



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

TESIS

**Autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en
colaboradores de un centro comercial de Chiclayo, 2022
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

Autor:

Bach. Cortez Hernandez Miguel Andres

<https://orcid.org/0000-0002-3732-9614>

Asesor:

Dr. Castillo Hidalgo Efren Gabriel

<https://orcid.org/0000-0002-0247-8724>

Línea de Investigación

**Desarrollo humano, comunicación y ciencias jurídicas
para enfrentar los desafíos globales.**

Sub Línea de Investigación

Bienestar y Desarrollo de habilidades para la vida

Pimentel – Perú

2024



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Psicología** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Cortez Hernandez Miguel Andres	DNI: 74029981	 Miguel Andrés Cortez Hernández
--------------------------------	---------------	---

Pimentel, 22 de noviembre de 2023.

NOMBRE DEL TRABAJO

**CORTEZ HERNANDEZ MIGUEL INFORME
FINAL (2).docx**

RECuento DE PALABRAS

9248 Words

RECuento DE CARACTERES

51242 Characters

RECuento DE PÁGINAS

37 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

65.0KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 29, 2024 9:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 29, 2024 9:50 AM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO
COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022**

Aprobación del jurado:

Mg. Llacsá Vásquez Mercedes
Presidente(a) del jurado de tesis

Mg. Saldaña Teran Arturo Luis Andres
Secretario(a) del jurado de tesis

Mg. Bernal Marchena Luisa Paola de los Milagros
Vocal del jurado de tesis

RESUMEN

La actual investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo; estudio descriptivo correlacional. Se aplicó la técnica censal a 23 colaboradores de un centro comercial de Chiclayo. Para la recolección de datos se aplicaron el cuestionario de autoeficacia profesional AU – 10 de Salanova (2004) y estrés laboral OIT/OMS de Ivancevich y Matterson (1989), dichos instrumentos fueron validados con fines de estudio. Para determinar el análisis se utilizaron los programas de SPSS y Excel. Los resultados determinaron la carente relación entre ambas variables ($\text{Sig} > 0.05$); además se observa que el 78.3% de la muestra encuestada presenta un nivel alto respecto a la Autoeficacia Laboral, por otro lado, el 21.7% de la población determinada presentó un mediano nivel de Autoeficacia Laboral, del mismo modo se observa que el 0% se encuentra en un nivel bajo al mismo tiempo se observa que el 82.6% de los encuestados presenta un nivel alto con respecto al estrés laboral seguido de que, el 8.7% de esta población presentó un promedio alto de estrés laboral; por último, se observa que el 4.3% se encuentra en un nivel promedio bajo y bajo

Palabras clave: Actitud laboral, satisfacción en el trabajo, enfermedad profesional.

ABSTRAC

The main objective of the current research was to establish the relationship between work self-efficacy and stress at work in employees of a shopping center in Chiclayo; descriptive correlational study. The census technique was applied to 23 employees of a shopping center in Chiclayo. For data collection, the professional self-efficacy questionnaire AU – 10 by Salanova (2004) and ILO/WHO work stress by Ivancevich and Matterson (1989) were applied; these instruments were validated for study purposes. To determine the analysis, SPSS and Excel programs were used. The results determined the lack of relationship between both variables (Sig > 0.05); Furthermore, it is observed that 78.3% of the sample surveyed presents a high level of Work Self-Efficacy, on the other hand, 21.7% of the determined population presented a medium level of Work Self-Efficacy, in the same way it is observed that 0% is at a low level, at the same time it is observed that 82.6% of the respondents present a high level with respect to work stress followed by 8.7% of this population presenting a high average of work stress; Finally, it is observed that 4.3% are at a low and low average level.

Keywords: Work attitude, job satisfaction, occupational disease.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El estrés laboral es el mal más frecuente en los trabajadores debido a la sobrecarga laboral, presiones en el trabajo y exigencias de las empresas en búsqueda de competitividad (Lozano et al., 2020). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016, citado en Patlán, 2019) plantea que el estrés laboral es un factor incidente para la salud física, emocional y ocupacional de los trabajadores, de tal manera que si la organización no modifica las condiciones laborales ni aborda el problema del estrés en el trabajador hay mayor probabilidad de un menor desempeño del trabajador, y si esta se presenta de manera sostenido hay mayor probabilidad de modificar las creencias acerca de sus fortalezas y habilidades para resolver problemas relacionado con sus roles y funciones en el trabajo.

La incidencia de estrés se incrementó en tiempos de pandemia COVID-19 debido a los riesgos biológicos que estaban expuestos los trabajadores, temor a contagio y jornadas de trabajo, incidiendo en la salud mental de miles de trabajadores alrededor del mundo, y por ende trajo consecuencias en el desempeño laboral (Vásquez, 2021).

Esta problemática es muy frecuente en las organizaciones, y se ha identificado que 8 de cada 10 trabajadores en el mundo, se ha revelado que alrededor del 30% de estos, manifiestan estrés laboral (Mejia et al., 2019). En Europa además, 1 de cada 4 colaboradores experimenta estrés laboral durante la mayor parte de lo que dura la jornada laboral. En Canadá, aproximadamente el 60% de la muestra encuestada reportan niveles superiores de estrés. En los EE. UU., el nivel de estrés es calificado en 4,9 sobre 10, y los factores estresantes laborales representan el 60 %. En Latinoamérica el 26,7% de los trabajadores en Argentina dijeron estar estresados porque pensaban que tenían que trabajar demasiado. En Colombia, en cambio, el 24,7% de los trabajadores varones y el 28,4% de los trabajadores se encuentran en el lugar de trabajo (Rojas y Santos, 2019).

Diversos estudios indican que el trabajo excesivo es una preocupación significativa en diferentes países. En la Unión Europea, alrededor del 15% de los empleados trabajan un promedio mayor de 48 horas a la semana, mientras que, en Corea del Sur y en China, esta cifra supera el 40%. Además, más del 50% de los trabajadores en Chile y casi el 60% en Turquía se enfrentan a largas jornadas laborales. Estas estadísticas reflejan una alta intensidad de mano de obra, con al menos un 10% de los trabajadores que continúan laborando en su tiempo libre. En el caso de Perú, según los datos proporcionados por la Encuesta Nacional de Hogares, Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH, 2022) y el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), la población en edad de trabajar (PET) se estima en 22,668,626 personas. En el contexto peruano, se ha constatado que aproximadamente el 60% de los ciudadanos ha experimentado síntomas de estrés en algún momento, y un preocupante 70% de los trabajadores sufre estrés relacionado con sus labores. Estas cifras evidencian la relevancia de abordar y gestionar adecuadamente el tema del estrés laboral en el país. (Info Capital Humano, 2019).

Los estudios evidencian que la autoeficacia en el lugar de trabajo es un recurso mental importante para promover la autoeficacia. (Mejía et al., 2020). Además, existe evidencia de que la efectividad del trabajo impulsa el compromiso organizacional, así como el desempeño laboral, impulsando la innovación por parte de los empleados y el correcto comportamiento (Coronado et al., 2020).

Dentro del marco teórico del presente estudio, se han considerado investigaciones relevantes. Por ejemplo, Cahapay y Bangoc (2021) examinaron cómo el estrés tecnológico afecta el desempeño organizacional, compromiso profesional y la satisfacción laboral durante la crisis de COVID-19 en docentes. Encontraron que una variedad de docentes enfrentaba moderados elevadas magnitudes de estrés tecnológico, pero mantenían altos niveles de desempeño y satisfacción laboral, y existía una fuerte conexión entre estas variables. Por otro lado, Rojas y colaboradores (2020) describieron el estrés laboral junto

con la gestión directiva de los docentes durante la temporada de pandemia, encontrando que los docentes enfrentaban dificultades en establecer relaciones con sus equipos de trabajo y tenían carencias en sus enfoques de enseñanza, lo que contribuía al estrés laboral que experimentaban. Estos estudios son relevantes para entender cómo el estrés laboral puede afectar diferentes aspectos del trabajo y cómo se relaciona con otras variables en diversos contextos laborales.

En sus investigaciones, Quispe (2021) encontró una baja e inversa conexión comprendida entre compromiso laboral y estrés, así como correlaciones bajas e inversas sobre el compromiso laboral afectivo, de continuidad y normativo. Por otro lado, Polo (2021) demostró una correlación significativa entre el estrés laboral y la autoeficacia en operadores de un centro de atenciones en lima metropolitana. Asimismo, Gil Grados (2018) identificó una correlación positiva significativa entre la autoeficacia y el desempeño profesional, y una negativa relación entre la autoeficacia y la indiferencia en tripulantes de cabina en otro estudio. Estos hallazgos resaltan la importancia de la autoeficacia y su relación al estrés y compromiso en distintos contextos laborales.

Para finalizar, se debe analizar el contexto local para lo cual se debe realizar la presente investigación; siendo así que la ciudad de Chiclayo es el distrito más amplio poblacionalmente de la región Lambayeque, contando con más de 799 mil habitantes (INEI, 2022). En este contexto, existen diversos centros comerciales en el distrito, siendo de gran impacto económico en la región, pues desde sus aperturas se crearon más puestos laborales. Sin embargo, la constante carga laboral, acompañada del gran sobreesfuerzo físico, tareas rutinarias y trabajo bajo presión; han dificultado muchas veces que los trabajadores regularmente suelen sentirse poco cómodos con lo que hacen o reciben de la empresa; quienes exigen a su vez, una mayor productividad y por ende buena atención y rapidez de los colaboradores, que en ocasiones manifiestan gran estrés laboral.

Finalmente, frente a lo expuesto anteriormente, y lo acontecido en el mundo de las micro y macroempresas, y apreciando la realidad y naturaleza de las variables de estudio que se encuentran muy vigentes en el espectro laboral, y buscando lograr altos niveles de productividad y competencia consciente de un mejor estándar de acuerdo a la conformidad psicológica por parte de los trabajadores. Por lo tanto, resulta importante indagar si la autoeficacia laboral se relaciona con el estrés en el trabajo en trabajadores de la ciudad de Chiclayo – 2022.

