



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un  
estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Roman Tarazona, William Cesar (ORCID: 0000-0003-2744-2485)

**ASESOR:**

Dr. Castro García, Julio César (ORCID: 0000-0003-0631-8979)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres porque me han dado la vida y fortaleza, por su comprensión y apoyo, y a mi compañera de vida Sandra Herrera por brindarme su ayuda y constante cooperación.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mi asesor, por sus conocimientos, dedicación y persistencia para yo poder seguir con mi desarrollo de tesis y culminarlo con éxito.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y Diseño de investigación .....	9
3.2. Variables y operacionalización de las variables .....	9
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. .....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Población de los trabajadores del Estudio de Cobranza Tapia & Tapia	11
Tabla 2	Prueba de normalidad Shapiro Wilk	16
Tabla 3	Correlación entre estrés laboral y bienestar psicológico	17
Tabla 4	Correlación entre estrés laboral y las dimensiones del bienestar psicológico	17
Tabla 5	Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y bienestar psicológico	18
Tabla 6	Diferencias en estrés laboral y bienestar psicológico, según sexo	18
Tabla 7	Diferencias en estrés laboral y bienestar psicológico, según edad	19
Tabla 8	Niveles de Estrés laboral, según sexo y edad	19
Tabla 9	Niveles de bienestar psicológico, según sexo y edad	20
Tabla 10	Evidencia de validez referente al contenido del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS por medio del coeficiente V de Aiken.	42
Tabla 11	Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral	43
Tabla 12	Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala de bienestar psicológico	43
Tabla 13	Evidencia de validez referente al contenido de la Escala de Bienestar Psicológico por medio del coeficiente V de Aiken.	44

## **Resumen**

El presente estudio tuvo como finalidad establecer la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en los trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021. Así también, fue de diseño no experimental-transversal, de tipo correlacional-descriptivo y su muestra empleada fue de 148 participantes con edades entre 25 a 54 años. Además, los instrumentos empleados fueron la escala de Ivancevich y Matteson (1989) de estrés laboral y la escala de Ryff del bienestar psicológico. En los resultados se pudo identificar en la correlación, que ambas variables presentan una relación inversa significativa débil con un valor de ( $\rho = .188$ ). En cuanto a los resultados descriptivos se pudo evidenciar que el 42% de mujeres tuvieron un nivel alto de estrés laboral y el 34.6% de las mismas un nivel bajo de bienestar psicológico.

**Palabras clave:** Estrés laboral, bienestar psicológico, colaboradores.

### **Abstract**

The present study aimed to establish the relationship between work stress and psychological well-being in workers in a collection study in the Los Olivos district, 2021. Likewise, it was of a non-experimental-cross-sectional design, of a correlational-descriptive type and its sample used was 148 participants aged 25 to 54 years. In addition, the instruments used were the Ivancevich and Matteson (1989) scale of work stress and the Ryff scale of psychological well-being. In the results, it was possible to identify in the correlation that both variables present a weak significant inverse relationship with a value of ( $\rho = .188$ ). Regarding the descriptive results, it was evident that 42% of women had a high level of work stress and 34.6% of them had a low level of psychological well-being.

**Keywords:** Work stress, psychological well-being, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel global se está evidenciando la aparición de un virus conocido como el covid-19 resultando en un desequilibrio económico y social, tal que no solo afecta a las empresas, si no a sus colaboradores y a sus propias familias; la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), manifiesta que las organizaciones están presentando fallos constantes con un efecto devastador en el empleo, cesando labores y existiendo reducción del personal, es por ello que se ha ido presentando un mayor número de cambios en los centros de labores, así como el poco interés de las empresas en un factor importante para la organización como es la motivación.

Por otro lado, La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), manifiesta que, en Latinoamérica, alrededor del 15% de los colaboradores han presentado síntomas de tensión y estrés por las pésimas condiciones de los puestos de trabajo, lo cual afectó la salud mental del trabajador. Además, en el Caribe más del 20% de colaboradores no han generado un nivel alto de producción y se encontraron en riesgo de perder sus trabajados. De igual forma, sucedió en América Latina, ya que el 2.8% de la carencia de trabajo fue porque prefieren renovar los contratos a gente joven y los de mayor edad fueron despedidos (OIT, 2015).

Por otra parte, en México, se encontró una alta cifra de estrés con relación al trabajo y más de 75.000 empleadores han tenido como consecuencia infartos y el 25% de ellos han presentado estrés laboral, asimismo, en China el 73% de los casos por estrés fueron causados por la excesiva carga de trabajo, horas que no son flexibles a ellos, falta de apoyo familiar, condiciones inseguras en el trabajo y el mal ambiente laboral (OIT, 2016).

Mientras tanto, la OMS (2019), sostiene que el bienestar psicológico y mental debe mejorar la salud mental de las personas y proteger los derechos tanto físico como mental. Sin embargo, se han presentado trastornos neurológicos, mentales y por el consumo de sustancias tóxicas que simbolizan el 10% de la carga global de morbilidad y más del 30% de enfermedades que no llegan a ser mortales.

En el Perú, no se consideró el cuidado en la salud mental en los tiempos de confinamientos, lo cual se evidenció que el 30% de los problemas fueron el



estrés agudo, ansiedad, los trastornos de adaptación, síndrome de maltrato, agotamiento ocupacional y episodios depresivos, lo cual necesita intervención inmediata (Ministerio de Salud, MINSA, 2020).

Además, el MINSA (2018), refiere que los trabajadores presentan problemas en su bienestar psicológico, llegando a afectar su salud física como mental y el 10,4% tiene mayor prevalencia en la región Lima. Así también, los episodios más recurrentes son los episodios depresivos la cual varía a un 4% en Lima rural, el 8,8% en Iquitos, y se promedia a nivel nacional un 7,6%. Por otro lado, en el Perú, Huidobro (2020) explica que las jornadas laborales dentro del confinamiento han ocasionado en los colaboradores estrés, incrementando de un 10% al 74% de presencia de agotamiento laboral.

Ante lo expuesto se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021?

Con respecto a la justificación del presente estudio, este presenta una relevancia teórica ya que se podrá incrementar el conocimiento sobre la interacción entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza que será útil en futuras investigaciones que vayan relacionadas a las variables. Además, a nivel práctico brindará nuevos datos a futuros estudios, pues hasta el momento, en nuestro país, no se han abarcan trabajos con ambas variables en población del área empresarial, la cual afecta el equilibrio emocional y su desempeño en las actividades de gestión de cobranzas. Así mismo, a nivel metodológico, los instrumentos fueron revisados por cinco criterios de jueces, del mismo modo se estableció la confiabilidad la cual evidenció un nivel alto de confiabilidad y es aplicable para la población de estudio y en próximas investigaciones con características similares, dichos instrumentos son: La Escala de estrés laboral de la OIT y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.

Por consiguiente, el objetivo general fue determinar la relación entre el estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021.

Y como objetivos específicos, a) determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del bienestar psicológico, b) determinar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del estrés laboral, c) diferencias entre el

estrés laboral y el bienestar psicológico, según sexo, d) diferencias entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, según edad, e) describir el nivel del estrés laboral, según sexo y edad y f) describir los niveles del bienestar psicológico, según sexo y edad.

Por otro lado, se tuvo como hipótesis general existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021.

Y como hipótesis específicas, a) Existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del bienestar psicológico, b) Existe correlación inversa y significativa entre el bienestar psicológico y las dimensiones del estrés laboral, c) Existen diferencias significativas entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, según sexo y d) Existen diferencias significativas entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, según edad.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios nacionales, Uzuriaga (2019) en Lima, investigó sobre bienestar psicológico y estrés laboral buscando evidenciar el tipo de asociación que se desarrollaba entre ambas variables, asimismo, aplicó una investigación no experimental, correlacional y transversal a una población de 258 trabajadores del sector educativo; los resultados demostraron que 50,8% presentaban bajos niveles de estrés laboral y 91,1% presentaban la categoría alta de bienestar psicológico, además, se evidenció una correlación inversa y significativa ( $\rho = -0,206$ ).

Vidangos (2017) desarrolló una investigación sobre el estrés laboral y los efectos de la satisfacción laboral buscando evidenciar el tipo de asociación que se desarrollaba entre ambas variables, asimismo, aplicó una investigación no experimental, correlacional y transversal a una población de 123 trabajadores del sector educativo; los resultados demostraron que 34,10% de los encuestados presentaban niveles moderados en estrés laboral y 65,8% presentaban niveles altos de bienestar psicológico, además, se evidenció una correlación inversa y significativa ( $\rho = -,824$ ).

