009-2012	Charlas preventivas, atención a estudiantes, consejería y orientación padres de familia, evaluaciones para SANNEL, capacitaciones docentes, entre otras.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Erika E. Estrada Alomía
PSICÓLOGA
C. P. P. 12724

15 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Luis E. Allan Izquierdo

DNI: 06175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UGCV	PSICOLOGIA	1981-1987
02	UNIV. OF PHOENIX USA	MASTER IN PSYCHOLOGY	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA NORTE	2014-2021	DOCENCIA
02					
03					

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Luis E. Allan I.
PSICÓLOGO
C.P.P. 1982

16 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Luis E. Allan Izquierdo

DNI: 06175625

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UGCV	PSICOLOGIA	1981-1987
02	UNIV. OF PHOENIX USA	MASTER IN PSYCHOLOGY	2007-2009

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA NORTE	2014-2021	DOCENCIA
02					
03					

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Luis E. Allan I.
PSICÓLOGO
C.P.P. 1982

16 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. : Juan José Kaneko

Aguilar DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selektio	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Juan José Kaneko Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. R. 17040

13 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. : Juan José Kaneko

Aguilar DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Selektio	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Juan José Kaneko Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. R. 17040

13 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Chero Ballón de Alcantara, Elizabeth Sonia.

DNI: 25657516

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Psicología Clínica y de la Salud	2018-2019
02	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Diplomado en asesoría de tesis	2016

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión	Psicóloga especialista	Departamento de Psicología	1992 hasta la actualidad	Evaluación, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Dra. Elizabeth Sonia Chero Ballón de Alcantara
 Psicóloga Clínica y de la Salud
 C.Ps. N° 1002

15 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: Chero Ballón de Alcantara, Elizabeth Sonia.

DNI: 25657516

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Psicología Clínica y de la Salud	2018-2019
02	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Diplomado en asesoría de tesis	2016

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión	Psicóloga especialista	Departamento de Psicología	1992 hasta la actualidad	Evaluación, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Dra. Elizabeth Sonia Chero Ballón de Alcantara
 Psicóloga Clínica y de la Salud
 C.Ps. N° 1002

15 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: SAMANTHA MEDINA OVIEDO DE HERNÁNDEZ.

DNI: 43141514

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	MAGISTER EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RRHH	2009-2011
02	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA	2002-2006

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DOCENTE	LIMA	2014-2019	DOCENCIA
02	MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL	PSICÓLOGA	LIMA	2015-2016	PSICÓLOGA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Samantha Oviedo de Hernández
Mg. Psicología
CNP 1022

13 de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10)

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: SAMANTHA MEDINA OVIEDO DE HERNÁNDEZ.

DNI: 43141514

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	MAGISTER EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RRHH	2009-2011
02	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA	2002-2006

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DOCENTE	LIMA	2014-2019	DOCENCIA
02	MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL	PSICÓLOGA	LIMA	2015-2016	PSICÓLOGA

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Samantha Oviedo de Hernández
Mg. Psicología
CNP 1022

13 de Mayo del 2021

Anexo 13. Declaratoria de originalidad del autor



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PIERINA ALESSANDRA POLO FERNANDEZ estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores titulada: "AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER EN LIMA METROPOLITANA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 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.

Nombres y Apellidos	Firma
PIERINA ALESSANDRA POLO FERNANDEZ DNI: 73690235 ORCID: 0000-0002-6266-7084	Firmado digitalmente por : PPOLOF el 08-08-2021 19:05:29

Código documento Trilce: TRI - 0178010

Anexo 14. Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OLIVAS UGARTE LINCOL ORLANDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER EN LIMA METROPOLITANA, 2021", cuyo autor es POLO FERNANDEZ PIERINA ALESSANDRA , constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 08 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor	Firma
OLIVAS UGARTE LINCOL ORLANDO DNI: 43102056 ORCID: 0000-0001-7781-7105	Firmado digitalmente por :LOLIVAS el 08-08-2021 12:14:29

Código documento Trilce: TRI - 0178011



Anexo 15. Dictamen para sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Dictamen para Sustentación

LIMA, 08 de Agosto del 2021

El jurado encargado de evaluar la Tesis presentado por el autor PIERINA ALESSANDRA POLO FERNANDEZ de la escuela profesional de PSICOLOGÍA, cuyo título es "AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER EN LIMA METROPOLITANA, 2021", damos fe de que hemos revisado el documento antes mencionado, luego que el estudiante levantado todas las observaciones realizadas por el jurado, y por lo tanto está APTA para su defensa en la respectiva sustentación.

Firmado digitalmente por: ECHEROB el 22 Ago 2021
02:51:05

ELIZABETH SONIA CHERO BALLON DE
ALCANTARA
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: LABARBOZAB el 24
Ago 2021 12:51:53

LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: RDOMINGUEZD el 23 Ago
2021 10:54:13

ROSINA DORIS DOMINGUEZ DE LA CRUZ
VOCAL(ASESOR)

Código documento Trilce: TRI - 0178009

Anexo 16. Autorización de publicación en repositorio institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, POLO FERNANDEZ PIERINA ALESSANDRA identificado con DNI N° 73690235, (respectivamente) estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD y de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Autorización de Publicación en Repositorio Institucional: "AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER EN LIMA METROPOLITANA, 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

.....
.....

LIMA 08 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
POLO FERNANDEZ PIERINA ALESSANDRA DNI: 73690235 ORCID: 0000-0002-6266-7084	Firmado digitalmente por : PPOLOF el 08-08-2021 12:03:47

Código documento Trilce: TRI - 0178012



ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 21:30 horas del 08/09/2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "AUTOEFICACIA Y ESTRÉS LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER EN LIMA METROPOLITANA, 2021", presentado por el autor POLO FERNANDEZ PIERINA ALESSANDRA estudiante de la escuela profesional de PSICOLOGÍA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
PIERINA ALESSANDRA POLO FERNANDEZ	Unanimidad

Firmado digitalmente por: ECHEROB
el 08 Sep 2021 21:59:38

ELIZABETH SONIA CHERO
BALLON DE ALCANTARA
PRESIDENTE

Firmado digitalmente por: LABARBOZAB el
08 Sep 2021 21:59:13

LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: RDOMINGUEZD el
08 Sep 2021 21:59:27

ROSINA DORIS DOMINGUEZ DE LA CRUZ
VOCAL