Esta investigación se justifica teóricamente al explorar la autoeficacia laboral, es decir, la creencia que puede suponerse a la capacidad de realizar tareas laboralmente efectivas. En tanto la teoría social cognitiva planteada por Bandura sostiene que esta autoeficacia influye en el rendimiento laboral y en el manejo del estrés. Entender esta relación es crucial para comprender los factores psicológicos que afecta en proporción el bienestar de los trabajadores reflejado en su salud. Además, proporciona una base teórica para diseñar intervenciones y programas de ayuda en el lugar de trabajo. En un punto de vista metodológico, se emplearán métodos cuantitativos y cualitativos al investigar la autoeficacia y el estrés en empleados pertenecientes a un departamento de ventas. El diseño de investigación puede incluir la recopilación de datos a través de cuestionarios estandarizados para medir el estrés laboral, la autoeficacia en el trabajo y otros factores relevantes. Además, pueden utilizarse técnicas cualitativas, como entrevistas o grupos de enfoque, para comprender a mayor detalle las percepciones y experiencias de los empleados en relación con su autoeficacia y el estrés en su entorno laboral. La combinación de enfoques metodológicos puede proporcionar una visión completa y rigurosa de la relación entre estas variables. Por último, la tesis se justifica de manera práctica pues comprender cómo la autoeficacia laboral puede influir en el estrés experimentado por los empleados puede permitir a los gerentes y responsables de recursos humanos implementar estrategias de apoyo y desarrollo que promuevan un ambiente laboral saludable. Al identificar los factores que afectan la autoeficacia y el estrés

laboral, se pueden diseñar intervenciones específicas, como programas de capacitación, técnicas de manejo del estrés o cambios en las prácticas laborales, que contribuyan a la mejoría en cuanto a la calidad de vida y el desempeño de los empleados.

1.1. Formulación del problema.

¿Existe relación entre la autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo?

1.2. Hipótesis

1.2.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

1.2.2. Hipótesis específicas.

Existe niveles de autoeficacia laboral en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

Existe niveles de estrés en el trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

Existe relación entre la autoeficacia laboral y Superiores y Recursos en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

Existe relación entre la autoeficacia laboral y Organización y Equipo de Trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Identificar la relación entre autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

1.3.2. Objetivos específicos.

Analizar el nivel de autoeficacia laboral en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

Identificar el nivel de Estrés en el trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

Encontrar la relación entre la autoeficacia laboral y Superiores y Recursos en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

Encontrar la relación entre la autoeficacia laboral y Organización y Equipo de Trabajo en colaboradores de un centro comercial de Chiclayo.

1.4. Teorías relacionadas al tema

Para empezar a hablar sobre las teorías y diferentes definiciones de las variables estudiadas, es importante mencionar varias investigaciones que fueron fundamentales para la creación de este trabajo. En ese sentido, en Cahapay y Bangoc (2021) en Filipinas con el propósito de examinar cómo la crisis de COVID-19 impactó la relación entre el estrés tecnológico, el desempeño organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso profesional de los maestros. Este estudio utilizó una metodología cuantitativa - correlacional corte transversal e incluyó a 2272 profesores de Mindanao. Se emplearon métodos estadísticos descriptivos, así como inferenciales con la finalidad de que los datos recolectados sean analizados adecuadamente. Se concluye que los maestros experimentaron rasgos moderados de estrés tecnológico, altos niveles de desempeño y satisfacción laboral, así como un compromiso profesional significativo. Además de la estrecha y significativa relación entre todas las variables examinadas.

En otro estudio realizado por Bergstead et al. (2019), del cual se realizó una investigación con la finalidad de comprender cómo las características incluidas dentro del boceto del trabajo median en la determinada relación entre la satisfacción laboral y autoeficacia en un contexto específico (sin especificar ciudad y país). Este estudio adoptó un enfoque descriptivo correlacional aplicándose una encuesta a la muestra determinada por 353 empleados. Se utilizaron la Escala de Desempeño Ocupacional y el Índice de Descripción del Puesto (JDI) para evaluar las características del trabajo y el conocimiento relacionado con el desempeño individual y la satisfacción laboral. Los resultados denotan

una conexión altamente significativa y positiva entre la autoeficacia y el diseño del trabajo ($\beta=0.22$, $p<0.001$), sugiriendo que los aspectos sociales y tareas relacionadas al diseño del trabajo podrían influir en la correcta satisfacción laboral.

Por su parte, Polo (2021) investigó acerca del enlace que tiene la autoeficacia y el estrés laboral entre los operadores de centros de llamadas en Lima. Para ello, le resultó factible utilizar un cuestionario de autoeficacia profesional (AU-10) y la escala de estrés. Servicio de empleo OIT-OMS para trabajadores en diversos campos. Los resultados no mostraron una correlación significativa entre la autoeficacia y el estrés laboral, y se observó una correlación débil o casi nula para el tamaño del efecto. ($p>0,05$; $r=-.108$; $r^2=0.01$).

En otro estudio, Gil Grados (2018) se investigó la conexión entre la Autoeficacia en los tripulantes de cabina y el Síndrome de Burnout. Tomando un diseño de estudio correlacional y se utilizó un muestreo probabilístico intencional, en 157 sujetos cuyas edades están situadas entre 25 y 60 años, provenientes de la ciudad de Lima. Los resultados revelaron una positiva relación entre las variables ($r_s=0.43$, $p<0.01$). Asimismo, se observó una relación negativa significativa entre la autoeficacia y la indiferencia ($r_s=-.32$, $p<0.01$). Las conclusiones del estudio apuntaron a que la tripulación experimentaba una disminución en su capacidad para llevar a cabo sus funciones debido a las condiciones laborales que les conducían al agotamiento, lo que sugiere la importancia de abordar tanto la autoeficacia como el síndrome de Burnout en este grupo de trabajadores.

Concordando con lo mencionado, cabe afirmar que el estrés laboral ha sido ampliamente investigado y se caracteriza por experiencias negativas y la acumulación de energía o agotamiento (Felix et al., 2018). Se reconoce que este fenómeno es un desafío complejo de adaptación, involucrando evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento y problemas psicológicos y fisiológicos, con impacto individual y organizacional (Guzmán y Reyes, 2018).

Patlán (2019) El estrés laboral se refiere a un estado psicológico caracterizado por reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante situaciones laborales demandantes que superan los recursos disponibles y el control personal. Surge de estímulos sociales y físicos que imponen demandas difíciles de cumplir, creando un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles. Los avances tecnológicos acelerados en los mercados laborales aumentan la presión sobre los empleados, reduciendo su satisfacción y afectando su bienestar físico y mental.

Lazarus y Folkman (1984) refieren que el estrés en un conglomerado de relaciones especiales entre una persona y mediante una situación, mientras que, una ocasión se valora que es la sobrecarga o excede a sus recursos y los confunde en poner en riesgo a su felicidad, siendo un proceso psicológico o cognitivo. De tal manera, los autores hacen alusión a las consecuencias que pueden provocar en sus trabajadores como por ejemplo, descuidar su calidad de vida, provocando la ansiedad, desequilibrio en el sueño, depresión y puede ocurrir infartos, indicando así, que en el estrés se ha transformado en un problema en los colaboradores con respecto a su desempeño laboral, debido a que se genera una disminución en su productividad, llegando a aumentar la rotación personal, perjudicando así la salud mental de cada trabajador.

Mejía et al. (2019) indica que el estrés puede surgir por trabajos monótonos o excesivos, así como por la falta de cooperación o participación en la toma de decisiones, lo cual puede llevar a un aumento del agotamiento laboral, deterioro en la productividad y problemas dentro de la empresa. Para OIT hace referencia del 60% en los trabajadores renuncian debido al estrés, prevaleciendo en los países desarrollados como Japón y Taiwan. Mejía, et al (2019), refiere que en América Latina no es escaso de esta problemática, se muestra que Chile indicó que los colaboradores son sometidos a componentes estresantes, llegando a sufrir su salud mental de la persona, en las cuales una de ellas son la depresión, de la misma manera, se mostró en Perú y Colombia las

consecuencias más frecuentes en el estrés, generando ser de manera negativa en cuanto la productividad laboral.

Para el portal Prevecon (2018) existe una causa la cual provoca el incremento del estrés laboral, como la excesiva responsabilidad, siendo una carga en el trabajo, condiciones en su labor insatisfactoria, dificultad de mantener la motivación, disgusto en el salario, acoso dentro de trabajo, ausencia de estímulos, entre otros. Asimismo, Ortiz (2020) menciona a los tipos en el estrés laboral, entre ellos está, el estrés laboral episódico, por la cual, es breve y espontáneo se da generalmente por un causante en específico y cuando este desaparece por consecuencia el estrés también. Por otro lado, el estrés laboral crónico, es la manera peligrosa ya que perturbe durante un largo tiempo y llega hacer acumulado en la persona. Lo contrario al estrés positivo, dado que las personas vuelven a cada situación un reto laboral, y, por último, está el estrés negativo, siendo una carga durante toda la jornada en el trabajo provocando así un desgaste emocional afectando la vida personal y profesional del empleado.

Lazarus y Folkman (1986) proponen el modelo teórico del estrés cognitivo – relacional, el cual define el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que surgen entre las personas y sus contextos. El estrés se produce cuando una persona percibe que algo está sucediendo más allá de sus medios disponibles llegando a poner en riesgo su salud. Entre las dos partes es una evaluación cognitiva realizada por el sujeto. Pero más que eso, tiene en cuenta el componente emocional involucrado en la situación.

Este autor trae entonces un nuevo concepto de cómo lidiar con el estrés. Lazarus comenta que, en situaciones estresantes, una persona “muestran esfuerzos por cambios cognitivos y conductuales desarrollados para abordar requerimientos externos específicos y/o internos evaluados, excede o excede los recursos individuales” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 164). Estos mecanismos de afrontamiento ayudan con la autorregulación, pero son esenciales para la regulación. Las reacciones emocionales pueden ocurrir en

situaciones estresantes. Según los autores, todas las personas tienen distintas maneras de tratar el estrés. Varios factores determinan los mecanismos de afrontamiento.

Por un lado, el nivel de influencia puede estar relacionado con los recursos disponibles en términos de salud y energía física empleada. Sin embargo, también ingresan en juego diferentes elementos, como las ideas existenciales de una persona, ya sean de naturaleza religiosa o no. Estas creencias pueden involucrar la percepción compartida del control que se tiene sobre el entorno y uno mismo. Además de la iniciativa para resolver los problemas y las destrezas sociales, los aspectos motivacionales también desempeñan un papel importante en la capacidad de adaptación. Además, Lazarus señala que tanto los recursos materiales como el apoyo dado a las personas son factores adicionales a considerar en este contexto (Lazarus y Folkman, 1986).