Matalinares et al. (2016) desarrolló el estudio referente al bienestar psicológico y estrés buscando evidenciar la forma de afrontamiento y su tipo de relación, asimismo, aplicó una investigación no experimental, correlacional y transversal en una población de 534 sujetos del sector educativo; los resultados demostraron que 11,8% presentaban niveles moderados de estrés laboral y 74,0% presentaban niveles altos de bienestar psicológico, además, se evidenció una correlación inversa y significativa ( $\rho = -,292$ ).

Dioses (2019) en Lima, desarrolló una investigación sobre el bienestar psicológico y el estrés buscando evidenciar la relación que se desarrollaba entre ambas variables, asimismo, aplicó una investigación no experimental, correlacional y transversal en una población de 218 trabajadores; los resultados demostraron que 48% evidenciaban niveles moderados de estrés mientras que 97% niveles moderados de bienestar psicológico, además, la correlación fue inversa y significativa ( $\rho = -0,124$ ).

Como antecedentes internacionales tuvimos a Leao et al. (2017) en Brasil, quienes investigaron sobre el estrés, auto respeto y bienestar psicológico buscando evidenciar la relación entre las tres variables, asimismo, aplicaron una

investigación experimental en una población de 93 trabajadoras del sector salud; los resultados demostraron que 43% de las encuestadas presentaban niveles altos de estrés laboral y solo 8% presentaban niveles altos de bienestar psicológico, de igual forma, se evidenció una correlación inversa y significativa ( $-rho=0,57$ ).

Veliz et al. (2018) en Chile, investigaron sobre el bienestar psicológico y el burnout buscando evidenciar que tipo de relación se desarrollaba entre ambas variables, asimismo, aplicaron una investigación no experimental, correlacional y transversal a 121 trabajadores del sector salud; los resultados demostraron que 25,5% de los encuestados presentaron síndrome de burnout mientras que 61% presentaron niveles altos de bienestar psicológico, de igual forma, se evidenció una correlación inversa y significativa ( $rho=-0,278$ ).

Vittale et al. (2019) en Paraguay, investigaron sobre el síndrome de burnout y factores asociados buscando evidenciar su frecuencia y correlación con otros factores, asimismo, aplicaron una investigación no experimental, correlacional y transversal a 50 trabajadores del sector salud; los resultados demostraron que el 90% de los encuestados presentaban síndrome de burnout mientras que 18% presentaban niveles promedios de bienestar psicológico, de igual forma, se evidenció una correlación inversa y significativa ( $rho=-0,18$ ).

Galeano (2017) en Paraguay, investigó en referencia a las estrategias de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico, buscando determinar la relación entre ambas variables, asimismo, aplicó una investigación no experimental, correlacional y transversal a 105 trabajadores del sector educativo; los resultados demostraron un tipo de correlación inversa y significativa entre ambas variables ( $rho=-,393$ ).

Millan et al. (2017) en Venezuela, investigaron sobre las condiciones del trabajo, el estrés y bienestar psicológico buscando evidenciar el nivel de influencia sobre el bienestar psicológico, asimismo, aplicaron una investigación no experimental, correlacional y transversal a 903 trabajadores del sector educativo; los resultados demostraron un tipo de correlación inversa y reveladora entre ambas variables ( $rho=-208$ ).

Moya y Moya (2019) en España, investigaron sobre la discriminación, estrés laboral y bienestar psicológico con el objetivo de evidenciar el tipo de relación que se desarrollaba entre las tres variables, asimismo, utilizaron un

diseño no experimental, correlacional sobre una población de 377 trabajadores LGTB; los datos encontrados, demostraron la existencia de una correlación inversa y relevante entre el estrés y el bienestar psicológico ( $\rho=-0,486$ ).

En relación a la primera variable estrés laboral tenemos a Rostango (2005) quien define al estrés como una variable dual, donde una cara apunta a lo positivo y con ello encierra las características aceptables del estrés y la otra cara apunta a lo negativo encerrando así al estrés mal funcional. Para el autor, el estrés es la configuración del estrés en motivador, catalizador y ahorrador, generando en el sujeto activación emocional frente a las diferentes demandas, permitiendo distribuir su energía y con ello la consecución de la tarea, una vez superado el momento de tensión el sujeto volvería a su equilibrio gracias a su propiedad homeostática: por otro lado, el distrés es la configuración del estrés en malestar físico y emocional, generando en el sujeto una activación extrema la cual afecta su percepción de las cosas decantando en conductas negativas que afectan la eficacia laboral y con ello la autopercepción del sujeto.

Mateo (2013) recopiló teorías, las cuales tenían ideas en común, para poder entender de mejor manera la variable estrés y como esta se desarrollaba dentro de las esferas del ser humano. En primer lugar, la teoría centrada en la respuesta explica el estrés a través de los efectos que genera; siguiendo a Hans Selye, el estrés estaría relacionado con la habilidad de la persona para adaptarse al contexto que lo rodea, desarrollándose tres estadios frente al estrés, inicialmente se tiene al estadio de activación caracterizado por el reconocimiento que realiza el sujeto de los estímulos exteriores desarrollando una posición de huida o confrontación, por lo general, en esta fase se da la activación sensorio motriz del sujeto a causa del incremento de adrenalina en su sistema, repercutiendo en su sistema respiratorio y sanguíneo.

Luego sigue el estadio de acomodación donde el sujeto completó la asimilación de los estímulos exteriores, los analizó y entendió, pasado por un periodo de acomodación que decantaría en la regulación corporal siempre y cuando el sujeto interprete los estímulos como no amenazantes o que pueden ser controlables, caso contrario se desarrollaría el último estadio, el estadio agotamiento, lo característico de este estadio es la descompensación del sujeto a causa de la actitud constante de alerta, destacando sensación de fatiga,

agotamiento y debilidad tanto a nivel físico como emocional (Mateo, 2013). En segundo lugar, la teoría centrada en el estímulo manifiesta que es el contexto el generador del estrés y el sujeto solo un asimilador de ello; Holmes y Rahe (1967) advierten que el estrés nace a partir de la disonancia de las capacidades de adaptación del sujeto y los estímulos estresores propios del medio que lo rodea, estos se pueden interpretar en un ambiente laboral como la capacidad de liderazgo, el ambiente físico, la cultura organizacional y las normas establecidas. Por último, la tercera teoría centra su atención en la forma de relacionarse que tiene las capacidades del sujeto y el medio estresor, siendo la percepción del sujeto la fuerza determinante en esta relación (Lazarus y Folkman, 1986).

Además, dentro de las organizaciones existen diferentes estímulos que sirven como motivador o fuente de estrés para sus colaboradores, destacando en primer lugar la cultura organizacional como el alma de la organización, con su propia organización le facilitará o le demandará mayor esfuerzo al personal trabajador, en segundo lugar, se tiene la estructura de la organización entendida como la relación vertical entre trabajadores y los procesos administrativos asociados a cada escalón; en tercer lugar, el ambiente laboral es entendido como el ambiente físico dentro del cual los colaboradores realizan sus tareas, en cuarto lugar los instrumentos y la tecnología de la empresa los cuales al no estar en buen estado pueden dificultar la tarea del trabajador elevando sus niveles de estrés, en quinto lugar el tipo de liderazgo ejercido, este componente es esencial ya que dependiendo del líder es que el colaborador podrá desenvolver todo su potencial y sentirse parte de la empresa. Por último, los componentes relacionados al trabajo en equipo como fuente de estrés sería la falta de integración grupal y el apoyo de los otros en el trabajo, estos tienen mayor impacto ya que involucran no solo al trabajador sino su esfera social, siendo a veces un agente motivador y otro estresor (Ivancevich y Matesson, 1989).

Con respecto a la segunda variable bienestar psicológico, desde una perspectiva histórica, Romero et al. (2007), definen que el término bienestar psicológico es un vocablo proveniente desde la antigüedad, es más, plantean que fue el Estagirita uno de los primeros que asocio dicho vocablo con el estado de felicidad, definiéndolo como aquel impulso del sujeto que lo motiva a encontrar la plenitud personal y social. Por otro lado, Aristóteles resalta la

característica de sensación agradable y prolongada del bienestar añadida a la existencia misma; asimismo, diferentes teóricos concentraron su atención en esta variable y buscaron englobar sus características dentro de un marco teórico apropiado, destacando entre ellos Seligman (1999), proveniente de una vertiente positiva de la psicología, desarrolla su teoría basado específicamente en las cualidades positivas de las personas, donde estas servirían de factores protectores frente a los diferentes males que pueden asechar al sujeto.

Al mismo tiempo, Popper (1973) considera que el marco metodológico donde nace la psicología positiva sería definido como un modelo de deducciones e hipótesis ya que se encargan de jerarquizar el conocimiento a través de conceptos. Esta concepción metodológica tuvo tanto impacto en el campo de la psicología que fue la causante de una ola de nuevas variables e instrumentos de medición, dentro de estas destaca el constructo bienestar psicológico. Igualmente, desde una perspectiva filosófica, Ryan y Deci (2001), refieren que el bienestar psicológico tendría su fundamentación en dos vertientes asociadas, el hedonismo y eudaimonia. Para los autores, la característica de búsqueda de situaciones agradables y el nivel de satisfacción que las personas experimentan al tomar conciencia de su existencia estaría influenciado por estas dos vertientes.

Por otro lado, Casullo y Castro (2000) quienes ampliaron el modelo desarrollado por Carol Ryff quien propone que el bienestar psicológico es el estado de plenitud del ser humano donde su atención está centrada en sus características positivas, disminuyendo las emociones como tristeza o enojo y aumentando el nivel de satisfacción que siente el sujeto para con su vida, su desarrollo profesional y social. Desde esta perspectiva, su modelo teórico divide el bienestar psicológico en seis factores, el primero referido a la autoaceptación, en este factor destaca la percepción positiva sobre sí mismo, el segundo factor es control externo, en este factor destaca la percepción optimista que tiene el sujeto sobre el medio que lo rodea, siendo considerado un lugar capaz de ser organizado y controlado; en tercer lugar, la interacción social, en este factor se destaca las relaciones que el sujeto construye en el transcurso de su propia vida y por último proyecto de vida, en este factor destaca el proyecto del sujeto para llegar a su plenitud, englobando las metas y los sueños.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

El tipo de investigación fue básica, ya que está basado en la búsqueda y ampliación de los conocimientos que vayan en coherencia a las variables de estudio y a los niveles de información las cuales se buscan adquirir (Sánchez y Reyes, 2015).

Por otro lado, se tuvo como diseño al no experimental, puesto que no hubo alguna manipulación sobre las variables y también fue de corte transversal ya que la aplicación de los instrumentos se dio en un solo momento. (Bernal, 2010). Del mismo modo, fue correlacional, ya que pretende examinar la relación entre dos a más variables y su punto básico es examinar la relación y no buscar la causa de la otra (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización de las variables**

Las variables en el presente estudio son:

V1: Estrés laboral

**Definición conceptual:** Es un fenómeno que se da con mayor instancia en el contexto laboral y que trae como consecuencia perjuicios psicológicos y físicos debido a las sobre exigencias de los resultados establecidos por una empresa (Londoño, 2019).

**Definición operacional:** Esta variable fue medida mediante el inventario de estrés laboral de la OIT, cuyas puntuaciones de 0-24 comprende el nivel bajo, 26 -75 nivel medio o promedio y del 76-99 nivel alto (Suarez, 2013).

Así mismo, cuenta con 7 dimensiones, siendo el primero el clima organizacional, la cual se encuentra conformada por los ítems 20, 11, 10 y 1. La estructura organizacional con ítems, 24,16, 12 y 2; territorio y sus ítems 22,15 y 3; la dimensión tecnología con ítems 25, 14 y 4; la influencia del líder profesado en las instituciones y los ítems 6-5, 17 y 13 y falta de cohesión conforma los ítems 7,21, 18,9 y respaldo de grupo constituida por los ítems 23-8 y 19.

**Escala:** ordinal

#### **Variable 2: Bienestar psicológico**



**Definición conceptual** Ryff (1995), explica que, dentro del bienestar psicológico, se requiere el desenvolvimiento de las capacidades de cada individuo, como, por ejemplo, seguir día tras día superando retos y sobrellevando adversidades que se pueden presentar a lo largo de la vida, incorporando en él, el sentido de seguir con vida.

**Definición operacional:** Datos hallados por medio de la Escala del Bienestar Psicológico propuesto por Ryff (1995).

**Dimensiones:** Se encontró 6 dimensiones, la primera es la auto aceptación presentada en los ítems 34,25,17,8,11,7 y 1; las relaciones positivas con los ítems 38, 31, 23, 18, 16, 13 y 2; dominio del entorno constituido con los ítems 39,36,32,29,26,19 y 6; autonomía representada por los ítems 27,15,10,5 y 3; crecimiento personal con los ítems 37,30,24,21 y 4. Finalmente el propósito conformado por los ítems 35,33,28,22,20,14,12 y 9 respectivamente.

Así también, se presentó ítems inversos y son: 36,34,33,30,27,29,26,25,20,22,16,13,9,5,8,4 y 2.

**Escala de medición:** Inventario de medición es de modelo Likert y se encuentra conformado por 39 ítems pertenecientes a la escala ordinal.

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** La investigación estuvo conformada por 149 colaboradores del Estudio de Cobranza Tapia & Tapia. Se entiende por población a la agrupación de elementos que comparten peculiaridades en común y de los cuales se pretende ejecutar inferencias (Jany, 1994).

**Tabla 1**

*Población de los trabajadores del Estudio de Cobranza Tapia & Tapia*

<b>Estudio de Cobranza Tapia &amp; Tapia</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>%Total</b>
Trabajadores	54	95	149	100%
	54	95	149	100

Fuente: datos obtenidos por el supervisor del Estudio de Cobranza Tapia & Tapia.

**Muestra:** En esta investigación no se utilizó una muestra, ya que se analizó a toda la población, por lo que se realizó un censo. En relación al censo, Ramírez y Paralera (2016), argumentan que cuando la población es reducida, no es conveniente hacer una selección de ejemplares ya que la validez de los resultados puede verse comprometida.

**Unidad de análisis:** 01 trabajadores del estudio de cobranza Tapia & Tapia con edades entre 25 a 54 años.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Casas et al. (2003), exponen que, la encuesta, es una técnica utilizada dentro del proceso de investigar, pues facilita la elaboración y obtención de datos rápidos y eficaces. Además, a través de esta técnica se utilizó el sistema de la Escala de Estrés Laboral y de Bienestar Psicológico las cuales permitieron obtener la realidad actual de la muestra final, mediante la observación e instrumentos validados y fiables.

#### **V1: Estrés laboral**

Nombre Original : OIT-Escala de Estrés Laboral

Autor : Ivancevich y Matteson

Año : 1989

Procedencia : España

Adaptación : Suarez

Año : 2013

Aplicación : personal y grupall

Total, de enunciados : 25

Descripción de la prueba: La prueba contiene alternativas de respuesta organizadas del 1-7, donde 1 tiene la descripción de nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente y 7 descrita como se presenta siempre.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

La confiabilidad hallada fue de 0.92 alfa de Cronbach, clasificada como altamente confiable. La validez de la prueba original se dio mediante la prueba de Kaise Meyer Olkin (KMO) obteniendo el valor de 0.915 describiendo así el empleo pertinente de los ítems, así mismo, se efectuó 3 tipos de interacción que denotaron 2 factores con el 65% de validez en la prueba general y el 43.55% de varianza (Suarez, 2013).

### **Propiedades psicométricas de la adaptación peruana**

La validez se halló mediante el criterio de 5 jueces expertos donde se halló el valor de 0.95 V de Aiken, indicando la validez para su empleo. También, se encontró un alfa de Cronbach de 0,966 siendo una categoría alta de fiabilidad (Suarez, 2013).

### **Propiedades psicométricas para la investigación (juez y piloto)**

Respecto a la validez de la muestra piloto en 50 trabajadores, la evidencia fue mediante cinco jueces expertos, encontrando un valor superior a .90, lo cual valida su utilización. En relación a la fiabilidad del alfa de Cronbach, se halló un valor de .909 indicando un nivel alto de confiabilidad (Ver anexo 6).

Ficha técnica de variable 2: Bienestar psicológico

Título : Scales of psychologic wellbeing-reduced

Año : 1999

Creador : Ryff

Adaptación : Chang

Año : 2016

Aplicación : organizacional

Tiempo : Aproximadamente entre 30 a 45 minutos.

Total, de enunciados: consta de 39 ítems.

### **Reseña historia:**

Ryff (1989) sostiene que el instrumento se realizó en Estados Unidos, lo cual se enfocó en la teoría de Maslow y a su vez crea dicho cuestionario para evaluar el bienestar psicológico de los individuos por medio de 6 dimensiones.