El modelo de estrés basado en la dirección de Ivancevich y Matteson (1987, citado en Contreras, 2022) se refiere a seis factores: Factores de estrés, incluidos factores internos (factores internos, factores específicos del trabajo, métodos de pago, etc.), estructura y gestión organizacional, recursos humanos y sistemas de liderazgo) y factores externos. organización (economía, familia, disputas legales, etc.), afecta aspectos psicológicos, fisiológicos, conductuales y relaciones entre la salud individual y el desempeño laboral.

Dolores et al. (2023), refiere que es un estímulo que provoca una respuesta de estrés en una persona, ya sea esta fisiológica o psicológica frente a un estresor externo. Esta respuesta adaptativa surge como resultado de eventos o situaciones ambientales que imponen demandas físicas o psicológicas a la persona.

Velásquez (2022) describe el estrés como una respuesta que puede ser medida mediante enfoques individuales y psicológicos, generada por acciones, contextos o eventos externos que provocan necesidades físicas y/o psicológicas específicas en una persona. Esta definición abarca tres aspectos interconectados: las necesidades

ambientales, también llamadas estresores, que son los factores estimulantes; las respuestas adaptativas que se ven influenciadas por estos estresores; y las diferencias individuales entre las personas.

Buitrago et al. (2021) Se sugiere que diversos factores pueden desencadenar una respuesta de estrés, aunque algunas condiciones externas son más propensas que otras a actuar como estresores. Dos variables clave pueden ayudar a determinar cómo un estresor específico afecta la respuesta al estrés: el entorno, que incluye condiciones físicas como luz, ruido y temperatura, y los estresores personales, que se relacionan directamente con las responsabilidades laborales de una persona, como la ambigüedad de roles, conflictos de roles, carga de trabajo excesiva, responsabilidades hacia otros y presiones para el crecimiento profesional.

Para Vallejo (2022) se han visto más respuesta al estrés laboral, siendo estas:

Estresores Individuales. Estos factores se refieren a aspectos personales (físicos, emocionales y conductuales) que influyen en el estrés, incluyendo elementos cognitivos, conductuales y demográficos. Los estresores individuales afectan la interpretación de creencias y valores, personalidad, control, habilidades, tolerancia a la ambigüedad y autoconfianza. También se relacionan con la demografía (edad, género), cognición/emoción (autoestima, demanda) y comportamiento (educación, ocupación, salud, horas de trabajo).

Estresores organizacionales. En el entorno laboral, los estresores se clasifican en cuatro categorías principales: ambientales (como luz, ruido, vibraciones y confort térmico), individuales (incluyendo sobrecarga de trabajo, estimulación y conflicto de roles), grupales (como falta de cohesión y conflictos intra e intergrupales) y organizativos (como clima laboral, estilo gerencial y tecnología). Además de estos, otros factores organizacionales que contribuyen al estrés laboral son la estructura organizativa (burocrática, horizontal y en red) y la organización del trabajo, que incluye la carga de trabajo, control sobre las tareas,

rol laboral ambiguo, jornada y ritmo de trabajo, seguridad laboral, demandas interpersonales (trabajo en equipo, acoso e incivilidad), cohesión y conflictos grupales, así como alianzas y encubrimientos.

Estresores extra organizacionales. Los factores externos a la organización, como la familia, la sociedad, los medios de comunicación, la política y los aspectos económicos que son de interés para la persona, incluyen estresores como situaciones políticas, económicas, sociales y familiares como conflictos bélicos, terrorismo, crisis alimentarias, cambio climático, problemas educativos y de salud, exclusión social, crisis financieras, corrupción y violaciones de derechos humanos, entre otros.

Por otro lado, la ambigüedad del rol incluye la falta de claridad sobre del puesto de la que está cubriendo, los objetivos del puesto y del nivel en responsabilidad del puesto individual. Se considera un desencadenante de una respuesta de estrés negativa, se asocia con estados depresivos, baja autoestima, menor satisfacción laboral y vital, menores niveles de motivación para trabajar e intenciones de renunciar.

Asimismo, Vallejo (2022) refiere que hay consecuencias en el estrés laboral, en la que abarca:

Efectos subjetivos. incluyen sentimientos como ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpa, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.

Efectos conductuales. Pueden manifestarse en propensión a accidentes, adicción a drogas, arrebatos emocionales, aumento o pérdida de apetito, consumo excesivo de alimentos, bebidas o cigarrillos, excitabilidad, impulsividad, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblores.

Efectos cognoscitivos. Incluyen dificultades para tomar decisiones y concentrarse, pérdida de memoria, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

Efectos fisiológicos. Implican aumento de catecolaminas y corticoides en sangre y orina, incremento de glucosa en sangre, aumento del ritmo cardíaco y presión arterial, sequedad bucal, sudoración, dilatación pupilar, dificultad para respirar, escalofríos, sensación de nudo en la garganta, y entumecimiento o hormigueo en extremidades.

Efectos organizacionales. Incluyen absentismo, relaciones laborales deterioradas, baja productividad, alta incidencia de accidentes y rotación de personal, clima organizacional deficiente, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Por otra parte, Soto y Cueva (2021), mencionan que la autoeficacia es primordial, pues es el esfuerzo colocado por cada persona la cual llega a trazar, alguna tarea u objetivo. En cuanto a la autoeficacia es alta, el individuo se motiva continuamente para obtener o lograr su meta, en cambio, cuando la autoeficacia es baja, el individuo se deja perder y muy pocas veces triunfa.

Ferrer (2019), manifiesta que la autoeficacia se asocia a la teoría social cognitiva el cual formula que es aquella capacidad para que la persona logre realizar distintas acciones logrando propósitos favorecedores.

Zuta (2020), refiere la autoeficacia profesional como la idealización que manifiesta un colaborador con respecto a sus propias habilidades o capacidades para el desarrollo de determinadas funciones asociadas a su profesión.

Existen diversas teorías que explican la autoeficacia. Sobre esta teoría, Bandura (1997, como se citó en Antay y Granados, 2016), expresa que la autocreencia o pensamiento está vinculado a la capacidad y rendimiento que se le brinda a un actividad dentro de una organización, en esta lógica, es la idea sobre cómo se desarrolla socialmente el trabajador, y la forma en que ejerce su rol de mediador entre el comportamiento y la satisfacción del mismo, de acuerdo a la perspectiva de los valores que presenta, acerca de las diversas formas de trabajo en situaciones específicas, influirá en su pensamiento, su conducta y su reacción emocional. Además, señala que, si una persona quiere presentar

una buena autoeficacia debe centrarse en cuatro principios: experiencias de éxito o dominio, activación psicológica emocional, experiencias vicarias y persuasión verbal. Frente a lo anteriormente dicho, la experiencia de éxito o dominio se conoce como el principio más significativo para hablar de autoeficacia, esto debido a que el nivel elevado obtenido de autoeficacia dependerá que el desarrollo de tareas específicas obtenga como resultado, evaluaciones positivas.

Por último, es necesario acotar que, a lo largo del mundo, se ha podido observar el gran impacto psicológico y emocional respecto al estrés en el trabajo; al mismo tiempo se ha apreciado que la autoeficacia laboral sugiere ser de gran significancia para la ejecución de diversas actividades. Es de tal modo que nace el interés por indagar la relación e influencia de ambas variables, mismas que representa un rol sumamente importante para el bienestar laboral de los colaboradores. En ese sentido, el trabajo de investigación tiene como finalidad establecer la relación entre autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en los colaboradores y cómo estos influyen en el desenvolvimiento laboral.

I. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación básica tiene como objetivo aumentar el conocimiento sobre un problema específico, sirviendo como base para futuras investigaciones y convirtiéndose en una categoría fundamental.

En cuanto a los estudios en curso, se caracterizan por tener un diseño no experimental, ya que la investigación se va a desarrollar sin manipular las variables de estudio, sino que simplemente consideran las condiciones existentes en el entorno natural. Estos estudios utilizan secciones transversales para recopilar información instantáneamente.

Por otra parte, cuando se busca cuantificar las posibles relaciones entre variables y explicarlas en términos de diferentes dimensiones para, finalmente, correlacionarlas, se está llevando a cabo una investigación descriptiva (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación básica, según el Hernández y Mendoza (2018), tiene como objetivo aumentar el conocimiento sobre problemas específicos, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones. En contraste, los estudios en curso se caracterizan por tener un diseño no experimental, lo que significa que no se manipulan las variables de estudio y se recopila información del entorno natural mediante secciones transversales. Por otro lado, la investigación descriptiva busca cuantificar y correlacionar las relaciones entre variables, explicándolas en términos de diferentes dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018).

2.2. Variables y Operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
Autoeficacia laboral	Soto y Cueva (2021), mencionan que la autoeficacia es primordial, pues es el esfuerzo que cada persona traza para realizar una tarea u objetivo. En cuanto a la autoeficacia es alta, el individuo se motiva continuamente para obtener o lograr su meta, en cambio, cuando la autoeficacia es baja, el individuo se deja perder y muy pocas veces triunfa	Para la evaluación de esta dimensión se tomará el test denominado "Cuestionario de Autoeficacia Profesional" (AU – 10) creado por Salanova (2004), y adaptado en el Perú por Calderón et al. (2017), El propósito del inventario es identificar las creencias de que los empleados son igualmente capaces de completar con éxito las tareas y actividades relacionadas con su ocupación. Consta de 10 elementos y se mide en una dirección.	Unidimensional	<ul style="list-style-type: none"> - Autoeficacia - Reactancia - Competencia percibida - Fortaleza - Locus de control - Afrontamiento 	Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)	Numerica	Nominal
Estrés en el trabajo	Es un fenómeno de la humanidad en la que hace referencia	Para la evaluación de la variable en cuestión se hará uso	Superior y recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Clima Laboral 	Estrés laboral de OIT/OMS	Numerica	Nominal

a la adversidad, en la cual, se caracteriza en experiencias negativas, debido que se presenta la acumulación de energía o agotamiento (Felix, et al., 2018). Así mismo se hace referencia en todo ese ámbito, como en el tema laboral, siendo un problema de adaptación, por la cual, Guzmán y Reyes (2018) menciona del estrés laboral es complejo, la misma que conforma con evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, problemas psicológicos y fisiológicos prevaleciendo consecuencias individuales y organizacionales.

de la escala de Estrés laboral de OIT/OMS diseñada por la OIT y la OMS, y fue sustentada por Ivancevich y Matteson, adaptada al Perú por Suarez (2013) donde se miden las dimensiones “Superiores y recursos” y “Organización y equipo”.