### **Propiedades psicométricas originales del instrumento**

El instrumento alcanzó un Alfa de Cronbach de .899 considerado como una alta fiabilidad. Mediante el análisis factorial exploratorio, se encontró rango entre .40 a .78 y un total de .80 siendo relevante para la población y refiriéndose de este modo a una validez de criterio, contenido y constructo (Ryff,1999).

### **Propiedades psicométricas peruanas**

Para la adaptación efectuada en Perú, Chang (2016), explica haber hallado un nivel alto de validez, el cual es el resultado del análisis confirmatorio, obteniéndose así un valor de .912. Así mismo, presentó un alfa de Cronbach de .94 indicando que el cuestionario es excelentemente fiable.

### **Propiedades psicométricas piloto**

Respecto a la validez de la muestra piloto efectuada en 50 trabajadores, la validez fue hecha mediante cinco jueces expertos hallándose un valor mayor a .90, recalcando su validez. En relación a la fiabilidad del alfa de Cronbach, se encontró un valor de .939 indica así un nivel alto de confiabilidad (Ver anexo 6).

## **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, se consiguió los permisos de los creadores que corresponden al instrumento OIT-Escala de Estrés Laboral y Escala BP De Bienestar Psicológico De Ryff, seguido, se solicitó la autorización del gerente general del estudio de cobranza.

Además, se procedió a realizar la recopilación de las pruebas de forma mixta, donde ciertas cantidades fueron evaluadas de forma presencial y la otra parte de forma virtual a través del formulario de Google form, como manera preventiva al contagio de la COVID-19 manteniendo los protocolos que minimizan el riesgo de contraer dicho virus, y se hará entrega del consentimiento informado para verificar su aprobación. Por otro lado, una vez que se tuvo las respuestas, se procedió a pasar la base de datos al programa Excel y realizar el análisis en el

programa Spss 25.0, la cual permitió contrastar la hipótesis. Finalmente, en los resultados descriptivos se realizó mediante el porcentaje y la frecuencia, se explicó la discusión y brindó algunas recomendaciones a la problemática para posteriormente ser publicada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La actual investigación, se desarrolló mediante el empleo de dos instrumentos: el **ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS (1989)** y la **ESCALA BP DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF**. Para hallar la normalidad de la prueba, se usó Shapiro Wilk, pues es considerada como una prueba consolidada y tiene mayor potencia estadística entre las que se presenta actualmente, además determinó que ambas variables pertenecieron a los estadísticos no paramétricos (Flores et al. 2019). Para la validación inferencia de las hipótesis fue mediante el Rho de Spearman debiéndose obtener valores de  $p < 0.05$  para validar la hipótesis teórica (Mondragón, 2014).

Además, se utilizó la frecuencia para identificar la cantidad de participantes y el porcentaje para determinar qué tipo de nivel pertenece cada variable de estudio. Finalmente, se empleó el tamaño del efecto según lo propuesto por Cohen (1988) lo cual indica que el valor de 0.1 es un efecto pequeño, 0.2 un efecto mediano y 0.5 un efecto grande.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el estudio que se realizó, los principios básicos considerados fueron los sostenidos por la Asociación Médica Mundial, dada por medio de la declaración de Helsinki; así también, se tomó en cuenta el cuidado de la vida, decencia, la salud y la privacidad de los seres humanos (Manzini ,2000). Es necesario que el investigador vaya más allá de lo encontrado, por medio de las distintas fuentes de indagación y avalarse de personas conocedoras de la problemática o que se encuentren capacitadas en el tema, de modo que se eviten dudas de los encuestados (Gómez, 2009).

Asimismo, se tomó en cuenta las normas establecidas dentro del proceso de una investigación y de esta manera evitar el plagio o la falsedad (APA, 2020).

Finalmente, es requerida la autorización de los instrumentos originales para su uso en el desarrollo del piloto y de la muestra final (Ver anexo 5).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad Shapiro Wilk*

	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.962	145	0.001
Clima	0.978	145	0.020
Estructura	0.976	145	0.013
Territorio	0.967	145	0.002
Tecnología	0.975	145	0.010
Influencia del líder	0.975	145	0.010
Falta de cohesión	0.967	145	0.001
Respaldo de grupo	0.981	145	0.045
Bienestar	0.966	145	0.001
Autoaceptación	0.952	145	0.000
Relaciones	0.974	145	0.007
Dominio	0.928	145	0.000
Autonomía	0.954	145	0.000
Crecimiento	0.978	145	0.020
Propósito	0.975	145	0.009

En la tabla 2, se pudo hallar en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, que en la variable estrés laboral y sus dimensiones tuvo un valor menor a 0,05 y del mismo modo el bienestar psicológico con sus dimensiones, por ende, llegan a ajustarse en una distribución normal y por lo cual se empleó las correlaciones con el estadístico de la Rho de Spearman.

**Tabla 3***Correlación entre estrés laboral y bienestar psicológico*

		Bienestar psicológico
	$r_s$	-.188*
Estrés laboral	$P$	.024
	$r^2$	.035

Nota.  $r_s$ : Rho de Spearman //  $p$ : significancia estadística //  $n$ : muestra//  $r^2$ : tamaño del efecto

En la tabla 3, se puede notar en la correlación, que las variables estrés y bienestar psicológico presentan una relación negativa significativa débil ( $\rho=.188$ ).

**Tabla 4***Correlación entre estrés laboral y las dimensiones del bienestar psicológico*

		Autoaceptación	Relaciones positivas	Dominio del entorno	Autonomía	Crecimiento personal	Propósito
	$r_s$	-,165*	0.012	-0.116	-,240**	-0.092	-0.042
Estrés laboral	$P$	0.048	0.888	0.166	0.004	0.271	0.619
	$r^2$	.027	.000	.013	.057	.008	.001

Nota.  $r_s$ : Rho de Spearman //  $p$ : significancia estadística //  $n$ : muestra//  $r^2$ : tamaño del efecto

En la tabla 4, se pudo encontrar que existe una relación negativa y significativa débil con la dimensión autoaceptación ( $\rho=.165$ ) y con la dimensión autonomía ( $\rho=.240$ ). Por otra parte, no se evidenció una relación con las otras dimensiones del bienestar, ya que su valor fue superior a 0,05.



**Tabla 5***Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y bienestar psicológico*

		Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
Bienestar psicológico	$r_s$	-0.092	-,180*	-0.089	-0.099	-0.099	-0.119	-0.113
	$p$	0.273	0.030	0.287	0.237	0.237	0.155	0.174
	$r^2$	.008	.032	.007	.009	.009	.014	.012

Nota. rs: Rho de Spearman // p: significancia estadística // n: muestra// r2: tamaño del efecto

En la tabla 5, se puede mostrar que existe una relación negativa y significativa débil con la dimensión estructura ya que tiene un valor (rho=-.180). Además, no se denota una relación con las otras dimensiones, puesto que su valor fue mayor ( $p>.05$ ).

**Tabla 6***Diferencias en estrés laboral y bienestar psicológico, según sexo*

Variable		$n$	Rango promedio	$U$	$p$
Estrés laboral	Masculino	56	69.93	2320	0.4847
	Femenino	89	74.93		
Bienestar psicológico	Masculino	56	76.00	2324	0.4947
	Femenino	89	71.11		

En la tabla 6, se pudo hallar que no existe diferencias en el estrés laboral y bienestar psicológico, según sexo y ello es debido a que su valor es mayor a 0,05.

**Tabla 7***Diferencias en estrés laboral y bienestar psicológico, según edad*

Variable		<i>n</i>	Rango promedio	<i>KW</i>	<i>p</i>
Estrés laboral	Adultos jóvenes	132	73.57	0.9715	0.6152
	Adultos	8	59.50		
	Adultos tardíos	5	79.50		
Bienestar psicológico	Adultos jóvenes	132	72.26	0.4608	0.7942
	Adultos	8	80.56		
	Adultos tardíos	5	80.50		

En la tabla 7, se pudo identificar que no existe diferencias en el estrés laboral y bienestar psicológico, según edad y ello es debido a que su significancia es mayor a 0,05.

**Tabla 8***Niveles de Estrés laboral, según sexo y edad*

Sexo	Edad	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Adultos jóvenes	Bajo	16	31.4
		Medio	16	31.4
		Alto	19	37.3
	Adultos	Bajo	2	50.0
		Medio	1	25.0
		Alto	1	25.0
	Adultos tardíos	Bajo	1	25.0
Femenino	Adultos jóvenes	Bajo	22	27.2
		Medio	25	30.9
		Alto	34	42.0
	Adultos	Bajo	1	25.0
		Medio	3	75.0
		Alto	1	25.0
	Adultos tardíos	Bajo	1	25.0
Medio		1	25.0	
		Alto	2	50.0

En la tabla 8, se pudo encontrar que los adultos jóvenes tuvieron un nivel alto con el 37.3%, seguido del nivel bajo en los adultos con el 50% y el 25% en el

nivel alto y bajo en los adultos tardíos del sexo masculino. Por otra parte, el sexo femenino tuvo un nivel alto con el 42% siendo las adultas jóvenes, el 75% en el nivel medio de adultas y el 50% en el nivel alto en las adultas tardías.

**Tabla 9**

*Niveles de bienestar psicológico, según sexo y edad*

Sexo	Edad	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	Adultos jóvenes	Alto	14	27.5
		Medio	13	25.5
		Bajo	24	47.1
	Adultos	Alto	1	25.0
		Medio	2	50.0
		Bajo	1	25.0
	Adultos tardíos	Alto	1	25.0
Femenino	Adultos jóvenes	Alto	27	33.3
		Medio	26	32.1
		Bajo	28	34.6
	Adultos	Alto	1	25.0
		Medio	1	25.0
		Bajo	2	50.0
	Adultos tardíos	Alto	1	25.0
		Bajo	3	75.0

En la tabla 9, se pudo identificar que existe un nivel bajo en los hombres con el 47.1% de adultos jóvenes, seguido del 50% en el nivel medio de adultos y el 25% en el nivel bajo de adultos tardíos. Por otra parte, las adultas jóvenes presentaron un nivel bajo con el 34.65, un nivel bajo en las adultas con el 50% un nivel bajo en las adultas tardías con el 75%.

## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general se mostró que las variables estrés y bienestar psicológico presentaron una relación inversa significativa débil con un valor de ( $\rho=.188$ ), estos resultados coinciden con el estudio de Uzuriaga (2019) quien evidenció una correlación inversa y significativa ( $\rho=-0,206$ ), el estudio de Vidangos (2017) encontró una correlación inversa y significativa ( $\rho=-,824$ ), de igual manera el estudio de Dioses (2019) quien halló una correlación fue inversa y significativa ( $\rho=-0,124$ ). En este sentido, se pudo mostrar que, a mayor estrés laboral en los colaboradores, menos fue el bienestar psicológico, lo cual se tiene a la teoría centrado en la respuesta, la cual explica que el estrés va en relación con la habilidad de la persona para adaptarse al contexto que lo rodea, por ende, al tener una carga de trabajo afecta en mayor instancia su salud mental y no presenta asimilación de los estímulos exteriores que desencadena en la regulación corporal siempre y cuando el sujeto interprete los estímulos como no amenazantes o que pueden ser controlables, caso contrario se desarrollaría el estadio de agotamiento, lo característico de este estadio es la descompensación del sujeto a causa de la actitud constante de alerta, destacando sensación de fatiga, agotamiento y debilidad tanto a nivel físico como emocional (Lazarus y Folkman 1986).

Cuando se investiga sobre estrés laboral también se investiga sobre bienestar psicológico, ambas variables son consecuencia de la otra, sin embargo, no pueden coexistir juntas al mismo tiempo, es decir si hay presencia de estrés laboral no existe bienestar psicológico y viceversa. Por lo tanto, son variables opositoras, pero de gran relevancia para las organizaciones.

Por consiguiente, se tuvo como primer objetivo específico, determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del bienestar psicológico, donde se pudo encontrar que existe una relación inversa y significativa débil entre el estrés laboral y la dimensión autoaceptación ( $\rho=.165$ ) y con la dimensión autonomía ( $\rho=.240$ ). Por otra parte, no se evidenció una relación con la dimensión relaciones positivas, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito ya que su valor fue superior a 0,05. De esta manera, se puede indicar que, a mayor estrés laboral, hay menor autoaceptación, puesto que el estrés está generando

en el sujeto una activación extrema lo cual afecta su percepción de las cosas decantando en conductas negativas que afectan la eficacia laboral y con ello la autopercepción de sí mismo del sujeto (Rostango, 2005). Además, en colaborador no se apreció una adecuada autonomía por lo que no toman conciencia de las metas que quisiera alcanzar y ello es a causa de la falta de motivación para la creación de metas más complejas.

El trabajo en un estudio de cobranzas conlleva a presentar niveles altos de estrés, ya que todo lo relacionado al factor económico genera preocupación por la pérdida de la inversión, por ello, es necesario conocer como de qué manera afecta al bienestar psicológico de los empleados con el propósito de prevenir el ausentismo laboral.

Como segundo objetivo específico fue determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el bienestar psicológicos, donde se pudo notar que existe una relación inversa y significativa débil entre el bienestar psicológico y la dimensión estructura organizacional con un valor de ( $\rho = .180$ ). Por otro lado, no se denota una relación con las dimensiones clima, territorio, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo ya que tuvo un valor superior a 0,05. En este sentido, se puede apreciar que, a mayor estructura organizacional, hay menos bienestar psicológico, puesto que no se evidencia una adecuada satisfacción con la organización.

El bienestar psicológico el centro de trabajo, es la percepción del bienestar emocional del personal acerca de las funciones y actividades que realiza en el área laboral, en tal sentido es responsabilidad de las instituciones el conocer y desarrollar estrategias para mantener el bienestar psicológico y disminuir el estrés laboral para evitar deserción en la organización.

Como tercer objetivo específico se tuvo comparar ambas variables de estudio, según sexo, donde se pudo hallar que no existe diferencias y ello es debido a que su valor es mayor a 0,05.

Es estrés laboral no hace distinciones entre hombres y mujeres, por ende, se entiende que el bienestar psicológico tampoco responde a características físicas de género, pero si depende del entorno donde se desarrolla, validando aún más

los ámbitos laborales, como infraestructura, buen trato, reconocimiento, etc, que las organizaciones deben proporcionar a los trabajadores.

Como cuarto objetivo específico, se tuvo que comparar ambas variables de estudio, según la edad, donde se pudo identificar que no existen diferencias en el estrés laboral y bienestar psicológico, según edad y ello es debido a que su significancia es mayor a 0,05.

El nivel de estrés o de bienestar no se relaciona a la edad del trabajador siendo comprobado lo dicho anteriormente sobre la importancia del entorno laboral y las funciones y actividades que cumple el empleador dentro de la institución como indicador para la organización.

En relación al quinto objetivo específico fue describir los niveles del estrés laboral, según sexo y edad, donde resaltó el nivel alto de estrés laboral en los hombres adultos jóvenes y un nivel alto en las mujeres adultas jóvenes, estos resultados se asemejan con los estudios de Leao et al. (2017) quienes encontraron un nivel alto de estrés con el 43% y el estudio de Vittale et al. (2019) quienes hallaron que el 90% de los trabajadores y no coincide con el estudio de Uzuriaga (2019) quien encontró un nivel bajo de estrés con el 50.8%, el estudio de Vidangos (2017) halló un nivel moderado con el 34.10% y el estudio de Dioses (2019) encontró un nivel moderado con el 48%. Por otro lado, al evidenciarse un nivel alto de estrés, significa que los colaboradores presentan una carga elevada de trabajo lo cual afecta su desarrollo emocional.

El estrés laboral se evidencia por respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y sociales. En el ámbito laboral se presenta con dolores corporales, cansancio, irritabilidad, sentimientos de inutilidad, pensamientos irracionales y soledad, que afectan la producción dentro de las horas de trabajo y el bienestar de la organización.

Finalmente, como sexto objetivo específico fue describir los niveles del bienestar psicológico, según sexo y edad, donde predominó un nivel bajo de bienestar psicológico en el sexo masculino adultos jóvenes y un nivel bajo en las mujeres adultas jóvenes, estos resultados coinciden con Dioses (2019) quien encontró que el 97% tuvo un nivel bajo de bienestar psicológico, mientras que no coincide con el estudio de Uzuriaga (2019) quien encontró un nivel alto con el 91.1%, de

igual forma con Vidangos (2017) quien evidenció un nivel alto con el 65.8% y Matalinares et al. (2016) encontraron un nivel alto con el 74%. Por ende, al establecerse niveles bajos de bienestar psicológico, es porque el trabajador no resalta la característica de sensación agradable y prolongada del bienestar de la existencia misma; asimismo, diferentes teóricos concentraron su atención en esta variable y buscaron englobar sus características dentro de un marco teórico apropiado, destacando entre ellos Seligman (1999) proveniente de una vertiente positiva de la psicología, desarrollando específicamente en las cualidades positivas de las personas y estas servirían de factores protectores frente a los diferentes males que pueden asechar al sujeto.