Organización y equipo

- Estructura organizacional
 - Territorio organizacional
 - Tecnología
 - Influencia del lider
 - Falta de cohesión
 - Respaldo del grupo
-

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

Población

Hernández y Mendoza (2018) lo define como un grupo ya tenga o no un número finito de individuos con características similares al estudio lo que nos ayudará a sacar conclusiones sobre nuestro estudio. Teniendo en cuenta lo anterior, en este estudio se consideró a los empleados del Centro Comercial Chiclayo, entre varones y mujeres con edades mayores a los 18 años de edad y residentes de la ciudad de Chiclayo, como la población en general, un total de 23 personas. Además de ello, al ser una población reducida se tomó a la totalidad de la población para el estudio.

Criterios de selección.

Del mismo modo, se consideró como criterio de exclusión a todas las personas que no pertenecen al centro comercial mencionadas anteriormente, así como los empleados que no trabajan para servicios externos (Servicios), los empleados que no desean realizar esta encuesta y los que no respondieron que no estaban confundidos

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el tratado presentado se utilizó dos cuestionarios Se fueron necesarios para recopilar datos necesarios para el trabajo. Martínez (2018) encontró que el método del cuestionario era fácil de usar y obtener. respuesta a las variables medidas

Se empleó la escala de Estrés laboral de la OIT/OMS, desarrollada por Ivancevich y Matterson (1987, citado en Contreras, 2022) y adaptada por Suarez (2013), para medir la primera variable. Este cuestionario consta de 25 preguntas, con 11 de ellas centradas en la dimensión "Superiores y recursos" y 14 en la dimensión "Organización y equipo". La escala sigue un formato tipo Likert, en el que las respuestas son calificadas a través de una escala de 1 a 7, que abarca desde "nunca" hasta "siempre". En términos de confiabilidad, este instrumento muestra un índice alto de 0.972, indicando una gran fiabilidad. Al utilizar el método de Guttman, se obtuvieron valores de confianza que oscilan

entre 0.933 y 0.980. Por último, se observó una fuerte correlación con un índice de confiabilidad de 0.950 para el método dicotómico con 13 ítems y 0.947 con 12 ítems.

Los resultados conseguidos entorno a la validez y confiabilidad de la prueba confirman que esta es una herramienta sólida y confiable. El puntaje perfecto alcanzado en la validez por criterio de Aiken demuestra que la prueba realmente mide lo que se supone deber ser medible, mostrando una sólida correlación con criterios externos. Además, se ha obtenido una alta confiabilidad general de 0.980, lo que indica que el conjunto de ítems utilizados en el instrumento es altamente consistente y fiable para medir las variables en su totalidad. Al examinar las dimensiones específicas del instrumento, se denota que la dimensión de "Superiores y Recursos" muestra una confiabilidad de 0.956, mientras que la dimensión de "Organización y Equipo de Trabajo" alcanza una confiabilidad de 0.959. Estos valores elevados indican que tanto la dimensión de "Superiores y Recursos" como la de "Organización y Equipo de Trabajo" están compuestas por ítems coherentes y confiables.

Para la segunda variable del estudio, se utilizó el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10), desarrollado originalmente por Salanova (2004) y adaptado en el contexto peruano por Calderón y su equipo en 2017. El propósito de este cuestionario es identificar la convicción que tienen los colaboradores acerca de su técnica para la realización exitosa de tareas o actividades relacionadas con su profesión. El instrumento abarca 10 ítems y se mide en una sola dimensión. Puede ser aplicado tanto de manera grupal como individual, y se dirige a mujeres y hombres con más de 18 años de experiencia laboral. El tiempo estimado para su administración es de aproximadamente 15 minutos, y las respuestas se registran en una escala Likert que va desde "siempre o todos los días" (6) hasta "nunca o ninguna vez" (0). Para evaluar la validez y confiabilidad del cuestionario, Maffei y colaboradores (2012) llevaron a cabo una adaptación del instrumento en España, encontrando una confiabilidad de $\alpha = .88$ mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Asimismo, examinaron la validez convergente al comparar el cuestionario con el constructo

de autoeficacia laboral, obteniendo una correlación significativa de $r = .42$. Adicionalmente, Calderón y su equipo (2018) realizaron una adaptación del cuestionario en el Perú, evaluando el constructo AU-10 y determinando su validez mediante el criterio de jueces, con resultados que mostraron un nivel representativo de los ítems ($>.50$). La confiabilidad se verificó a través del coeficiente omega ($\omega = .809$), que demostró una buena consistencia interna del cuestionario.

Para la investigación, fue considerable realizar una prueba piloto en donde la validez por criterio (V de Aiken) ha arrojado un puntaje perfecto de 1, lo que confirma su plena validez en relación al criterio establecido. Este resultado indica que la medida utilizada para evaluar la relación existente por parte de las variables estudiadas es altamente confiable y precisa. Además, se ha obtenido una confiabilidad de 0.859, medida mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, por lo que sugiere que dichos ítems utilizados en el instrumento son consistentes y confiables para medir las variables de interés. Estos hallazgos respaldan la solidez y la calidad de la investigación, otorgando una base robusta para la explicación detallada de los resultados y una correcta toma de decisiones informadas.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para responder al acápite siguiente, primero se realizó la evaluación mediante un cuestionario en Google Forms el cual contó con las preguntas ambos cuestionarios a utilizar; posterior a ello se creó una base de datos estadísticas en el programa Excel 2019 para luego ser trasladar los datos obtenidos al programa SPSS 25 asignándoles un valor numérico de acuerdo con lo indicado por cada instrumento. Luego de ello se emplearon tablas de frecuencias y porcentajes; así como las tablas de correlación

2.6. Criterios éticos

Los estándares éticos considerados en este estudio fueron afirmados dentro del Código deontológico del Colegio de Psicólogos del Perú (C.Ps.P) y APA.; pues la presente investigación se desarrolla bajo la convicción sobre la no discriminación por sexo, etnia o

ideología que el alumno pueda tener. Del mismo modo la presente salvaguarda la confidencialidad, pues toda la información que el sujeto brinde durante la investigación será únicamente utilizada para fines académicos. Por último los investigadores han informado a los encuestados sobre los fines y propósitos de la investigación, esto a través del consentimiento informado, dando los encuestado su aceptación para la aplicación del instrumento.

II. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

2.1. Resultados

Tabla 1.

Relación entre Autoeficacia Laboral y Estrés Laboral

		ESTRÉS LABORAL
AUTOEFICACIA LABORAL	Correlación de Pearson	-,198
	Sig. (bilateral)	,365
	N	23

En la tabla 1, se plasma la posible relación entre la Autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en usuarios internos de un centro comercial de Chiclayo. Se puede apreciar que no existe correlación significativa entre las variables (0.365), debido a que la significancia es superior a lo esperado ($p > 0.05$). así mismo se observa que posee un Coeficiente de correlación negativo y bajo (r Pearson = - 0.198). Dichos resultados denotan que, la presencia de estrés laboral es irrelevante al momento de determinar el nivel de grado de Autoeficacia laboral que expongan los usuarios.

Tabla 2*Niveles de Autoeficacia Laboral*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0,0
MEDIO	5	21,7
ALTO	18	78,3
Total	23	100,0

En la tabla 2 se muestra que el 78.3% de los encuestados tiene un alto nivel de Autoeficacia Laboral, mientras que el 21.7% tiene un nivel medio. No se encontró ningún participante con un nivel bajo. Estos resultados reflejan un índice elevado de Autoeficacia Laboral, lo que indica que los colaboradores tienen una óptima capacidad y rendimiento en sus actividades dentro de la organización.

Tabla 3*Niveles de Estrés Laboral*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	1	4,3
PROMEDIO BAJO	1	4,3
PROMEDIO ALTO	2	8,7
ALTO	19	82,6
Total	23	100,0

En la tabla 3, se puede observar que el 82.6% de los encuestados muestra un alto nivel de estrés laboral, mientras que el 8.7% tiene un nivel medio-alto. Además, se encontró que el 4.3% presenta un nivel medio-bajo y bajo de estrés laboral. Estos resultados reflejan un índice elevado de estrés laboral, lo que puede tener un impacto negativo llegando a influenciar afectando el incremento en las labores dentro del área de trabajo.

Tabla 4.

Relación entre Autoeficacia Laboral y Superior y Recursos

		SUPERIOR Y RECURSOS
AUTOEFICACIA LABORAL	Correlación de Pearson	-,198
	Sig. (bilateral)	,366
	N	23

En la tabla 4 se plasma la posible relación entre la Autoeficacia laboral y la dimensión Superior y Recursos en usuarios internos de un centro comercial de Chiclayo. Se puede apreciar que no existe correlación significativa entre las variables (0.366), debido a que la significancia es superior a lo esperado ($p > 0.05$). así mismo se observa que posee un Coeficiente de correlación negativo y bajo (r Pearson = - 0.198). Aceptando con ello la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna

Tabla 5*Relación entre Autoeficacia Laboral y Organización y Equipo*

		ORGANIZACION Y EQUIPO
AUTOEFICACIA	Correlación de Pearson	-,189
LABORAL	Sig. (bilateral)	,388
	N	23

En la tabla 5 se plasma la posible relación entre la Autoeficacia laboral y la dimensión Organización y Equipo en usuarios internos de un centro comercial de Chiclayo. Se puede apreciar que no existe correlación significativa entre las variables (0.388), debido a que la significancia es superior a lo esperado ($p > 0.05$). así mismo se observa que posee un Coeficiente de correlación negativo y bajo (r Pearson = - 0.189). Aceptando con ello la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna

III. DISCUSIÓN

En el presente acápite se exponen los resultados obtenidos tras el análisis estadístico y descriptivos de los cuadros, y con ello discutir con los hallazgos mas relevantes en los antecedentes, teorías y definiciones conceptuales.

Es así como, comenzando la discusión con los resultados mostrados en la Tabla 1, denotan que no se encontró una correlación significativa entre ambas variables (0.365) y el coeficiente de correlación de Pearson fue negativo y bajo ($r = -0.198$). Esto indica que la presencia de estrés laboral no tiene relevancia al determinar el nivel de autoeficacia laboral manifestado por los usuarios.

En el marco teórico, se mencionan investigaciones anteriores relevantes para el estudio. Cahapay y Bangoc (2021) han identificado relaciones significativas entre las variables analizadas. Rojas et al. (2020) llevaron a cabo una investigación sobre el estrés laboral y la gestión directa por parte de los docentes en una escuela en Viña del Mar, Chile, durante la pandemia. Descubrieron que los docentes experimentaban niveles de carga u estrés laboral elevados debido a la carencia de habilidades y al impacto de la pandemia en su entorno laboral. Bergstead et al. (2019) encontraron que la autoeficacia está relacionada de manera considerable con el diseño del trabajo, influyendo en la satisfacción laboral de los empleados.