El bienestar psicológico en un estudio de cobranzas es fundamental tanto para los empleados como para la institución, porque los empleados necesitan de la organización y la organización necesita de los trabajadores, el bienestar puede ser medido por el rendimiento en las horas de trabajo y por los sentimientos positivos y negativos que presentan en la realización de las funciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, de esta manera se indica que por medio de carga laboral los trabajadores no presentan adecuado bienestar en sus emociones y ello hace que no tengan un adecuado desenvolvimiento en el área de cobranza.

**SEGUNDA:** Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones autoaceptación y autonomía, se sostiene que la tensión por sobrecarga laboral hace que el trabajador no tenga una adecuada percepción sobre ellos mismos.

**TERCERA:** Existe una relación entre la dimensión estructura organizacional y el bienestar psicológico, por ello se da a conocer que los procesos administrativos asociados a cada escalón hacen que el colaborador se sienta comprometido con exigencia y deje sus emociones de lado por completar las metas de cobranza.

**CUARTA:** No existe diferencias en el estrés laboral y bienestar psicológico, según sexo en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021.

**QUINTA:** No existe diferencias en el estrés laboral y bienestar psicológico, según edad en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021.

**SEXTA:** Los trabajadores adultos jóvenes de ambos sexos presentan un nivel alto de estrés laboral, lo cual significa que los colaboradores presentan una carga elevada de trabajo lo cual afecta su desarrollo emocional.

**SÉPTIMA:** los trabajadores adultos jóvenes de ambos sexos presentan un nivel bajo de bienestar psicológico, y ello es porque no resalta la característica de sensación agradable y prolongada del bienestar de la existencia misma



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Sugerir al estudio de cobranzas realizar capacitaciones sobre el manejo del estrés y de los beneficios del bienestar psicológico para establecer la efectividad de la producción laboral.
2. Desarrollar programas que puedan comprometer al trabajador con sus funciones e implementar técnicas de gestión de tiempo para evitar el estrés en el trabajo.
3. Incrementar la comunicación entre todos los trabajadores por medio de las redes sociales como WhatsApp, Telegram y correo electrónico para facilitar el bienestar psicológico mediante las sugerencias de los mismos empleados.
4. Proponer que dos veces al año se realice evaluaciones por el personal de psicología sobre el nivel de estrés y bienestar psicológico en el personal y poder prevenir la carga laboral para la mejora de su productividad.
5. Realizar un estudio de tipo longitudinal donde pueda esclarecerse los resultados sobre el estrés laboral en el colaborador y como maneja el bienestar psicológico.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Abad, A. y Servin, L. (1981). *La técnica del Muestreo* (1ra ed.). Limusa. <http://www.editorialkamar.com/et/archivo04.pdf>
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra ed.). Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Revista Aten Primaria*, 31 (8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Casullo, M. y Castro, A. (2000). Evaluación del bienestar psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de psicología*, 18 (1), 1-34. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6840>
- Chang, C. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala de Bienestar Psicológico en practicantes pre profesionales de una universidad privada – Trujillo* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21038>
- Dioses, B. (2019). *Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en colaboradores de una Organización de Trujillo* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38968/dioses\\_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38968/dioses_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fuentelsaz, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas profesión*, 5 (18), 12. <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>
- Gómez, P. (2009). Principios básicos de la bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55 (1), 230-233. <https://www.redalyc.org/pdf/3234/323428194003.pdf>

- Galeano, R. (2017). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en funcionarios de una Institución Educativa. *Revista de investigación en ciencias sociales y humanidades*, 4 (2), 32-38. [https://www.researchgate.net/publication/329985894\\_Bienestar\\_psicologico\\_y\\_estrategias\\_de\\_afrontamiento\\_en\\_funcionarios\\_de\\_una\\_Institucion\\_Educativa](https://www.researchgate.net/publication/329985894_Bienestar_psicologico_y_estrategias_de_afrontamiento_en_funcionarios_de_una_Institucion_Educativa)
- Holmes, T. y Rahe, R. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11 (2), 213–218. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(67\)90010-4](https://doi.org/10.1016/0022-3999(67)90010-4)
- Ivancevich M. y Matteson, J. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. Editorial Trillas. <https://www.worldcat.org/title/estres-y-trabajo-una-perspectiva-gerencial/oclc/69843521>
- Jany E. (1994). *Comprehensive market research*. McGraw-Hill
- Lazarus, R.y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>
- Mateo, P. (2013). *Control de estrés laboral*. Fundación Confemental. <https://www.marcialpons.es/libros/control-del-estres-laboral/9788415683988/>
- Matalinares, M., Díaz, G., Arenas. C., Rymundo, O., Baca, D., Uceda, J. Yaringaño, J. (2016). Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en estudiantes universitarios de Lima y Huancayo. *Revista de investigación en psicología*, 19 (2). 1-21. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/12894/11523>
- Manzini, J. (2000). Helsinki declaration: ethical principles for medical research on human subjects. *Scielo*, 6 (2), 321-334. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Millan, N. Calvanese, M. y D'Aubeterre, E. (2017). Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes

universitarios. *Revista de docencia universitaria*, 15 (1), 195-217.  
<https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/6009/7935>

Ministerio de Salud. (2018). *Lineamientos de política sectorial en salud mental*.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf>

Ministerio de Salud. (2020). *Minsa: Faltan incorporar más de 11,000 médicos especialistas en todo el país*. Diario Gestión 2020. (Artículo de periódico)  
<https://gestion.pe/economia/minsa-solo-una-region-del-peru-supera-el-nivel-de-enfermeros-recomendados-por-la-oms-y-no-es-lima-noticia/>.

Moya, M. y Moya, A. (2019). La discriminación, el estrés laboral y el bienestar psicológico en personas trabajadoras LGTBI en España. *Revista Scielo*, 29 (2), 92-101.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-05592020000200004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-05592020000200004)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección, Seguridad y Salud en el Trabajo. LABADMIN/OSH. Ginebra*.  
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo. Organización Mundial de la Salud*.  
[https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)

Organización Internacional del Trabajo (2015). *Promoción de la iniciativa empresarial y el empleo independiente de los jóvenes en América Latina y el Caribe: experiencias innovadoras. Lima: Oficina Internacional del Trabajo*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_448048.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_448048.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Gestión de la infodemia sobre la COVID-19: Promover comportamientos saludables y mitigar los daños derivados de la información incorrecta y falsa*.  
<https://www.who.int/es/news/item/23-09-2020-managing-the-covid-19->

[infodemic-promoting-healthy-behaviours-and-mitigating-the-harm-from-misinformation-and-disinformation](#)

- Popper, K. (1973). *Miseria de historicismo*. Alianza Editorial
- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Dialnet*, 6 (3), 36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Ryff, C. (1999). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57 (1), 1069-1081. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1029.4536&rep=rep1&type=pdf>
- Ryff, C. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful aging. *International Journal of Behavioral Development*, 12 (1), 35-55. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/016502548901200102>
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything: or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57 (1), 1069-1081. <https://psycnet.apa.org/record/1990-12288-001>
- Ryan, R. y Deci, E. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Rev. Psychol*, 52 (1), 141-166. [https://www.researchgate.net/publication/12181660 On Happiness and Human Potentials A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being](https://www.researchgate.net/publication/12181660_On_Happiness_and_Human_Potentials_A_Review_of_Research_on_Hedonic_and_Eudaimonic_Well-Being)
- Romero, A., Brustard, J. y García, A. (2007). Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 2 (2), 31-52. <https://www.redalyc.org/pdf/3111/311126258003.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Business Support. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Seligman, M. (1999). The presidents address. *American Psychologist*, 54 (1), 559-562. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77827101.pdf>
- 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. [https://invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/-/asset\\_publisher/LvSYKI0K6pLa/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](https://invassat.gva.es/es/visor-biblioteca/-/asset_publisher/LvSYKI0K6pLa/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)
- Veliz, A., Dorner, A., Doto, A. y Arriagada, A. (2018). Psychological well-being and burnout in primary health care professionals in the region of Los Lagos, Chile. *Revista Scielo*, 28 (3), 56-64. <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v28n3/2007-9621-au-28-03-56.pdf>
- Vidangos, W. (2017). *Estrés laboral (Síndrome de Burnout) y efectos en la satisfacción en el trabajo en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico de la Región Puno* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Antiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6231>
- Uzuriaga, C. (2019). *Estrés laboral y Bienestar psicológico en el personal docente y administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36941>

## ANEXOS

### Anexos 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
	Determinar la relación entre el estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021.	existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021.	V1: Estrés laboral	
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021?	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del bienestar psicológico, b) determinar la relación entre el bienestar psicológico y las dimensiones del estrés laboral, c) diferencias entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, según sexo, d) diferencias entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, según estado civil, e) describir el nivel del estrés laboral, según sexo y estado civil y f) describir los niveles del bienestar psicológico, según sexo y estado civil.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) existe correlación inversa y significativa entre el estrés laboral y las dimensiones del bienestar psicológico, b) existe correlación inversa y significativa entre el bienestar psicológico y las dimensiones del estrés laboral, c) existen diferencias significativas entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, según sexo y d) existen diferencias significativas entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, según estado civil.</p>	<p>Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo de grupo</p> <p>Auto aceptación Relaciones positivas</p> <p>Dominio del entorno</p> <p>Autonomía Propósito</p> <p>Crecimiento personal</p>	<p>1, 10, 11, 20 2, 12, 16, 24 3, 15, 22 4, 14, 25 5, 6, 13, 17 7, 9, 18, 21 8, 19, 23</p> <p>1, 7, 11, 8, 17,34 y 25 2,13,16,18,23,31 y 38</p> <p>19,6,26,32,29,39 y 36</p> <p>3,5,10,15 y 27 35,33,28,22,20,14,12 y 9</p> <p>4,21,24,30 y 37</p>

## Anexo 02: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
Estrés laboral	La Organización Internacional del Trabajo (2013) delimitó el estrés laboral como una inestabilidad mental y física, que manifiesta el organismo en respuesta a los estímulos externos, limitando las facultades propias de cada individuo.	El Estrés laboral se medirá en una relación al puntaje de la escala del estrés laboral serán obtenidos a través de los resultados del piloto (OIT, 2016).	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	Ordinal
			Territorio organizacional	3, 15, 22	
			Tecnología	4, 14, 25	
			Influencia del líder	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	
			Respaldo de grupo	8, 19, 23	
Bienestar psicológico	La Organización Mundial de la Salud (2013) refirió que es el equilibrio y bienestar de la mente de las personas es un elemento esencial en la definición de la salud,	Va a ser medida por los puntajes obtenidos por la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.	Auto aceptación	1, 7, 8, 11, 17, 25, 34	Ordinal
			Relaciones Positivas	2, 13, 16, 18, 23, 31, 38	
			Dominio del Entorno	6, 19, 26, 29, 32, 36, 39	
			Autonomía	3, 5, 10, 15, 27	
			Propósito en la vida	9, 12, 14, 20, 22, 28, 33, 35	
			Crecimiento personal	4, 21, 24, 30, 37	



## Anexo 03: Instrumentos

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

OIT – OMS (1989)

**EDAD:** ..... **SEXO:** F ( ) M ( ) **CONDICIONES LABORALES:** Contratado ( ) Nombrado ( ) otros ( )  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN:** Técnico ( ) Universitario ( ) **PROFESIÓN:** Médico ( ) Enfermera ( ) Obstetricia ( ) Laboratorio ( )  
 Técnica de enfermería ( ) **SERVICIO:** Consultorios externos ( ) Hospitalización ( ) Emergencia ( ) Sala de operaciones ( )  
**FECHA:** .....

**INTRUCCIONES:** El presente cuestionario presenta una lista de 25 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración. A continuación, deberás responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							



## ESCALA BP DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF

### Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta algunos enunciados sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. No existe respuesta correcta o incorrecta. Responda con sinceridad. Su respuesta puede determinarlo marcando una equis(x).

Totalmente en Desacuerdo (1)

Desacuerdo (2)

Ligeramente en Desacuerdo (3)

Ligeramente de Acuerdo (4)

De Acuerdo (5)

Totalmente de Acuerdo (6)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6
	<b>AUTO ACEPTACIÓN</b>						
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas						
2	A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones						
3	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente						
4	Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos						
5	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
6	Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona						
	<b>RELACIONES POSITIVAS</b>						

7	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo						
8	No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar						
9	Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida						
10	A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo						
11	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla						
12	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona						
	<b>AUTONOMÍA</b>						
13	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría						
14	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
15	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas						
16	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo						
17	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí						
18	Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga						
19	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo						
20	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
	<b>DOMINIO DEL ENTORNO</b>						
21	En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida						
22	No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza						
23	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes						
24	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto						
25	Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida						

26	No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida						
	<b>CRECIMIENTO PERSONAL</b>						
27	Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen						
28	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo						
29	Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad						
30	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo						
31	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro						
32	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí						
33	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida						
	<b>PROPÓSITO EN LA VIDA</b>						
34	En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo						
35	Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí						
36	Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones						
37	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general						
38	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo						
39	No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está						

## Anexo 04. Carta de presentación



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 24 de Junio de 2021

### CARTA INV. N° 0229-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
**JOHAN ALEXANDER TAPIA DÁVILA**  
REPRESENTANTE  
**ESTUDIO DE COBRANZA TAPIA & TAPIA S.A.C.**  
*Calle ficaria 3880 - oficina 502 los olivos*

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **William Cesar Román Tarazona**, con DNI N° **46253837** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **5000077702** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2021."** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

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 le 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



**ESTUDIO TAPIA & TAPIA SAC.**  
**JOHAN ALEXANDER TAPIA DÁVILA**  
Gerente General

## Anexo 05: Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento

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

### 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

Mg. Ángela Suárez Tunanñaña  
Docente de la Universidad César Vallejo  
asuarez@ucv.edu.pe



#### Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

**Palabras clave:** Adaptación, OIT, OMS, Contact Center, Estrés Laboral

#### Abstract

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistant, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

**Keywords:** adaptation, OIT, OMS Contact Center, Work Stress

#### Cómo citar este artículo

Suárez, A. (Junio, 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*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/88>

**CARTA N° 0230-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 24 de Junio de 2021

**Autor:**

- Carol Ryff.

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al Sr. **William Cesar Román Tarazona**, con DNI **46253837** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **5000077702**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UN ESTUDIO DE COBRANZA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2021**", este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **ESCALA BP DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF** 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



Redactar

- Recibidos 272
- Destacados
- Postpuestos
- Enviados
- Borradores
- Más

- Meet
- Nueva reunión
  - Unirse a una reunión

- Hangouts
- William Cesar Roman Tarazona

No hay chats recientes  
Iniciar uno nuevo

### Authorization to use the instrument

**William Cesar Roman Tarazona** <wromant@ucvvirtual.edu.pe> 20:01 (hace 16 minutos) ☆  
Dear Carol Ryff: It is a pleasure to write you to express my cordial greetings and at the same time introduce me, William Cesar Roman Tarazona being a student f

**THERESA M BERRIE** <berrie@wisc.edu> Recibidos x para mi - 13:00 ☆ ↶ ⋮

Greetings,  
  
Thanks for your interest in the well-being scales.  
I am responding to your request on behalf of Carol Ryff.  
She has asked me to send you the following:

You have her permission to use the scales for research or other non-commercial purposes.  
  
They are attached in the following files:

"Ryff PWB Scales" includes:  
- psychometric properties  
- scoring instructions  
- how to use different lengths of the scales  
(see note about the 18-item scale, which is not recommended)

"Ryff PWB Reference Lists" includes:  
- a list of the main publications about the scales  
- a list of published studies using the scales

There is no charge to use the scales and no need to send us the results of your study.  
We do ask that you please send us copies of any journal articles you may publish using the scales to:  
[berrie@wisc.edu](mailto:berrie@wisc.edu) and [ryff@wisc.edu](mailto:ryff@wisc.edu).

Best wishes for your research.