En otro estudio, Quispe (2021) mostró correlaciones significativas pero bajas entre ambas variables en ese contexto específico. Polo (2021) determinó una correlación no significativa. Además de las investigaciones anteriores, se mencionan las definiciones y teorías relacionadas con el estrés laboral y la autoeficacia. Estos resultados, pueden fundamentarse a demás con la teoría cognitiva-social de Bandura, en la cual destaca la relevancia de la autoeficacia en la percepción y afrontamiento de las situaciones estresantes.

Respondiendo al objetivo analizar de los datos obtenidos en un estudio sobre la Autoeficacia Laboral y su relación con el estrés en el trabajo. Según los datos presentados

en la tabla, se observa que la mayoría de los encuestados (78.3%) muestra un nivel alto de Autoeficacia Laboral, mientras que un 21.7% tiene un nivel medio. No se encontró ningún participante con un nivel bajo de Autoeficacia Laboral. Estos resultados indican un alto índice de Autoeficacia Laboral en la población estudiada, lo cual se interpreta como una capacidad óptima y un buen rendimiento de los colaboradores en sus actividades dentro de la organización. La teoría está relacionada con varios estudios relacionados con el estrés laboral y la autoeficacia.

Se presentan varios estudios que examinan las relaciones entre el estrés laboral, el desempeño organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso profesional entre los docentes afectados por la crisis del COVID-19 en Filipinas. estrés laboral administrativo y docente durante la pandemia chilena; la relación entre autoeficacia y satisfacción laboral en unidades de análisis específicas; la relación entre estrés y compromiso laboral entre parejas en un centro materno-infantil en Perú; la relación entre autoeficacia y estrés laboral en telefonistas de Lima; y la relación entre el burnout y la autoeficacia de los tripulantes de cabina en Lima.

Estos estudios proporcionan evidencia sustancial sobre cómo el estrés laboral ha llegado a afectar notablemente la salud mental como el rendimiento de los empleados, además de destacar la importancia crucial de la autoeficacia en el ámbito laboral. Se resalta particularmente la estrecha relación entre el estrés laboral y el compromiso, la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Asimismo, se mencionan diversos factores que pueden contribuir al estrés laboral, como la sobrecarga de trabajo, el conflicto de roles, la falta de apoyo y la carencia de recursos.

Todos estos hallazgos señalan la importante necesidad de abordar el estrés laboral y fomentar la autoeficacia para mejorar el desempeño, así como el bienestar de los colaboradores en distintos contextos laborales. En cuanto a la teoría, se menciona la teoría del estrés cognitivo-relacional de Lazarus y Folkman, que se enfoca en las interrelaciones entre las personas y sus contextos. Esta teoría destaca la evaluación cognitiva y la

respuesta emocional involucradas en situaciones estresantes, así como los mecanismos de afrontamiento utilizados por las personas para hacer frente al estrés. También se hace referencia al ejemplo de estrés orientado a la dirección de Ivancevich y Matteson, que considera diferentes factores estresantes, tanto internos como externos a la organización, y sus efectos en aspectos psicológicos, fisiológicos, conductuales y en la salud individual y el desempeño laboral.

Los resultados en la tabla 4 revelan que el 82.6% experimenta un alto nivel de estrés laboral, lo que sugiere un impacto negativo en sus actividades laborales. Otro estudio realizado por Cahapay y Bangoc (2021) mostraron niveles moderados de tecnoestrés, altos niveles de desempeño y satisfacción laboral, y una relación significativa entre estas variables.

Rojas et al. (2020) indicaron que los docentes experimentaron falta de relaciones con su equipo de trabajo y dificultades en el enfoque de enseñanza, lo que generaba estrés laboral. Por otro lado, Bergstead et al. (2019) encontraron una relación entre la autoeficacia y el diseño del trabajo, y aspectos sociales y de tareas que pueden influir en la satisfacción laboral. Quispe (2021) realizó un estudio en donde encontró una correlación significativa e inversa entre ambas variables utilizadas, así como una correlación baja con respecto al compromiso laboral afectivo, de continuidad y normativo. Polo (2021) investigó la relación que llega a obtenerse de autoeficacia y estrés laboral entre operadores de call center en Lima. No encontró una correlación significativa entre ambas variables.

Lazarus y Folkman (1984) llegan a definir al estrés como la relación establecida por una persona y una situación en la que se evalúa que las demandas exceden los recursos disponibles. Se menciona el modelo teórico del estrés cognitivo-relacional propuesto por Lazarus y Folkman (1986), que destaca la importancia de los mecanismos de afrontamiento en el manejo del estrés. El modelo de estrés orientado a la dirección de Ivancevich y Matteson (1987, citado en Contreras, 2022) se refiere a diferentes factores estresantes en el entorno laboral, organizacional y externo, logrando afectar la salud y desempeño de los

individuos. También se mencionan las consecuencias del estrés laboral, que incluyen efectos subjetivos, conductuales, cognitivos y fisiológicos, así como impactos en el ámbito organizacional. En cuanto a la autoeficacia, se destaca su importancia como un factor motivador y determinante del desempeño laboral. Se menciona la teoría social cognitiva de Bandura (1997), que relaciona la autoeficacia con la capacidad y el rendimiento en las tareas laborales. Se señala que la autoeficacia puede influir en el comportamiento, las actitudes y las respuestas emocionales de los individuos.

Por último, en los resultados encontrados se indica que no existe una correlación significativa entre la autoeficacia laboral y las dimensiones "Superior y Recursos" y "Organización y Equipo". Además, se menciona que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Estos resultados traen a colación varias investigaciones relacionadas con el estrés laboral y la autoeficacia en diferentes contextos, como maestros en Filipinas, docentes en Viña del Mar (Chile), empleados en unidades de análisis especificadas, colaboradores de un centro materno infantil en Lurín, operadores de call center en Lima, y tripulantes de cabina en Lima. Estos estudios proporcionan antecedentes sobre los efectos del estrés laboral y la autoeficacia en diferentes grupos de trabajadores.

Además, se presentan definiciones y teorías estrechamente conjuntas con el estrés laboral, como el modelo de estrés cognitivo-relacional de Lazarus y Folkman, el modelo de estrés orientado a la dirección de Ivancevich y Matteson, y las consecuencias del estrés laboral en los niveles subjetivo, conductual, cognitivo y fisiológico, así como en el ámbito organizacional.

También se menciona la importancia de la autoeficacia laboral y se hacen referencias a teorías y conceptos relacionados, como la teoría social cognitiva de Bandura y los principios de la autoeficacia, incluyendo las experiencias de éxito o dominio

Una posible explicación teórica podría estar relacionada con la forma en que se conceptualizan y operacionalizan ambas variables. La autoeficacia laboral se refiere a la

creer en la capacidad que tiene uno mismo para realizar eficazmente las tareas laborales, mientras que el estrés en el trabajo se refiere a la respuesta emocional y psicológica negativa a las demandas y presiones laborales.

Según la teoría del desajuste persona-ambiente de Lazarus y Folkman (1984), el estrés ocurre cuando existe falta de ajuste entre la variación de demandas en el entorno laboral y sus recursos personales disponibles para afrontarlos correctamente. Si un individuo percibe que tiene altos niveles de autoeficacia y confianza en sus habilidades, es posible que perciba las demandas laborales como manejables y tenga una mayor capacidad para afrontarlas eficazmente. Esto podría resultar en una menor percepción de estrés en el trabajo.

Es necesario hacer mención que, el entorno laboral presenta una gran cantidad de demandas estresantes, como plazos ajustados, altas cargas de trabajo o falta de apoyo organizacional, estas demandas podrían superar la influencia de la autoeficacia laboral en la experiencia de estrés. En tales casos, incluso las personas con alta autoeficacia pueden experimentar niveles elevados de estrés debido a las demandas abrumadoras del entorno laboral.

Además, la autoeficacia laboral puede estar influenciada por otros factores individuales y situacionales, como la experiencia laboral previa, la capacitación y el apoyo social. Si estos factores no se tienen en cuenta en un estudio específico, podrían afectar la relación entre la autoeficacia laboral y el estrés en el trabajo.

En el transcurso de la investigación se ha enfrentado diversas limitaciones que influyeron en el alcance y enfoque del estudio. Una de las principales restricciones que se tuvo que afrontar fue la demora en obtener el permiso necesario para acceder y evaluar a los participantes en el centro comercial. Esta demora afectó significativamente el tiempo disponible para la recopilación de datos, lo que pudo haber limitado la representatividad y generalización de los resultados a otros momentos del año o a situaciones laborales cambiantes. Además, se encontró con un desafío significativo relacionado con la falta de

antecedentes locales sobre el tema de investigación en la región de Chiclayo. La escasez de investigaciones previas dificultó la disponibilidad de información contextual y comparativa que podría haber respaldado y enriquecido los hallazgos.

Otra limitación importante fue la escasez de instrumentos validados en el Perú para medir adecuadamente el estrés en el trabajo y la autoeficacia laboral. La falta de herramientas de medición validadas específicamente en el contexto peruano planteó preocupaciones sobre la precisión y fiabilidad de las mediciones. Asimismo, la selección de la muestra de participantes se vio afectada por el inconveniente de acceso y falta de colaboración por parte de algunos usuarios internos del centro comercial. Este muestreo selectivo pudo haber introducido sesgos y limitado la representatividad de la muestra, afectando la confiabilidad de los resultados. El enfoque descriptivo correlacional utilizado en la investigación, aunque valioso para establecer asociaciones entre variables, no permitió establecer relaciones causales definitivas. Esta limitación es importante tenerla en cuenta al interpretar los resultados y al hacer recomendaciones basadas en ellos. Por último, no se puede obviar las características específicas del centro comercial seleccionado como otro factor limitante. Es posible que los resultados obtenidos estén influenciados por las particularidades de ese entorno laboral específico, lo que podría restringir la extrapolación de los hallazgos a otros contextos laborales.