--  
Theresa Berrie  
UW-Madison Institute on Aging  
[berrie@wisc.edu](mailto:berrie@wisc.edu)  
Hours: Tues-Thurs, 7:30am-4:30pm

#### 2 archivos adjuntos



Responder Reenviar

## Anexo 06: Resultados del piloto

**Tabla 10**

*Evidencia de validez referente al contenido del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS por medio del coeficiente V de Aiken.*

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	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	15	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	85,0%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

**Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad**

**Tabla 11**

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral*

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.909	25

---

**Tabla 12**

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala de bienestar psicológico*

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.939	39

---

**Tabla 13**

*Evidencia de validez referente al contenido de la Escala de Bienestar Psicológico por medio del coeficiente V de Aiken.*

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	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	15	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	85,0%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

**Nota:** No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

# Anexo 07: Escaneos de los criterios de jueces de los instrumentos



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Mg. Paul Juan Gonzales Lima Acandía

DNI: 89614239

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U A N C V	Maestría (Investigación y Docencia en Educación Superior)	2004 - 2005
02			

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

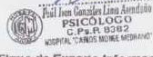
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Pedagogico Azangaro	Docente	Azangaro	2005-2006	Docencia
02	U A N C V	Docente	Juliaca	2002-2019	Docencia
03	H. C. M. M.	Psicólogo	Juliaca	2011 - 2021	Atención de Pacientes

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> 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

13 de mayo del 2021

*Paul Juan Gonzales Lima Acandía*

  
**PSICOLOGO**  
 C. P. R. 0202  
 ABOGADO "CARLOS ROSALES ROSARIO"

Firma de Experto Informante



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Mg. Paul Juan Gonzales Lima Acandía

DNI: 89614239

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U A N C V	Maestría (Investigación y Docencia en Educación Superior)	2004 - 2005
02			

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

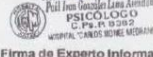
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Pedagogico Azangaro	Docente	Azangaro	2005-2006	Docencia
02	U A N C V	Docente	Juliaca	2002-2019	Docencia
03	H. C. M. M.	Psicólogo	Juliaca	2011 - 2021	Atención de Pacientes

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> 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

13 de mayo del 2021

*Paul Juan Gonzales Lima Acandía*

  
**PSICOLOGO**  
 C. P. R. 0202  
 ABOGADO "CARLOS ROSALES ROSARIO"

Firma de Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Mg. Maritza Rodríguez Pineda

DNI: 02433258

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<u>U.P.S.A de Arequipa</u>	<u>Maestría en Psi. Clini y Ed</u>	<u>2010 - 2013</u>
02			


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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<u>Alas Peruanas</u>	<u>Docente</u>	<u>Juliaca</u>	<u>2008-2019</u>	<u>Docente</u>
02	<u>U.A.N.C.V.</u>	<u>Docente</u>	<u>Juliaca</u>	<u>2016 - 2021</u>	<u>Docente</u>
03	<u>U. Peruviana Unión</u>	<u>Docente</u>	<u>Juliaca</u>	<u>2019 - 2021</u>	<u>Docente</u>

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

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

13 de mayo del 2021

  
 Maritza Rodríguez Pineda  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps.P. 11885

Firma de Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO**

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Mg. Maritza Rodríguez Pineda

DNI: 02433258

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<u>U.P.S.A de Arequipa</u>	<u>Maestría en Psi. Clini y Ed</u>	<u>2010 - 2013</u>
02			

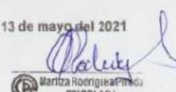
**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<u>Alas Peruanas</u>	<u>Docente</u>	<u>Juliaca</u>	<u>2008-2019</u>	<u>Docente</u>
02	<u>U.A.N.C.V.</u>	<u>Docente</u>	<u>Juliaca</u>	<u>2016 - 2021</u>	<u>Docente</u>
03	<u>U. Peruviana Unión</u>	<u>Docente</u>	<u>Juliaca</u>	<u>2019 - 2021</u>	<u>Docente</u>

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

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

13 de mayo del 2021

  
 Maritza Rodríguez Pineda  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps.P. 11885

Firma de Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**

Observaciones: NINGUNA

 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. LLAUCE VIGO CHARO ROCIO

DNI: 16742625

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL LIMA	CLINICA	06 AÑOS
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA	EDUCATIVA	02 AÑOS

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 CIENTIFICA DEL SUR	DTP	LIMA	03	DTP
02	AUTONOMA DEL PERU	DTP	LIMA	03	DTP
03	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DTP	LIMA-ATE	03	DTP


<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> 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

14 de Mayo del 2021


 MS. CHARO ROCIO LLAUCE VIGO  
 PSICÓLOGA  
 C. P. P. 24650

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO**

Observaciones: NINGUNA

 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. LLAUCE VIGO CHARO ROCIO

DNI: 16742625

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL LIMA	CLINICA	06 AÑOS
02	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA	EDUCATIVA	02 AÑOS

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 CIENTIFICA DEL SUR	DTP	LIMA	03	DTP
02	AUTONOMA DEL PERU	DTP	LIMA	03	DTP
03	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DTP	LIMA-ATE	03	DTP

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> 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

14 de Mayo del 2021


 MS. CHARO ROCIO LLAUCE VIGO  
 PSICÓLOGA  
 C. P. P. 24650

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**

Observaciones: NINGUNA

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

 Apellidos y nombres del juez validador: CANDELA AYLLON, VICTOR EDUARDO  
 DNI: 15382082

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	DOCTOR (SUFICIENCIA INVESTIGADORA)	1994 - 1999
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	MAESTRIA EN PSICOLOGÍA	1989 - 1991

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNFV - LIMA	DOCENTE	LIMA	2002 - 2018	DOCENCIA - INVESTIGACIÓN PRE Y POST GRADO
02	UCV	DOCENTE	LIMA	2014 - AHORA	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
03	U WIENER	DOCENTE	LIMA	2017 - 2020	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> 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

11 de Mayo del 2021



 D<sup>a</sup> CANDELA AYLLON VILLARREAL  
 PSICÓLOGA - CPF 2011  
 Experto Informante

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO**

Observaciones: NINGUNA

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

 Apellidos y nombres del juez validador: CANDELA AYLLON, VICTOR EDUARDO  
 DNI: 15382082

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	DOCTOR (SUFICIENCIA INVESTIGADORA)	1994 - 1999
02	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	MAESTRIA EN PSICOLOGÍA	1989 - 1991

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNFV - LIMA	DOCENTE	LIMA	2002 - 2018	DOCENCIA - INVESTIGACIÓN PRE Y POST GRADO
02	UCV	DOCENTE	LIMA	2014 - AHORA	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
03	U WIENER	DOCENTE	LIMA	2017 - 2020	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> 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

11 de Mayo del 2021



 D<sup>a</sup> CANDELA AYLLON VILLARREAL  
 PSICÓLOGA - CPF 2011  
 Experto Informante

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CANDELA QUIÑONES ANDREA DEL ROSARIO

DNI: 71716904

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	MAESTRIA EN PSICOLOGIA	2017 - 2018
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORADO EN PSICOLOGIA	2019 - A LA FECHA

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. SAN JUAN BAPTISTA- LIMA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA - INVESTIGACION
02	U. AUTONOMA DE ICA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA E INVESTIGACION
03	CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ.	PSICOLOGA	ICA	2018 - 2019	ASISTENCIAL CLINICA

\*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

13 de mayo del 2021



 Andrea del Rosario Candela Quiñones  
 PSICOLOGA - CPP 26855

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO**

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CANDELA QUIÑONES ANDREA DEL ROSARIO

DNI: 71716904

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	MAESTRIA EN PSICOLOGIA	2017 - 2018
02	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORADO EN PSICOLOGIA	2019 - A LA FECHA

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. SAN JUAN BAPTISTA- LIMA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA - INVESTIGACION
02	U. AUTONOMA DE ICA	DOCENTE	CHINCHA	2018 - A LA FECHA	DOCENCIA E INVESTIGACION
03	CENTRO DE SALUD SAN JOSÉ.	PSICOLOGA	ICA	2018 - 2019	ASISTENCIAL CLINICA

 \*Pertinencia:  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

13 de mayo del 2021



 Andrea del Rosario Candela Quiñones  
 PSICOLOGA - CPP 26855

Firma del Experto Informante.

# ANEXO: 11 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

<https://forms.gle/uWMtnZbGgJvRTJun9>

Introduction page of the survey. It features a header with two illustrations: one of a person at a computer and another of a person's head with gears and a brain. The main text reads: "Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores de un estudio de cobranza del distrito de Los Olivos, 2021." Below this, it explains that two questionnaires will be presented and asks for sincere responses. The sender's email is listed as wromant@ucvvirtual.edu.pe. A red asterisk indicates that the survey is mandatory.

Section 3 of 4: ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS (1989). The instructions state that there are 25 items and respondents should choose the option that best fits. The scale ranges from 1 (NUNCA) to 7 (SIEMPRE). The first question is: "1.- El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés. \*". The response options are:  1 = NUNCA.

Section 4 of 4: ESCALA BP DE BIENESTAR PSICOLÓGICO DE RYFF. The instructions state that respondents should answer with sincerity. The scale ranges from 1 (Totalmente en Desacuerdo) to 6 (Totalmente de Acuerdo). The first question is: "1.- Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas \*". The response options are:  1 = TOTALMENTE DESACUERDO,  2 = DESACUERDO,  3 = LIGERAMENTE EN DESACUERDO, and  4 = LIGERAMENTE DE ACUERDO.