IV. CONCLUSIONES

- Se puede apreciar que no existe correlación significativa entre la Autoeficacia laboral y estrés en el trabajo en usuarios internos de un centro comercial de Chiclayo (0.365), debido a que la significancia es superior a lo esperado ($p > 0.05$). así mismo se observa que posee un Coeficiente de correlación negativo y bajo (r Pearson = -0.198).
- Se puede observar que el 78.3% de los encuestados presenta un nivel alto con respecto a la Autoeficacia Laboral manifestado, por otro lado, el 21.7% de esta población presentó un mediano nivel de Autoeficacia Laboral, así mismo se observa que el 0% se encuentra en un nivel bajo.
- Se observa que el 82.6% de los encuestados presenta un nivel alto con respecto al estrés laboral manifestado, por otro lado, el 8.7% de esta población presentó un promedio alto de estrés laboral; por último, se observa que el 4.3% se encuentra en un nivel promedio bajo y bajo.
- No existe correlación significativa entre la Autoeficacia laboral y la dimensión Superior y Recursos en usuarios internos de un centro comercial de Chiclayo (0.366), debido a que la significancia es superior a lo esperado ($p > 0.05$). así mismo se observa que posee un Coeficiente de correlación negativo y bajo (r Pearson = -0.198).
- No existe correlación significativa entre Autoeficacia laboral y la dimensión Organización y Equipo en usuarios internos de un centro comercial de Chiclayo (0.388), debido a que la significancia es superior a lo esperado ($p > 0.05$). así mismo se observa que posee un Coeficiente de correlación negativo y bajo (r Pearson = -0.189).

V. RECOMENDACIONES

- Implementar programas de capacitación adaptados a las necesidades individuales para seguir mejorando la autoeficacia laboral, ya que un 78.3% de los empleados ya presenta niveles altos.
- Crear un ambiente de trabajo saludable y colaborativo, promoviendo la comunicación abierta y el reconocimiento del buen desempeño, para reducir los altos niveles de estrés observados.
- Implementar sesiones de relajación, horarios laborales flexibles y la promoción de prácticas saludables como el ejercicio físico, para reducir el estrés laboral.
- Medir la satisfacción laboral, los niveles de estrés y la autoeficacia de los empleados de manera regular para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios.
- Involucrar a los empleados en las decisiones relacionadas con su trabajo, propiciando un ambiente de colaboración y compromiso, para mejorar la percepción sobre la organización y el equipo.

REFERENCIAS

- Antay Ramirez, V., & Granados Solórzano, L. (2016). *Relación entre la autoeficacia profesional y estilos de liderazgo, estilos de comunicación, estilos de toma de decisiones y satisfacción laboral en los egresados [Tesis de licenciatura, Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau]*. Repositorio institucional, Callao. <http://190.119.236.94/bitstream/ENAMM/75/1/TESIS%2066%20-%20ANTAY%20-%20GRANADOS.pdf>
- Bargsted, M., Ramírez Vielma, R., & Yeves, J. (2019). Professional Self-efficacy and Job Satisfaction: The Mediator Role of Work Design. *Journal of work and organizational psychology*, 35(3), 157-163. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0157.pdf>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2). <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Calderón de la Cruz, G., Domínguez Lara, S., y Arroyo Rodríguez, F. (2017). Preliminary psychometric analysis of a brief measure of job self-efficacy in Peruvian workers: AU-10. *Psicogente*, 21 (39), 12-24. <https://doi.org/10.17081/psico.21.39.2819>
- Cahapay, M., y Bangoc, N. (2021). Technostress, Work Performance, Job Satisfaction, and Career Commitment of Teachers amid COVID-19 Crisis in the Philippines. *International Journal of Educational Research and Innovation*, (16), 260-275. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8224670>
- Colegio de Psicólogos del Perú (16 de julio de 2017). Código de ética y deontología. [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo de etica y deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo%20de%20etica%20y%20deontologia.pdf).

- Contreras Contreras, K. (2022). Estrés y clima laborales en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2035/Contreras%20Contreras%2C%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *ConCiencia Tecnológica*, (60). <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Dolores, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: Un caso de estudio. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 9(2), 169-182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Félix Verduzco, R. O., García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. M. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica Y Tecnológica*, (64). <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Ferrer Quiñínez, K. R. (2019). *Autoeficacia profesional y procrastinación laboral en colaboradores de una empresa del rubro, cosmético capilar, distrito de San Isidro, Lima, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41412/Ferrer_QKR.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Gil Grados Tejada, L. (2018). Burnout Syndrome and Self-efficacy in Cabin Crew Members in Lima. *Pensamiento Psicológico*, 16(2), 99-110. <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI16-2.sbat>
- Guzmán Yacaman, J.E. y Reyes Bossio, M. (2018). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés en estudiantes universitarios peruanos. *Revista de Psicología*, 36(2). <https://doi.org/10.18800/psico.201802.012>

- Instituto Nacional de Estadística e Informativa (2022). PERÚ: Indicadores del mercado laboral a nivel departamental y de principales ciudades, 2022. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1905/libro.pdf
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lozano J. L., Seva Llor, A. M., Díaz Agea, J. L., Gutiérrez, L. Ll. y Leal Costa, C. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. *Enfermería Global*. 19, (3), 68–92. <https://doi.org/10.6018/eglobal.381641>.
- Martínez, H. (2018). *Metodología de investigación*. (1ª ed.). Editorial Cengage Learning.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab*, 28(1), 204-211. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>.
- Organización Internacional del trabajo OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Ortiz Guzmán, A. (2020). Work stress, origin, consequences and how to combat it. *International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- PREVENCON (13 de Abril de 2018). *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*. PREVENCON: Seguridad Salud y Medio Ambiente. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

- Polo Fernández, P. (2022). Autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de call center en Lima Metropolitana, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70916/Polo_FPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe Morales, D. E. (2021). *Estrés y compromiso laboral en los trabajadores del centro materno infantil Lurín, período 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85512>
- Rojas Campos, R., y Santos Campos, M. (2021). Nivel de estrés laboral en el personal de la oficina de logística del hospital Cayetano Heredia - 2019. [Tesis de Bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/42abae98-920e-44c3-8719-48d8ad555769/content>
- Rojas, O., Martínez, M. y Riffo, R. (2020). Gestión directiva y estrés laboral del personal docente: mirada desde la pandemia covid-19. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 24(3),1226-1241. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637766245003>
- Soto Castañeda, M., y Cueva Chávez, D. (2021). *Relación entre autoestima y autoeficacia profesional en los trabajadores de una empresa de tecnología minera, en la ciudad de Cajamarca [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]*. Repositorio institucional, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1570/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS%20TERESA%20SOTO%20Y%20DANIEL%20MES%20DE%20MARZO%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suarez Tunanñaña, A. (2013) Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad en un Contact Center de Lima. *Revista*

<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>

Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8608>

Vásquez Trespacios E. M. (2021). Síndrome de burnout en los trabajadores de la salud en la era de COVID-19.

Velásquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019—2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

Zuta Gutierrez, D. (2020). *Empleabilidad y Autoeficacia profesional en estudiantes de postgrado de una universidad pública* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15707/Zuta_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10)

Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las preguntas y afirmaciones que se le presentan a continuación y responda con sinceridad a TODAS ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni mejores o peores. Todas las respuestas son válidas, lo que nos interesa es conocer su opinión.

Pensando en su última ocupación principal, lea las siguientes afirmaciones que se refieren a su capacidad para resolver problemas en el trabajo, y marque con una cruz (X) la alternativa que considere conveniente según la siguiente escala:

(0) Nunca o ninguna vez	(1) Casi nunca	(2) Raramente	(3) Ocasional- mente	(4) Frecuente- mente	(5) Muy frecuentemente	(6) Siempre o todos los días
-------------------------------	----------------------	------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------	------------------------------------

	0	1	2	3	4	5	6
1. Seré capaz de lograr lo que quiero en mi trabajo, aunque se presenten obstáculos.							
2. Seré capaz de resolver situaciones difíciles en mi trabajo si lo intento.							
3. Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo.							
4. Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo.							
5. Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo.							
6. Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estoy tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.							
7. Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente.							
8. Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario.							
9. Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confío en que se me ocurrirá qué debo hacer.							
10. Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo.							

Anexo1. Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

(OIT/OMS – Ivancevich & M atteson)

Nombres _____ y
 Apellidos:..... Edad:.....
 Sexo:

A continuación deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los recuadros del 1 al 7.

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

Nº	PREGUNTAS	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 a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							

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

Anexo 02: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

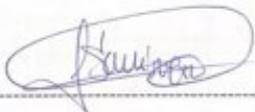
30 de Junio del 2023

Estimado colaborador,

Te invito a participar en el estudio de investigación titulado "Autoeficacia Laboral y Estrés en el Trabajo en Usuarios Internos de un Centro Comercial de Chiclayo, 2022", realizado por Cortez Hernández Miguel Andrés. Antes de comenzar, es importante que comprendas los detalles del estudio y los procedimientos que se llevarán a cabo. Por favor, lee la siguiente información:

- El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la autoeficacia laboral y el nivel de estrés en el trabajo en usuarios internos de un centro comercial de Chiclayo. Esto nos permitirá obtener información valiosa sobre los factores psicológicos relacionados con la satisfacción y el bienestar laboral.
- Si aceptas participar en este estudio, se te solicitará completar dos cuestionarios: el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Estos cuestionarios son ampliamente utilizados en la investigación psicológica y proporcionarán información importante para nuestro estudio. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo se te pide que respondas con sinceridad y basándote en tus experiencias laborales.
- Toda la información recopilada en este estudio se mantendrá estrictamente confidencial. Tus respuestas se utilizarán únicamente para fines de investigación y no se divulgarán datos individuales.
- La participación en este estudio es completamente voluntaria. Si decides participar, puedes retirarte en cualquier momento sin penalización alguna y sin necesidad de dar explicaciones.

Si estás de acuerdo en participar en este estudio y has comprendido la información proporcionada, por favor firma a continuación:



FIRMA

Nombre: Luzmila María Samillán Valdivia

Gracias por tu participación en este estudio de investigación. Tu contribución es muy valiosa para ampliar nuestro conocimiento sobre la autoeficacia laboral y el estrés en el trabajo.

Atentamente,

Cortez Hernández Miguel Andrés
Estudiante de Psicología del XI ciclo

Anexo 03: Análisis de Confiabilidad

- Escala de autoeficacia laboral

Tabla 2. Confiabilidad de la escala AU10

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	10

- Escala estrés en el trabajo

Tabla 2. Confiabilidad de la escala OIT - OMS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	25

-

Tabla 3. Confiabilidad de la dimensión Superiores y Recursos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	13

Tabla 4. Confiabilidad de la dimensión Organización y Equipo de Trabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	12

Anexo 04: Prueba de Normalidad Shapiro – Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SUPERIOR Y RECURSOS	,980	23	,904
ORGANZACION Y EQUIPO	,971	23	,715
ESTRÉS LABORAL	,977	23	,852
AUTOEFICACIA LABORAL	,975	23	,800

Se muestra la prueba de normalidad por Shapiro – Wilk, en donde se observan valores superiores a 0.05 (Sig. > 0.05) lo cual determina que, tanto para las variables como para sus dimensiones, los datos tienen una distribución normal (Paramétricos).

Anexo 05: Solicitud para la autorización de recolección de información.

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Chiclayo, junio de 2023

Señor Augusto Sotelo Carré

Gerente Comercial de Plaza Bolognesi

Asunto: Autorización para realizar la aplicación de instrumentos.

Estimado Señor Sotelo Carré,

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre del estudiante Cortez Hernández Miguel Andrés, de la Facultad de Derecho y Humanidades - Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su espíritu de colaboración, le solicito gentilmente nos autorice la recolección de información necesaria para mi estudio en la asignatura "Investigación II", denominada "AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN USUARIOS INTERNOS DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022."

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de datos son el "Cuestionario de Autoeficacia Profesional" (AU-10) y la "Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS". Ambos cuestionarios son ampliamente reconocidos y han sido validados para evaluar de manera efectiva los constructos mencionados anteriormente.

Agradecería enormemente su colaboración y autorización para llevar a cabo este estudio. La información que se obtenga de esta investigación será valiosa para mejorar el conocimiento sobre la autoeficacia laboral y el estrés en el contexto de un centro comercial, lo que podría tener implicaciones beneficiosas para la gestión del talento y el bienestar de los empleados.

Atentamente,



Miguel Andrés Cortez Hernández
Estudiante de psicología

Anexo 06: Carta de autorización para la recolección de información.

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Chiclayo, junio de 2023

Señor Augusto Sotelo Carré

Gerente Comercial de Plaza Bolognesi

Asunto: Respuesta a solicitud

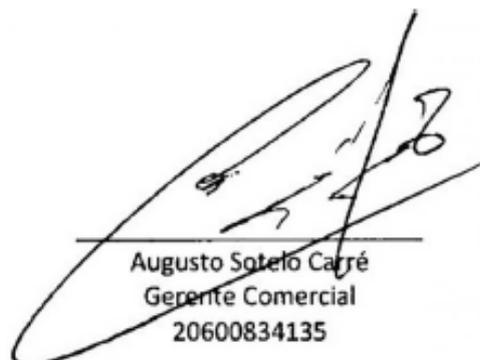
Estimado Cortez Hernández Miguel Andrés

Reciba un cordial saludo. En respuesta a su solicitud, nos complace autorizar la realización de la investigación en el Centro Comercial Plaza Bolognesi para el estudio titulado "AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN USUARIOS INTERNOS DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022".

Entendemos la importancia de promover el conocimiento y la investigación en temas relacionados con el bienestar laboral y la autoeficacia, y estamos dispuestos a colaborar para contribuir al avance en estas áreas. Confiamos en la calidad y validez de los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el estudio, y estamos seguros de que los resultados serán de gran interés y utilidad.

Agradecemos su interés en realizar este estudio en Plaza Bolognesi y les deseamos mucho éxito en la investigación. Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional o apoyo que puedan requerir durante el proceso.

Atentamente,



Augusto Sotelo Carré
Gerente Comercial
20600834135

Anexo 07: Evidencias de ejecución.



ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Efrén Gabriel Castillo Hidalgo, docente del curso de Investigación II del Programa de Estudios de Psicología y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 038 – 2023/PD-USS del estudiante, titulada “Autoeficacia Laboral y Estrés en el Trabajo en Colaboradores de un Centro Comercial de Chiclayo, 2022”. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 145-2022/PD-USS

Pimentel, 23 de julio del 2023



Dr. EFREN GABRIEL CASTILLO HIDALGO
DNI N° 00328631



Universidad
Señor de Sipán

ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Castillo Hidalgo Efren Gabriel. quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N° 0386 – 2023/FADHU-USS, del proyecto de investigación titulado **“Autoeficacia Laboral y Estrés en el Trabajo en Colaboradores de un Centro Comercial de Chiclayo, 2022”**, desarrollado por el estudiante: **Cortez Hernández Miguel Andrés.**, del programa de estudios de **Investigación II**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Dr. Castillo Hidalgo Efren Gabriel	DNI: 00328631	
Cortez Hernandez Miguel Andres	DNI: 74029981	 Miguel Andrés Cortez Hernández

Pimentel, 23 de julio de 2023.

FORMATO TI-VRI-USS. AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

Pimentel, 22 de noviembre del 2023

Señores
Vicerrectorado de la investigación
Universidad Señor de Sipán S.A.C Presente.

El suscrito:

CORTEZ HERNANDEZ MIGUEL ANDRES con DNI 74029981

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022** presentado y aprobado en el año ... como requisito para optar el título PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA , de la Facultad de Derecho y Humanidades, Programa Académico de PSICOLOGIA , por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal Web del Repositorio Institucional - <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE DENTIDAD	FIRMA
Cortez Hernandez Miguel Andres	DNI: 74029981	 Miguel Andrés Cortez Hernández

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado **Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)** que formaparte de la investigación AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente;aportando a la línea de investigación asi como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Cesar Martin Serrano Carranza
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de Formación académica:	Clínica (X) Educativa (X) Social () Organizacional (X)
Areas de experiencia profesional:	Clínica, Forense y Educativa
Institución donde labora:	I.E.E. Colegio Nacional de San José
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	<ul style="list-style-type: none">• Risoterapia en el estrés en el adulto mayor de la ciudad de Lambayeque• Factores que determinan la prevalencia de la convivencia de la mujer violentada con su agresor Chiclayo 2021

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)
Autor(es):	Salanova (2004),
Procedencia	Estados unidos
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación :	Este cuestionario consta de 25 ítems siendo 11 de estas las que evalúan la dimensión “Superiores y recursos” y 14 las que evalúan la dimensión “Organización y equipo”. Siendo este cuestionario de escala tipo Likert, sus respuestas están calificadas de acuerdo con 7 parámetros que van desde el 1 – nunca, 2 – rara vez, 3 – ocasionalmente, 4 – algunas veces, 5 – frecuentemente, 6 – generalmente y 7 – siempre.

4. SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
1. Autoeficacia Profesional	Identificar las creencias que tienen los colaboradores de sus mismas capacidades para realizar de forma exitosa tareas o actividades relacionadas a su profesión. Consta de 10 ítems y se mide unidimensionalmente.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1. No cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

6. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIÓN	Pretende medir:	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Autoeficacia laboral	Identificar las creencias que tienen los colaboradores de sus mismas capacidades para realizar de forma exitosa tareas o actividades relacionadas a su profesión. Consta de 10 ítems y se mide unidimensionalmente	Seré capaz de lograr lo que quiero en mi trabajo, aunque se presenten obstáculos	4	4	4	
		Seré capaz de resolver situaciones difíciles en mi trabajo si lo intento	4	4	4	
		Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo	4	4	4	
		Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo	4	4	4	
		Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo	4	4	4	
		Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estoy tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles	4	4	4	

	Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente	4	4	4	
	Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario	4	4	4	
	Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confió en que se me ocurrirá que debo hacer	4	4	4	
	Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo	4	4	4	

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** que forma parte de la investigación **AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la línea de investigación así como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

7. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Cesar Martin Serrano Carranza
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de Formación académica:	Clínica (X) Educativa (X) Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Clínica, Forense y Educativa
Institución donde labora:	I.E.E. Colegio Nacional de San José
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	<ul style="list-style-type: none"> • Risoterapia en el estrés en el adulto mayor de la ciudad de Lambayeque • Factores que determinan la prevalencia de la convivencia de la mujer violentada con su agresor Chiclayo 2021

8. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar lingüísticamente el instrumento **Estrés laboral de OIT/OMS**
- d. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

9. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Estrés laboral de OIT/OMS

Nombre del instrumento:	Estrés laboral de OIT/OMS
Autor(es):	Ivancevich y Matterson (1989)
Procedencia	Estados unidos
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación :	Este cuestionario consta de 25 ítems siendo 11 de estas las que evalúan la dimensión “Superiores y recursos” y 14 las que evalúan la dimensión “Organización y equipo”. Siendo este cuestionario de escala tipo Likert, sus respuestas están calificadas de acuerdo con 7 parámetros que van desde el 1 – nunca, 2 – rara vez, 3 – ocasionalmente, 4 – algunas veces, 5 – frecuentemente, 6 – generalmente y 7 – siempre.

10. SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
2. Superiores y recursos	Se sustenta bajo el Modelo de interacción entre demandas y control, ya que sostiene de que las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son factores determinantes para la aparición del estrés.
3. Organización y equipo	las exigencias son el producto del rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son favorables llegando a ser componentes estresantes.

11. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

12. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIÓN	Pretende medir:	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
Superior y recursos	Se sustenta bajo el Modelo de interacción entre demandas y control, ya que sostiene de que las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son factores determinantes para la	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	4	4	4	
		El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	4	4	4	
		El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de	4	4	4	

	aparición del estrés.	trabajo me produce estrés.				
	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	4	4	4		
	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	4	4	4		
	El que mi supervisor no me respete me estresa	4	4	4		
	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	4	4	4		

		El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	4	4	4	
		El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	4	4	4	
		El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés	4	4	4	
		El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	4	4	4	
Organización y equipo	Las exigencias son el producto del	El que mi equipo de trabajo no me respalde en	4	4	4	

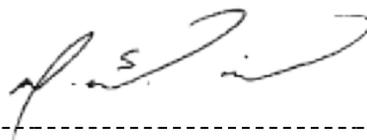
	rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son favorables llegando a ser componentes estresantes.	mis metas me causa estrés.				
		El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	
		El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	4	4	4	
		El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	4	4	4	

	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	4	4	4	
	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	4	4	4	
	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	4	4	4	
	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	

	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.	4	4	4	
	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los 4jefes me causa estrés.	4	4	4	
	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	4	4	4	
	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	4	4	4	

	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	4	4	4	
	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	4	4	4	

Ciudad y fecha de evaluación: Chiclayo 20 de Diciembre del 2022



Cesar Martin Serrano Carranza44605493/35824

Cesar_martin_s@hotmail.com

960265580

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado **Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)** que forma parte de la investigación AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la línea de investigación, así como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Angelita Zaquinaula Guerrero
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clínica (X) Educativa () Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Programa de Víctimas y Testigos
Institución donde labora:	Ministerio público
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Si

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)
Autor(es):	Salanova (2004),

Procedencia	Estados unidos
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación :	Este cuestionario consta de 25 ítems siendo 11 de estas las que evalúan la dimensión “Superiores y recursos” y 14 las que evalúan la dimensión “Organización y equipo”. Siendo este cuestionario de escala tipo Likert, sus respuestas están calificadas de acuerdo con 7 parámetros que van desde el 1 – nunca, 2 – rara vez, 3 – ocasionalmente, 4 – algunas veces, 5 – frecuentemente, 6 – generalmente y 7 – siempre.

4. SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
1. Autoeficacia Profesional	identificar las creencias que tienen los colaboradores de sus mismas capacidades para realizar de forma exitosa tareas o actividades relacionadas a su profesión. Consta de 10 ítems y se mide unidimensionalmente.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

sintáctica y semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

6. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIÓN	Pretende medir:	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
-----------	-----------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

Autoeficacia laboral	Identificar las creencias que tienen los colaboradores de sus mismas capacidades para realizar de forma exitosa tareas o actividades relacionadas a su profesión. Consta de 10 ítems y se mide unidimensionalmente.	Seré capaz de lograr lo que quiero en mi trabajo, aunque se presenten obstáculos	4	4	4	
		Seré capaz de resolver situaciones difíciles en mi trabajo si lo intento	4	4	4	
		Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo	4	4	4	
		Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo	3	2	2	Item 4 se encuentra dentro de Item 5
		Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo	4	4	4	
		Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estoy tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles	3	4	4	Cambiar a "Me siento tranquilo...."
		Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente	4	4	4	
		Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario	4	4	4	
		Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confió en que se me ocurrirá que debo hacer	3	2	2	Item 9 parecido a Items 10



Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo	4	4	4	
--	---	---	---	--

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** que forma parte de la investigación AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la línea de investigación, así como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

7. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Angelita Zaquinaula Guerrero
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clínica (X) Educativa () Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Programa de Víctimas y Testigos
Institución donde labora:	Ministerio público
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Si

8. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar lingüísticamente el instrumento **Estrés laboral de OIT/OMS**
- d. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

9. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Estrés laboral de OIT/OMS

Nombre del instrumento:	Estrés laboral de OIT/OMS
Autor(es):	Ivancevich y Matterson (1989)
Procedencia	Estados unidos

Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación :	Este cuestionario consta de 25 ítems siendo 11 de estas las que evalúan la dimensión “Superiores y recursos” y 14 las que evalúan la dimensión “Organización y equipo”. Siendo este cuestionario de escala tipo Likert, sus respuestas están calificadas de acuerdo con 7 parámetros que van desde el 1 – nunca, 2 – rara vez, 3 – ocasionalmente, 4 – algunas veces, 5 – frecuentemente, 6 – generalmente y 7 – siempre.

10. SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
2. Superiores y recursos	Se sustenta bajo el Modelo de interacción entre demandas y control, ya que sostiene de que las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son factores determinantes para la aparición del estrés.
3. Organización y equipo	las exigencias son el producto del rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son favorables llegando a ser componentes estresantes.

11. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

sintáctica y semántica son adecuadas.	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

12. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIÓN	Pretende medir:	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
-----------	-----------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

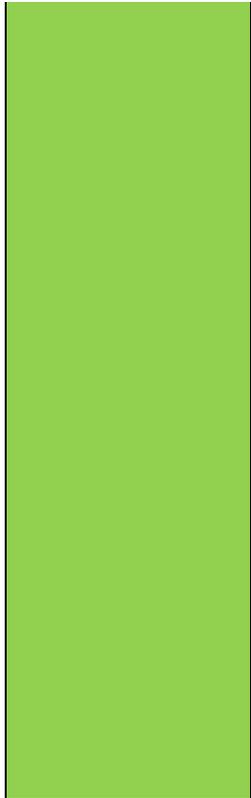
Superiores y recursos

Se sustenta bajo el Modelo de interacción entre demandas y control, ya que sostiene de que las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son factores determinantes para la aparición del estrés.	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	4	4	4	
	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	4	4	4	
	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	4	4	4	
	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	4	4	4	
	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	4	4	4	
	El que mi supervisor no me respete me estresa.	4	4	4	
	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	4	4	4	
	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	4	4	4	
	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	4	4	4	
	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.	4	4	4	

Organización y equipo

Las exigencias son el producto del rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son favorables llegando a ser componentes estresantes.

El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	4	4	4	
El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	4	4	4	
El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	
El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	4	4	4	
El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	4	4	4	
El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	4	4	4	
El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	4	4	4	
El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	4	4	4	
El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	



El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.	4	4	4	
El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	4	4	4	
El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	4	4	4	
El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	4	4	4	
El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	4	4	4	
El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	4	4	4	

Ciudad y fecha de evaluación:
Chiclayo, 26 de abril del 20223

Angelita Zaquinaula Guerrero
CPS. 15456
anzage@hotmail.com /972895500

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado **Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)** que forma parte de la investigación AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la línea de investigación, así como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mercedes Llacsá Vásquez
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clínica (X) Educativa () Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Clínica, Organizacional
Institución donde labora:	Uss. CETISE
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Efectos de la técnica de liberación emocional, EFT para disminuir la ansiedad ante los exámenes en estudiantes del primer ciclo de Psicología de la Universidad Particular Chiclayo

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el instrumento **Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)**
- b. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU – 10)
Autor(es):	Salanova (2004),

Procedencia	Estados unidos
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación :	Este cuestionario consta de 25 ítems siendo 11 de estas las que evalúan la dimensión “Superiores y recursos” y 14 las que evalúan la dimensión “Organización y equipo”. Siendo este cuestionario de escala tipo Likert, sus respuestas están calificadas de acuerdo con 7 parámetros que van desde el 1 – nunca, 2 – rara vez, 3 – ocasionalmente, 4 – algunas veces, 5 – frecuentemente, 6 – generalmente y 7 – siempre.

4. SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
1. Autoeficacia Profesional	identificar las creencias que tienen los colaboradores de sus mismas capacidades para realizar de forma exitosa tareas o actividades relacionadas a su profesión. Consta de 10 ítems y se mide unidimensionalmente.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

- 1 No cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

6. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIÓN	Pretende medir:	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
-----------	-----------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

Autoeficacia
laboral

<p>Identificar las creencias que tienen los colaboradores de sus mismas capacidades para realizar de forma exitosa tareas o actividades relacionadas a su profesión. Consta de 10 ítems y se mide unidimensionalmente.</p>	<p>Seré capaz de lograr lo que quiero en mi trabajo, aunque se presenten obstáculos</p>	4	4	4	
	<p>Seré capaz de resolver situaciones difíciles en mi trabajo si lo intento</p>	4	4	4	
	<p>Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo</p>	4	4	4	
	<p>Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo</p>	4	4	4	
	<p>Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo</p>	4	4	4	
	<p>Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estoy tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles</p>	4	4	4	
	<p>Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente</p>	4	4	4	
	<p>Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario</p>	4	4	4	
	<p>Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confié en que se me ocurrirá que debo hacer</p>	4	4	4	



Quando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo	4	4	4	
--	---	---	---	--

FORMATO DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** que forma parte de la investigación AUTOEFICACIA LABORAL Y ESTRÉS EN EL TRABAJO EN COLABORADORES DE UN CENTRO COMERCIAL DE CHICLAYO, 2022
La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la línea de investigación así como a sus aplicaciones. Agradezco su valiosa colaboración.

7. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mercedes Llacsá Vásquez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clinica (x) Educativa () Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Clinica y Organizacional
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Consiguar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Efectos de la técnica de liberación emocional, EFT para disminuir la ansiedad ante los exámenes en estudiantes del primer ciclo de Psicología de la Universidad Particular Chiclayo

8. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar lingüísticamente el instrumento **Estrés laboral de OIT/OMS**
- d. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a sus dimensiones.

9. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO Estrés laboral de OIT/OMS

Nombre del instrumento:	Estrés laboral de OIT/OMS
Autor(es):	Ivancevich y Matterson (1989)
Procedencia	Estados unidos
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación :	Este cuestionario consta de 25 ítems siendo 11 de estas las que evalúan la dimensión “Superiores y recursos” y 14 las que evalúan la dimensión “Organización y equipo”. Siendo este cuestionario de escala tipo Likert, sus respuestas están calificadas de acuerdo con 7 parámetros que van desde el 1 – nunca, 2 – rara vez, 3 – ocasionalmente, 4 – algunas veces, 5 – frecuentemente, 6 – generalmente y 7 – siempre.

10. SOPORTE TEÓRICO

Áreas del instrumento denominado:

ESCALA/ÁREA	DEFINICIÓN
2. Superiores y recursos	Se sustenta bajo el Modelo de interacción entre demandas y control, ya que sostiene de que las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son factores determinantes para la aparición del estrés.
3. Organización y equipo	las exigencias son el producto del rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son favorables llegando a ser componentes estresantes.

11. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

Respetado(a) juez:

A continuación, le presento el instrumento de medición denominado **Estrés laboral de OIT/OMS** por lo que le solicito tenga a bien realizar la calificación de acuerdo con los siguientes indicadores:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (No cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (Bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (Moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (Alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes:

1 No cumple con el criterio

- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

12. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIÓN	Pretende medir:	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
Superiores y recursos	Se sustenta bajo el Modelo de interacción entre demandas y control, ya que sostiene de que las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son factores determinantes para la aparición del estrés.	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	4	4	4	
		El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	4	4	4	
		El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	4	4	4	
		El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	4	4	4	
		El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	4	4	4	
		El que mi supervisor no me respete me estresa.	4	4	4	

		El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	4	4	4	
		El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	4	4	4	
		El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	4	4	4	
		El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.	4	4	4	
		El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	4	4	4	
Organización y equipo	Las exigencias son el producto del rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	4	4	4	
		El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	
		El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	4	4	4	

	favorables llegando a ser componentes estresantes.	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	4	4	4	
		El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	4	4	4	
		El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	4	4	4	
		El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	4	4	4	
		El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	
		El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.	4	4	4	
		El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	4	4	4	
		El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	4	4	4	

	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	4	4	4	
	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	4	4	4	
	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	4	4	4	

Ciudad y fecha de evaluación: 04 de mayo del 2023



Firma del evaluador

Grado, nombres y apellidos completos: Mg. Mercedes Llacsá Vásquez

Número de colegiatura 22899

E-mail/teléfono de contacto: lvasquezm@crece.uss.edu.pe